



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

Índice

CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA	3
ARTIGO 1º	3
CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO	3
ARTIGO 2º	3
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	3
ARTIGO 3º	3
OBJETIVOS DO REGULAMENTO	3
ARTIGO 4º	3
OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA SOCIAL	3
ARTIGO 5º	4
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
ARTIGO 6º	4
REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD	4
CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES	4
ARTIGO 7º	4
CANDIDATURA	4
ARTIGO 8º	5
DOCUMENTOS A APRESENTAR	5
ARTIGO 9º	5
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	5
ARTIGO 10º	5
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO	5
ARTIGO 11º	6
ADMISSÃO	6
ARTIGO 12º	6
ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES	6
ARTIGO 13º	6
LISTA DE INSCRITOS	6
CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS	7
ARTIGO 14º	7
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE	7
ARTIGO 15º	7
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	7
ARTIGO 16º	8
COMUNICAÇÕES	8
ARTIGO 17º	8
PRINCÍPIOS ORIENTADORES	8
ARTIGO 18º	8
CONCEITOS	8
ARTIGO 19º	9
DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO	9
ARTIGO 20º	10
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	10
ARTIGO 21º	10
PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO CLIENTE/UTENTE	10
ARTIGO 22º	10
COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE	10
ARTIGO 23º	10
MENSALIDADES	10
ARTIGO 24º	11
PAGAMENTO DAS MENSALIDADES	11
CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO	11
ARTIGO 25º	11
ENTREGA / DEVOLUÇÃO DA(S) CHAVE(S) DO DOMICÍLIO	11
ARTIGO 26º	11
INSTALAÇÕES	11
ARTIGO 27º	12
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	12
ARTIGO 28º	12
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO CLIENTE/UTENTE	12
ARTIGO 29º	12
AUSÊNCIAS	12
ARTIGO 30º	12
REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	12
ARTIGO 31º	12



DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES/UTENTES	12
ARTIGO 32º	13
NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	13
ARTIGO 33º	13
CÓDIGO DE CONDUTA.....	13
ARTIGO 34º	13
ALIMENTAÇÃO.....	13
ARTIGO 35º	13
PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS.....	13
ARTIGO 36º	13
PASSEIOS E DESLOCAÇÕES	13
ARTIGO 37º	14
ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS	14
ARTIGO 38º	14
SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA.....	14
ARTIGO 39º	14
AVALIAÇÃO.....	14
ARTIGO 40º	14
BENEFICIÁRIOS DOS TRANSPORTES.....	14
ARTIGO 41º	15
REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS TRANSPORTES	15
CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES	15
ARTIGO 42º	15
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	15
ARTIGO 43º	16
DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS).....	16
ARTIGO 44º	16
DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES.....	16
ARTIGO 45º	17
DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL.....	17
CAPÍTULO VI: SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	18
ARTIGO 46º	18
SANÇÕES / PROCEDIMENTOS	18
ARTIGO 47º	18
DISCIPLINA	18
ARTIGO 48º	18
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	18
CAPÍTULO VII: PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS	19
ARTIGO 49º	19
DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO.....	19
CAPÍTULO VIII: CULTO.....	19
ARTIGO 50º	19
RELIGIÕES.....	19
CAPÍTULO IX: DISPOSIÇÕES FINAIS	19
ARTIGO 51º	19
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	19
ARTIGO 52º	19
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES	19
ARTIGO 53º	19
LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	19
ARTIGO 54º	19
LITÍGIOS.....	19
ARTIGO 55º	20
APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA	20



CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA

ARTIGO 1º

CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

- 1- A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÁGUEDA (SCMA)** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de utilidade pública, desenvolvendo Respostas Sociais na área da infância, juventude, população idosa e cuidados continuados de saúde. Tem a sua sede na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351, Fax n.º 234 601 630, E-Mail: secretaria.geral@scm-agueda.pt, Contribuinte n.º 500 766 789;
- 2- O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer as normas da Resposta de **CENTRO DE DIA**, tendo como base de funcionamento o Lar Conde de Sucena da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, com morada na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351 e E-mail: lar.conde_de_sucena@scm-agueda.pt, doravante abreviadamente designada por **SCMA**.
- 3- Esta Resposta Social tem Acordo de Cooperação com o Estado, celebrado através do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro, em 07 de dezembro de 1990, sendo a última revisão em 01 de fevereiro de 2020.

ARTIGO 2º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado em:

- 1- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que aprova os Estatutos das IPSS.
- 2- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério do Trabalho, da Solidariedade e Segurança Social.
- 3- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, na sua redação atual (Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro), que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- 4- Decreto-Lei n.º 74-2017 de 21 de junho, que obriga a existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.
- 5- Orientações Técnicas acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- 6- Guião Técnico da Resposta Social.
- 7- Protocolos de Cooperação em vigor.
- 8- Contratos Coletivos de Trabalho em vigor na SCMA.
- 9- Contratos de Prestação de Serviços em vigor na SCMA.
- 10- Demais legislação em matéria de cooperação.

ARTIGO 3º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

- 1- O presente Regulamento Interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da Resposta Social de Centro de Dia e visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos Clientes/Utentes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.
 - c) Promover a participação ativa de todos os Clientes/Utentes ou seus representantes legais.

ARTIGO 4º

OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA SOCIAL

1. O Centro de Dia 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/Utente 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/Utente 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 Centro de Dia os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da entreeajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. O Centro de Dia, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos Clientes/Utentes;
 - b) Promover relações do Cliente/Utente com a comunidade e na 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/Utente;
- h) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional;
- i) Prevenir doenças degenerativas.

ARTIGO 5º

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O Centro de Dia presta os seguintes serviços:
 - a) **Atividades socioculturais** (lúdico-recreativas, motricidade e de estimulação cognitiva)
 - b) **Nutrição e alimentação**, nomeadamente: pequeno-almoço, lanche meio da manhã, almoço, lanche e jantar
 - c) **Cuidados de higiene e conforto** pessoal
 - d) **Lavagem e Tratamento de roupas** do uso pessoal do Cliente/Utente (limpezas a seco e/ou tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do Cliente/Utente ou Responsável)
2. O Centro de Dia poderá ainda assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Administração de **fármacos**, quando prescritos (a Instituição apenas assegurará e responsabilizar-se-á pela sua toma durante a permanência na Resposta Social, de acordo com prescrição médica e desde que a família forneça a medicação necessária e a entregue ao Responsável pela Resposta Social)
 - b) **Articulação com os serviços locais de saúde**, quando necessário
 - c) **Cuidados de imagem**
 - d) **Transporte**
 - e) **Apoio psicossocial**
3. O Centro de Dia pode prestar outros serviços não abrangidos pela legislação em vigor, que não estão incluídos na mensalidade, e que são pagos pelo Cliente/Utente, mediante a Tabela de Preços em vigor, devidamente afixada.
4. É possível ao Cliente/Utente usufruir simultaneamente da Resposta Social de CENTRO DE DIA e do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da Instituição, desde que os serviços prestados em cada Resposta Social não sejam repetidos, mediante contratualização de ambas as Respostas Sociais e cumprindo com os respetivos Regulamentos Internos.

ARTIGO 6º

REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD

- 1- Os Dados Pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos Serviços da SCMA.
- 2- O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
- 3- Os Dados são tratados sob orientação do Responsável e do Encarregado da Proteção de Dados e pelos Profissionais que tratam apenas dos dados relativos aos Clientes/Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
- 4- Caso tenha sido autorizada a captação e divulgação da imagem do Cliente/utente, esta só diz respeito a este, estando proibida qualquer captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de outras pessoas.
- 5- É expressamente proibida a utilização por parte do Cliente/Utente de qualquer dispositivo que permita a captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de todos aqueles que se relacionem com a Instituição, declinando a Santa Casa da Misericórdia de Águeda qualquer responsabilidade por tal violação.
- 6- A SCMA possui uma Política de Privacidade e um Código de Conduta, que poderá ser consultado por quem tenha interesse junto dos Serviços Administrativos e no site da Instituição, que pretende assegurar e evidenciar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES

ARTIGO 7º

CANDIDATURA

- 1- Para efeitos de admissão, o Cliente/Utente ou seu Responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Candidatura/Admissão – área da população idosa, que constitui parte integrante do Processo Individual de Cliente/Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos documentos descritos no presente Regulamento;
- 2- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da entidade competente;
- 3- A pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração sobre a informação disponibilizada.



ARTIGO 8º

DOCUMENTOS A APRESENTAR

- 1- O candidato ou o seu Responsável devem fazer provas das declarações efetuadas mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) **Última declaração do IRS** e respetiva **nota de liquidação**;
 - b) **Últimos recibos dos vencimentos** dos elementos do Agregado Familiar;
 - c) **Declaração anual de pensões**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social
 - d) Comprovativo dos **rendimentos prediais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - e) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - f) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - g) N.º do **BI** ou cartão de cidadão do Cliente/Utente;
 - h) N.º do **cartão de utente** do Cliente/Utente e de subsistemas a que pertença;
 - i) N.º do cartão de **identificação da segurança social** do Cliente/Utente;
 - j) N.º do cartão de **contribuinte** do Cliente/Utente;
 - k) **Grupo sanguíneo** do Cliente/Utente (*facultativo*);
 - l) **Informação Clínica** de acordo com modelo entregue pela SCMA;
 - m) N.º do **Cartão de Identificação** e do **Cartão de Contribuinte** dos Ascendentes/Descendentes, outros familiares, ou de quem representa o Cliente/Utente;
 - n) Prova das **despesas** fixas;
 - o) Em caso de representação legal, é necessário o respetivo **documento legal** (Tribunal – Estatuto Maior Acompanhado, ou outro).
- 2- Sempre que haja dúvidas relativamente às declarações de rendimento, a Instituição reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, a sua veracidade;
- 3- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, a Instituição reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

ARTIGO 9º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1- São considerados Clientes/Utentes 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/Utentes, 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 10º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO

- 1- Sempre que a capacidade do Estabelecimento não permita a admissão de todos os Clientes/Utentes inscritos, as admissões são preenchidas consoante a seguinte lista de prioridades:
 - a) Cliente/Utente em situação de carência socioeconómica ou outro risco social
 - b) Ausência ou indisponibilidade do cuidador em fazer assegurar os cuidados necessários ao Cliente/Utente
 - c) Negligência e maus-tratos
 - d) Isolamento social e/ou geográfico
 - e) Situação de Emergência Social
 - f) Cliente/Utente com cônjuge a frequentar a Resposta Social
 - g) Cliente/Utente residente na área de abrangência da SCMA
 - h) Não sofrer de doença que perturbe o regular funcionamento da Resposta Social
 - i) Manifestar vontade em ser admitido
 - j) Irmão da SCMA (*)
 - k) Familiares em 1.º grau de Trabalhadores da SCMA (*)

(*) Estes critérios só se aplicam se a vaga a preencher não estiver abrangida por Acordo de Cooperação com o ISS, I.P.
- 2- A implementação destes critérios de admissão visa assegurar a heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
- 3- Constitui critério de admissão a concordância das famílias, com os princípios, valores e normas da Instituição.



ARTIGO 11º

ADMISSÃO

- 1- As admissões são feitas pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, tendo por base, sempre que solicitado por esta, um inquérito e/ou informação social elaborados pelo Técnico Superior de Serviço Social;
- 2- Da **decisão de admissão** é comunicada ao Responsável (e/ou ao Cliente/Utente), no máximo com **8 dias** de antecedência da data prevista para a admissão, telefonicamente, email ou presencialmente;
- 3- Se o seu grau de dependência exigir o uso de aparelhos, próteses, canadianas, cadeiras de rodas, etc., deve fazer-se acompanhar desses meios;
- 4- No dia da admissão, o Cliente/Utente e/ou familiares são rececionados pela equipa multidisciplinar, que faz uma avaliação inicial do mesmo, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- 5- No ato de admissão será devida a Mensalidade do mês em curso.
- 6- A falta de veracidade nas informações prestadas poderá originar a não admissão do candidato na resposta social ou a respetiva exclusão.

ARTIGO 12º

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES

- 1- A admissão será sempre condicionada ao período experimental de **30 (trinta) dias**, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste Regulamento;
- 2- O acolhimento de novos Clientes/Utentes é efetuado pelo Diretor Técnico ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente acordados;
- 3- Será dado a conhecer ao Responsável, à família e ao Cliente/Utente, a equipa de profissionais que irão contactar diretamente com o Cliente/Utente;
- 4- Será realizada uma visita com o Cliente/Utente e a família às instalações;
- 5- No período de adaptação, o Responsável e a família podem acompanhar o Cliente/Utente durante um período de tempo combinado com o técnico responsável;
- 6- Durante este período os Técnicos poderão aprofundar aspetos relativos à caracterização do Cliente/Utente e avaliar as suas necessidades de intervenção;
- 7- Se, durante este período, o Cliente/Utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o Contrato de Prestação de Serviços.
- 8- No caso da cessação do Contrato de Prestação de Serviços antes do término do período experimental, não haverá lugar à devolução das mensalidades já pagas.

ARTIGO 13º

LISTA DE INSCRITOS

- 1- Existe uma Lista de Inscritos organizada de acordo com a data de admissão;
- 2- A priorização dos Inscritos é efetuada em cada momento de preenchimento da vaga, seguindo os critérios de priorização;
- 3- A Lista de Inscritos é anualmente atualizada telefonicamente (ou, em último recurso por carta registada com aviso de receção) para saber se cada Candidato mantém o interesse na sua Candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contato com o Cliente/Utente e/ou seu Responsável, é retirada a sua Candidatura da Lista de Inscritos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 4- Se o Candidato ou seu Responsável pretendem desistir da Candidatura, estes poderão proceder numa das seguintes formas: assinar presencialmente o impresso para o efeito, ou enviar um *email* ou uma carta pelo correio **manifestando a sua intenção de desistência**. Caso o Candidato (ou seu Responsável) não atuar conforme descrito anteriormente, **ao fim de 15 dias**, a sua **Candidatura será retirada** da Lista de Inscritos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 5- Quando um Candidato é contactado para a sua admissão e não aceite no momento por considerar inoportuno, mas pretendendo a sua continuidade na Lista de Inscritos, é **assinado um documento** para o efeito, procedendo assim à sua reinscrição na Lista, com a data de não aceitação; caso o Candidato (ou o seu Responsável) não atuar conforme descrito anteriormente, **ao fim de 15 dias**, a sua candidatura será reinserida na Lista de Inscritos nessa data;
- 6- Quando não é possível a sua Admissão, por inexistência de vagas, o Processo de Candidatura do Cliente/Utente é arquivado pelo Diretor Técnico, inserindo-o **na Lista de Inscritos**.



CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I

Disposições gerais

ARTIGO 14º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE

- 1- O Processo Individual do Cliente/Utente está dividido em 3 áreas: **Administrativa**, **Clínica** e **Social**.
- 2- Deverão fazer parte do Processo Individual, que acompanha o Cliente/Utente ao longo da sua relação com o Lar Conde de Sucena, na resposta social de Centro de Dia entre outros, os seguintes documentos:
 - a) **Documentos atualizados** indicados no presente Regulamento Interno;
 - b) **Ficha de Informação** disponibilizada ao Cliente/Utente;
 - c) **Ficha de Candidatura/Admissão** – área da população idosa;
 - d) O Cliente/Utente e o Responsável, deverão assinar um **Contrato de Prestação de Serviços** com a Instituição, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Cliente/Utente, bem como a participação mensal para com o Centro de Dia, sujeitando-se o Cliente/Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
 - e) Última **Declaração de IRS** e respetiva **nota de liquidação**;
 - f) **Declaração anual de pensões**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - g) Comprovativo dos **rendimentos prediais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - h) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - i) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - j) **Dados de identificação e de caracterização social** do Cliente/Utente;
 - k) Identificação do **profissional de saúde** de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - l) **Informação clínica** do Cliente/Utente considerada relevante;
 - m) Identificação e contactos da(s) **pessoa(s) próxima(s)** do Cliente/Utente (familiar, Responsável e/ou outro) a contactar em caso de emergência/necessidade;
 - n) **Avaliação dimensional**;
 - o) **Programa de Acolhimento Inicial** do Cliente/Utente;
 - p) **Plano Individual (PI)** e respetiva revisão;
 - q) Relatório(s) de **monitorização e avaliação** do PI;
 - r) **Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades** (por exemplo, livro/folhas de registo);
 - s) **Registos das ocorrências** de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
 - t) **Registo de períodos de ausência**;
 - u) **Registos da cessação da relação contratual**, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, ou outros;
 - v) Identificação do Responsável pelo **acesso à chave do domicílio** do Cliente/Utente e regras de utilização, quando inadiável;
 - w) Declaração de **Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem/Som**;
 - x) Em caso de representação legal, é necessário o respetivo **documento legal** (Tribunal – Estatuto Maior Acompanhado, ou outro);
 - y) Outros, considerados relevantes.
- 3- O Processo Individual do Cliente/Utente deve estar atualizado, confidencial e garante a sua privacidade, bem como o cumprimento do RGPD, e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
- 4- Se o Cliente/Utente usufruir simultaneamente do **CENTRO DE DIA** e do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** da Instituição, deverão ser elaborados os respetivos Processos Individuais do Cliente/Utente para cada Resposta Social.

ARTIGO 15º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1- O acolhimento no Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do Cliente/Utente.
- 2- Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente/Utente, o seu Responsável e a Santa Casa da Misericórdia de Águeda deve ser celebrado, por escrito, o Contrato de Prestação de Serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar;
- 3- As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais que os Clientes/Utentes, seus Familiares e Responsáveis têm de cumprir;
- 4- Em caso de alteração ao Contrato de Prestação de Serviços, será elaborada uma adenda, ou outro Contrato, a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no documento inicial, ou outros que se vier a acordar;



- 5- Sempre que o Cliente/Utente não possa assinar o Regulamento Interno e o referido Contrato de Prestação de Serviços, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu Responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do Cliente/Utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de Responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do Cliente/Utente, e escrever-se termo de rogo.
- 6- Se o Cliente/Utente usufruir simultaneamente do CENTRO DE DIA e do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da Instituição, deverão ser elaborados os respetivos Contratos de Prestação de Serviço do Cliente/Utente para cada Resposta Social.

ARTIGO 16º

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 *email*, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.

SECÇÃO II

Comparticipação das Famílias

ARTIGO 17º

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Na determinação das participações dos Clientes/Utentes devem ser observados os seguintes princípios:

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

ARTIGO 18º

CONCEITOS

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. Agregado Familiar:

- 1.1) Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente/utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente/utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente/utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 1.2) Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- 1.3) Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

2. Rendimento do Agregado Familiar:

- 2.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões: consideram-se as 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;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo de 50% do montante da Prestação Social para a inclusão recebida pelo cliente/utente);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais: consideram-se os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;



- i) Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
 - ii) O disposto na alínea anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, 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.
 - g) De capitais;
 - i) Consideram-se 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, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;
 - ii) Sempre que os rendimentos referidos na alínea 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 sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 2.2) Para os 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.
- 2.3) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
- 3. Despesas fixas do Agregado Familiar:**
- 3.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 3.2) Para além das despesas referidas em 3.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra Resposta Social.
- 3.3) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 3.1. a Instituição estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar, correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

ARTIGO 19º

DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

1. A comparticipação do Cliente/Utente, devida pela utilização de serviços e equipamentos da Resposta Social, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Centro de Dia - SERVIÇOS:	Dias úteis:
Pequeno-almoço + almoço + lanche + atividades socioculturais	45%
Pequeno-almoço + almoço + lanche + atividades socioculturais + cuidados de higiene e conforto pessoal	50%
Pequeno-almoço + almoço + lanche + atividades socioculturais + tratamento de roupa	55%
Pequeno-almoço + almoço + lanche + atividades socioculturais + jantar	60%

2. A comparticipação máxima do Cliente/Utente corresponde ao Custo Médio por Cliente/Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.
3. Será solicitada anualmente ao Cliente/Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.
4. O Centro de Dia pode prestar outros serviços não abrangidos pela legislação em vigor, que não estão incluídos na mensalidade, e que são pagos pelo Cliente/Utente mediante a Tabela de Preços em vigor, devidamente afixada.
5. Se o Cliente/Utente usufruir simultaneamente do CENTRO DE DIA e do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO do Lar Conde de Sucena, ambas as Comparticipações Familiares, no total, não deverão exceder 75% do valor do rendimento *per capita* do Agregado Familiar (que corresponde à percentagem máxima mais elevada a aplicar das duas Respostas Sociais).



ARTIGO 20º

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}, \text{ sendo:}$$

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do Cliente/Utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos

ARTIGO 21º

PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO CLIENTE/UTENTE

1. A prova dos rendimentos do Cliente/Utente é feita mediante a entrega apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação financeira.
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/Utente.
3. A **falta de entrega apresentação** da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação financeira do Cliente/Utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da **comparticipação familiar máxima**.
4. A revisão da Comparticipação Familiar determinada nos termos do número anterior, perante a apresentação dos elementos comprovativos previstos, terá lugar no mês seguinte ao da sua apresentação, exceto nos casos em que resulte prejuízo para a Instituição, que terão efeitos retroativos à data em que estes elementos comprovativos produziram efeito.
5. A prova das despesas fixas do Cliente/Utente é efetuada mediante a entrega apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

ARTIGO 22º

COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE

SUBSECÇÃO I

Comparticipação financeira de Clientes/Utentes ABRANGIDOS pelo Acordo de Cooperação

1. O cálculo da comparticipação familiar mensal é efetuado tendo por base a legislação aplicável, incidindo sobre o rendimento mensal do agregado familiar.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Cliente/Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. A comparticipação do Cliente/Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao **dia 10** do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. Excecionalmente, quando devidamente justificado, o pagamento poderá ser aceite até ao **dia 30** de cada mês. O atraso não justificado implica uma penalização de **10%** sobre o valor não regularizado da Comparticipação Familiar no mês seguinte.
6. A falta de pagamento confere a Instituição a possibilidade de suspender ou rescindir o Contrato de Prestação de Serviços, nos termos redigidos no Regulamento Interno.
7. Iniciando-se o Centro de Dia na primeira quinzena do mês, o cliente/tente 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.

SUBSECÇÃO II

Comparticipação financeira de Clientes/Utentes NÃO ABRANGIDOS pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos Clientes/Utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do Cliente/Utente e/ou familiar.

ARTIGO 23º

MENSALIDADES

- 1- O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos referidos no presente Regulamento;
- 2- A falta de apresentação da totalidade dos documentos indicados no Regulamento Interno, bem como o não preenchimento dos impressos de candidatura e a falta de informações solicitadas, implicarão a suspensão do processo de cálculo da mensalidade;

¹ Ver – Conceitos



- 3- Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao Cliente/Utente ou seu Responsável, ficam os mesmos obrigados ao pagamento **da mensalidade máxima**, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados;
- 4- O Cliente/Utente ou seu Responsável, que não apresentem os documentos necessários para o cálculo, pagarão a **mensalidade máxima** em vigor para a Resposta Social, devendo para tal declarar essa opção por escrito no impresso específico que sirva de declaração;
- 5- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Mesa Administrativa;
- 6- Anualmente serão revistas as mensalidades, tendo por base os comprovativos apresentados para o efeito e de acordo com o custo real da Resposta Social, ocorrendo esta a partir do dia 1 de janeiro, ou com efeitos a este dia, salvo deliberação da Mesa Administrativa em contrário. Esta revisão constará de adenda ao Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre as partes;
- 7- Poderá haver lugar ao ajustamento das comparticipações familiares, na sequência de reapreciação da situação sócio económica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor, em qualquer momento do ano;
- 8- Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar a **mensalidade máxima** da Resposta Social;
- 9- Em caso de alteração à tabela ou ao valor da comparticipação familiar, o Responsável será informado com pelo menos **30 (trinta) dias** de antecedência por email ou entregue em mão ao balcão dos Serviços Administrativos, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.

ARTIGO 24º

PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

- 1- O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de **Segunda a Sexta-feira** das **9h00 às 12h30** e das **14h00 às 18h00** nos **Serviços Administrativos** (por **Cheque, Dinheiro ou Multibanco**) ou por **Transferência Bancária**.
- 2- O **pagamento das mensalidades** deverá ser efetuado até ao **dia 10** do mês a que se refere, sendo que em caso de Transferência Bancária deverá ser indicado o nome do Cliente/Utente e a Instituição poderá exigir o respetivo comprovativo.
- 3- Haverá lugar a uma **redução de 10%** no valor da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência por parte do Cliente/Utente exceda **15 dias seguidos**, por motivos de férias, comprovada institucionalização noutra entidade, ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico que implique a não frequência do Cliente/Utente;
- 4- Em caso de **falecimento** do Cliente/Utente, aplicar-se-á o previsto no número 3 do presente artigo, considerando-se para o efeito que o óbito ocorra até ao dia 15 inclusive.
- 5- Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
- 6- Outras eventuais reduções no valor da comparticipação familiar estão contempladas na Política de Descontos/Apoios Sociais da Instituição em vigor, disponível em formato digital no *site* da Santa Casa da Misericórdia de Águeda (www.scm-agueda.pt), bem como em formato papel nos Serviços Administrativos;
- 7- Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, à Mesa Administrativa da SCMA é reservado o Direito de intervenção;
- 8- As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Mesa Administrativa da SCMA;
- 9- O incumprimento de **1 (uma)** ou mais **mensalidades** confere a Instituição a possibilidade de suspender o Contrato de Prestação de Serviços, e o incumprimento de **2 (duas)** ou mais **mensalidades**, a possibilidade de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.

CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO

ARTIGO 25º

ENTREGA / DEVOLUÇÃO DA(S) CHAVE(S) DO DOMICÍLIO

- 1- O Cliente/Utente (ou o seu Responsável) deverá entregar à Motorista a chave do seu domicílio, sempre que a sua situação clínica o exige, de acordo com o definido no Termo de entrega/devolução das chaves do domicílio dos Clientes/Utentes.

ARTIGO 26º

INSTALAÇÕES

- 1- O Lar Conde de Sucena está sediado na Rua da Misericórdia, n.º 219, 3750 – 130 Águeda.
- 2- As Instalações são compostas por:
 - Quartos
 - Instalações Sanitárias
 - Salas de Estar
 - Cozinha / Despensa
 - Copa
 - Refeitório
 - Gabinetes Técnicos
 - Área Clínica
 - Fisioterapia
 - Lavandaria
 - Costura
 - Cabelheiro
 - Capela
 - Arrumos
 - Vestiários
 - Parque Biossaudável



As áreas que constituem as zonas reservadas aos Clientes/Utentes da Resposta Social de Centro de Dia são comuns à Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) do Lar Conde de Sucena.

ARTIGO 27º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento do Centro de Dia é de **Segunda a Sexta-Feira das 8h00 às 18h00**, podendo ser alargadas a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os Clientes/Utentes e despacho da Mesa Administrativa.

- 1- A Resposta Social de Centro de Dia encerra nos seguintes dias:
 - a) Feriados obrigatórios;
 - b) Feriado Municipal;
 - c) Terça-feira de Carnaval, salvo eventual alteração pela legislação laboral.
- 2- Encerrará ao longo do ano sempre que a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda assim o deliberar. Os Responsáveis serão avisados com a devida antecedência sempre que se verificar esta situação;
- 3- Os horários das refeições e das visitas constam em documento escrito e exposto em local adequado.

ARTIGO 28º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO CLIENTE/UTENTE

- 1- As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de **um mês**. Findo este período, quer os Clientes/Utentes, quer a Instituição, poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação dos Clientes/Utentes nesta Instituição;
- 2- Nos casos de não adaptação do Cliente/Utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito. Nestes casos, o Cliente/Utente ficará a cargo do Responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência da Resposta Social.
- 3- Quando por algum motivo o Cliente/Utente desejar desistir da Resposta Social de Centro de Dia, deverá comunicar essa intenção com **30 dias** de antecedência, devendo a comunicação ser feita por escrito, indicando o motivo da desistência;
- 4- No caso de desistência de qualquer Cliente/Utente, só excepcionalmente e se não existirem pedidos em Lista de Inscritos, poderá ser readmitido, após análise da situação pela Mesa Administrativa.

ARTIGO 29º

AUSÊNCIAS

- 1- Os Clientes/Utentes poderão ausentar-se do Centro de Dia do Lar Conde de Sucena desde que indiquem o local para onde irão, número de telefone, após o preenchimento da ficha de controlo de ausências junto do Porteiro e após prévia autorização do Técnico Responsável do Centro de Dia;
- 2- Serão canceladas as frequências do Centro de Dia, quando se verifique ausência injustificada superior a um período de **30 dias**;

ARTIGO 30º

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

- 1- Os Clientes/Utentes devem comunicar ao Diretor Técnico e/ou Responsável do Centro de Dia sempre que pretendem ausentar-se da Resposta Social;
 - 2- Sempre que se verifique necessidade de deslocação a serviços de apoio clínico, o Técnico responsável do Centro de Dia ou seu substituto, contactará com o Responsável do Cliente/Utente para dar o devido acompanhamento;
 - 3- As ocorrências serão registadas em livro próprio;
 - 4- O Diretor Técnico em conjunto com o Responsável do Centro de Dia promove reuniões com os Clientes/Utentes e Responsáveis para informações, audição dos seus interesses e aspirações;
 - 5- A fixação e pagamento das participações financeiras dos Clientes/Utentes (mensalidades) regem-se pelas normas em vigor;
 - 6- A prestação de serviços deve ser reduzida a Contrato escrito entre a Instituição, o Cliente/Utente e Responsáveis;
 - 7- Deve ao Diretor Técnico, autorizado pela Mesa Administrativa, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as Respostas às suas reais necessidades;
- No caso de falecimento do Cliente/Utente do Centro de Dia, são contactados os Responsáveis/familiares do Cliente/Utente, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos Responsáveis/familiares.

ARTIGO 31º

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES/UTENTES

- 1- A Instituição não é responsável por eventuais danos em pertences e bens do Cliente/Utente, assim como por qualquer desaparecimento de dinheiro, objetos e valores que não tenham sido confiados à sua guarda;
- 2- Aquando da sua admissão terá um cacifo com chave que possibilita a guarda dos seus valores / pertences.



ARTIGO 32º

NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- 1- Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos (à frente designadas por Maus-Tratos);
- 2- Caso se suspeitem ou se presenciem situações de Maus-Tratos, deverá ser comunicada (oralmente ou por escrito) esta ocorrência ao Responsável da Resposta Social, ou ao Diretor Técnico (se o agressor for um Trabalhador da Instituição, esta situação deverá ser reportada ao Superior Hierárquico);
- 3- O Diretor Técnico escreverá o sucedido no “Quesito de Acusação/Informação de Serviço”, que informará a Mesa Administrativa para deliberar a forma de atuação;
- 4- Sempre que as explicações não sejam convincentes ou as lesões sejam reiteradas, o Diretor Técnico e/ou o Técnico Superior de Serviço Social deverá identificar e avaliar eventuais situações de Maus-Tratos;
- 5- Não serão consideradas acusações sem ter presenciado uma situação de Maus-Tratos ou sem ter indícios claros da sua existência;
- 6- Se o comportamento do Cliente/Utente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros Clientes/Utentes e/ou Trabalhadores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do Contrato de Prestação de Serviços. O Centro de Dia não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza, decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental do Cliente/Utente.
- 7- Se o alegado agressor for da Direção, deve-se garantir à vítima (desde que tenha as competências para tal) que as suas queixas (se se tratar de um crime) deverão ser comunicadas ao Ministério Público;
- 8- Estão afixadas na Instituição em local visível “Regras de Gestão de Comportamentos e Prevenção em situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos” para consulta.

ARTIGO 33º

CÓDIGO DE CONDUTA

- 1- A Instituição tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, Clientes/Utentes, e fornecedores, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.
- 2- Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Instituição.

ARTIGO 34º

ALIMENTAÇÃO

- 1- As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, bem como no *site* da Instituição, de modo a serem facilmente consultadas;
- 2- A alimentação é variada e adequada à idade e ao estado de saúde dos Clientes/Utentes;
- 3- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior;
- 4- Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica/enfermagem. A dieta alimentar será estabelecida tendo em conta as diferentes necessidades dietéticas do Cliente/Utente;
- 5- A comunicação de ausência às refeições deverá ser feita ao Serviço de Enfermagem com o mínimo de 24 horas de antecedência;
- 6- De acordo com o contratualizado poderão ser fornecidas as seguintes refeições:
 - a) Pequeno-almoço;
 - b) Lanche a meio da manhã;
 - c) Almoço;
 - d) Lanche;
 - e) Jantar.

ARTIGO 35º

PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS

Para o regular funcionamento do Centro de Dia é proibido aos Clientes/Utentes:

- a) Adquirir e trazer para o Centro de Dia bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros Clientes/Utentes;
- b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

ARTIGO 36º

PASSEIOS E DESLOCAÇÕES

- 1- A programação e organização de passeios são asseguradas pelo Técnico de Animação em articulação com o Diretor Técnico e o Mesário responsável ou por alguém por delegação destes;
- 2- O Cliente/Utente poderá sair livremente, mediante autorização para saída que consta do processo de admissão;



- 3- Se o Cliente/Utente tiver um Representante Legal (com estatuto de Maior Acompanhado), este último deve enviar um *email* da decisão da autorização para o serviço de Enfermagem (ou através de outra forma que a formalize). Enquanto não houver resposta favorável, o Cliente/Utente deverá permanecer no Lar Conde de Sucena;
- 4- As saídas deverão ser comunicadas ao Porteiro, fazendo esta articulação com os diferentes setores;
- 5- Em caso de inspeções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao Cliente/Utente, é da competência do seu Responsável a sua deslocação e acompanhamento;
- 6- Sempre que se verifique a impossibilidade de o Responsável assegurar a deslocação ou o acompanhamento do Cliente/Utente, a Instituição poderá assegurar o diligenciamento do transporte, e do respetivo acompanhamento para casos pontuais, desde que programados com antecedência e de acordo com a disponibilidade do serviço;
- 7- Prosseguindo o princípio da igualdade no tratamento de cada Cliente/Utente e a sustentabilidade, racionalização e eficácia dos serviços, poderá ser debitado ao Cliente/Utente o custo do serviço de transporte e/ou de acompanhamento;
- 8- No caso do transporte, poderá ser contactado um transportador externo preferencialmente (Bombeiros, Cruz Vermelha ou similar), sendo os custos do prestador assumidos pelo Cliente/Utente. Se efetuado por viatura da Instituição, será debitado ao residente o valor Legal, identificado na Tabela de Preços em vigor;
- 9- No caso do acompanhamento, será debitado ao Cliente/Utente o custo identificado na Tabela de Preços em vigor, sendo faturado o mínimo de 1h e em períodos completos de 1h;
- 10- Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação grave, que implique a deslocação e acompanhamento do Cliente/Utente ao Hospital, o Enfermeiro de serviço deverá contactar de imediato o Responsável ou o Representante Legal do Cliente/Utente, dando-lhe conhecimento do sucedido, e será aplicado o previsto no número anterior;
- 11- Nos casos em que ocorra hospitalização do Cliente/Utente, a pessoa responsável deverá de imediato informar o Responsável do Centro de Dia, em ordem a assegurar o seu acompanhamento durante o período de internamento.

ARTIGO 37º

ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS

- 1- São facultadas visitas dos familiares/Responsável dos Clientes/Utentes do Centro de Dia do Lar Conde de Sucena de acordo com os horários fixados em local apropriado (das 13h30 às 18h30), bem como as situações de exceção aprovadas pela Mesa Administrativa;
- 2- As visitas devem dirigir-se à receção para informarem quem pretendem visitar;
- 3- As visitas devem utilizar os espaços comuns, ou outros que a direção técnica indicar.

ARTIGO 38º

SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA

- 1- As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do Centro de Dia, e devendo-se acatar o seguinte:
 - a) Os Clientes/Utentes 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 amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao Centro de Dia e do seu amparo físico e material;
 - b) Os Clientes/Utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço do mesmo dia, mediante informação ao Responsável/Diretor Técnico;
 - c) Os Clientes/Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do Médico de família;
 - d) No caso de o Cliente/Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo do Centro de Dia, terá de declarar por si ou representante pelo acolhimento do Cliente/Utente, e através de forma escrita.

ARTIGO 39º

AVALIAÇÃO

- 1- O Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal será objeto de avaliação e aprovação da Mesa Administrativa da SCMA;
- 2- Nas avaliações periódicas deverão participar para além da Equipa Multidisciplinar, o Cliente/Utente e os representantes da família.

ARTIGO 40º

BENEFICIÁRIOS DOS TRANSPORTES

- 1- Consoante a capacidade dos meios de transporte à disposição da SCMA, serão os mesmos atribuídos aos Clientes/Utentes de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Clientes/Utentes cuja condição económico-social não lhes permite dispor de meio de transporte para se deslocar, desde que a residência ou local de receção se situe na área de intervenção do transporte da SCMA;
 - b) Clientes/Utentes cuja família ou Responsável não tenha possibilidade em assegurar o seu transporte.



ARTIGO 41º

REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS TRANSPORTES

- 1- Todos os Clientes/Utentes, que beneficiem dos meios de transporte, devem respeitar as regras de utilização do mesmo, bem como o horário de funcionamento, sob pena de lhes ser retirado esse benefício;
- 2- Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da Instituição deve:
 - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
 - b) Utilizar corretamente os cintos de segurança;
 - c) Evitar comportamentos que ponham em causa a boa condução;
 - d) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou do auxiliar de transporte.

CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 42º

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

O funcionamento do Centro de Dia deve assegurar uma qualidade de vida aos seus Clientes/Utentes, que embora sujeita ao interesse coletivo não descure o individual, obrigando os seus colaboradores, profissionais ou voluntários, ao cumprimento escrupuloso dos Princípios, Direitos e Deveres, plasmados no Código de Ética da Santa Casa da Misericórdia de Águeda.

Constituem **DEVERES** da Instituição:

- 1- O funcionamento do Centro de Dia do Lar Conde de Sucena deve garantir:
 - a) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
 - b) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Clientes/Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
 - c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Clientes/Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
 - d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do Centro de Dia;
 - e) Organizar um processo individual por Cliente/Utente;
 - f) Um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, os seus usos e costumes;
 - g) O conhecimento das ementas, previamente estabelecidas e afixadas em local próprio, com boa visibilidade;
 - h) A promoção de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os Clientes/Utentes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - i) A informação sobre todas as atividades organizadas pelo Lar Conde de Sucena e respetiva calendarização, que será afixada em local próprio.
- 2- O funcionamento do Centro de Dia do Lar Conde de Sucena deve também permitir e promover:
 - a) O relacionamento entre Clientes/Utentes e destes com os familiares e/ou amigos, trabalhadores do Lar Conde de Sucena e comunidade, de acordo com os seus interesses;
 - b) A participação dos Clientes/Utentes nas atividades da vida diária, bem como na gestão do Lar Conde de Sucena, na medida dos seus desejos e possibilidades;
 - c) A assistência religiosa sempre que o solicitem;
 - d) A participação dos familiares ou pessoa responsável, no apoio ao Cliente/Utente, sempre que possível e, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Cliente/Utente e apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e nos casos de incapacidade.
- 3- A Santa Casa da Misericórdia de Águeda obriga-se a cumprir as regras de sigilo profissional, bem como o RGPD em vigor.

Constituem **DIREITOS** da Instituição:

- a) O bom nome, no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;
- b) O recebimento pontual e regular das participações mensais, previamente estabelecidas e de outros pagamentos devidos;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Responsável do Cliente/Utente;
- d) Ser informada com a devida antecedência, da ausência do Cliente/Utente;
- e) Convocar o Responsável do Cliente/Utente para reuniões ordinárias e extraordinárias;
- f) Suspender a prestação do serviço, em virtude de violação grave e reiterada do Regulamento Interno/ Contrato de Prestação de Serviços, designadamente quando tal violação ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços e as condições e ambiente necessários ao normal desenvolvimento da mesma, quando tal suspensão for deliberada pela Mesa Administrativa e depois de avisado o Responsável do Cliente/Utente, com a antecedência mínima de 10 dias;
- g) Exigir o cumprimento das disposições do Regulamento Interno/ Contrato de Prestação de Serviços, por parte dos Clientes/Utentes e/ou seu Responsável, familiar ou outros visitantes, assim como de outras decisões/orientações relativas ao funcionamento da Resposta.
- h) Ver respeitado o seu património.



ARTIGO 43º

DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS)

1. O/A Trabalhador(a) em serviço tem **DIREITOS**:
 - a) Ao bom nome, a serem tratados com dignidade, e ao respeito pelos seus Colegas, pelos Clientes/Utentes e Familiares, bem como por toda a hierarquia responsável da Instituição, como a dos Corpos Sociais no exercício das suas funções.
 - b) A colaborar e fazer as suas sugestões orientadas para o melhor funcionamento do seu local de trabalho.
 - c) Durante os períodos de trabalho, a usar o vestuário apropriado, quando aplicável.
 - d) A receber formação destinada a atualizar e aprofundar conhecimentos e competências profissionais.
 - e) A receber informações que lhe permite desempenhar adequadamente as suas funções na Instituição.
 - f) A ter sempre o apoio inequívoco dos Responsáveis (chefia direta ou elemento da Direção) para qualquer situação crítica.
2. O/A Trabalhador(a) em serviço tem o **DEVER** de:
 - a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
 - b) 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.
 - c) Tratar os Clientes/Utentes 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.
 - d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
 - e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
 - f) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Clientes/Utentes e trabalhadores, cumprindo com o RGPD em vigor.
 - g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
 - h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
 - i) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
 - j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
 - k) Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, comunicando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
 - l) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
 - m) Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
 - n) Não exercer qualquer influência nos Clientes/Utentes ou seus Responsáveis/familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

ARTIGO 44º

DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES

1- DIREITOS:

- 1.1. Os Clientes/Utentes do Centro de Dia do Lar Conde de Sucena têm os seguintes direitos:
 - a) Exigir da Instituição o cumprimento do presente Regulamento Interno;
 - b) Serem preservadas a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
 - d) Serem informados sobre o funcionamento do Centro de Dia e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
 - e) Participarem na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do Plano Individual de Cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
 - f) Verem respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
 - g) Serem tratados com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - h) Serem informados e orientados sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
 - i) Receberem visitas de acordo com o Regulamento Interno do Centro de Dia;
 - j) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
 - k) Apresentarem reclamações por escrito e a receberem no prazo máximo de 15 dias úteis a resposta à reclamação;
 - l) Usufruir dos serviços constantes do presente Regulamento Interno.

2- DEVERES:

- 2.1. Os Clientes/Utentes do Lar Conde de Sucena têm os seguintes deveres:
 - a) Conhecer e cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
 - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros Clientes/Utentes;



- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do Plano Individual de Cuidados e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação do edifício e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais Clientes/Utentes e Trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- g) Efetuar o pagamento das mensalidades e eventualmente de outras despesas, conforme definido no Regulamento Interno;

3- RESTRIÇÕES

3.1. É proibido aos Clientes/Utentes do Centro de Dia do Lar Conde de Sucena:

- a) Adquirir e trazer para o Lar bebidas alcoólicas para seu uso ou de outros Clientes/Utentes;
- b) Fumar dentro da Instituição ou no exterior fora do local destinado para tal, e de acordo com a legislação em vigor;
- c) Receber das visitas, qualquer tipo de alimento, sem conhecimento do Responsável da Resposta Social;
- d) Solicitar qualquer dádiva aos visitantes do Lar Conde de Sucena;
- e) Beneficiar direta ou indiretamente os Trabalhadores;
- f) Acender velas, lamparinas ou outros aparelhos de chama livre.

ARTIGO 45º

DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL

- 1- O Responsável é a pessoa de referência, familiar ou não do Cliente/Utente, que assumirá os direitos e deveres, titulados pelo Cliente/Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
- 2- A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, além do Cliente/Utente, apenas com o Responsável, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
- 3- A admissão dos Clientes/Utentes na Resposta Social de Centro de Dia não liberta os respetivos familiares/ Responsáveis dos seus deveres e responsabilidades.
- 4- O Responsável do Cliente/Utente tem o **DIREITO**, nomeadamente, a:
 - a) Participar nas atividades e no projeto global da Resposta Social;
 - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do Plano Individual de Cuidados do Cliente/Utente, caso este o deseje, e sempre que possível;
 - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao Cliente/Utente, com a devida autorização do próprio, sempre que possível;
 - d) Visitar o Cliente/Utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
 - e) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Cliente/Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Cliente/Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - f) A ser recebido pela Direção Técnica da Resposta Social, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - g) A efetuar reclamações e sugestões;
 - h) Todos os demais direitos atribuídos ao Cliente/Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
- 5- Consideram-se **DEVERES e RESPONSABILIDADES** dos familiares/ Responsáveis dos Clientes/Utentes:
 - a) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria dos Clientes/Utentes;
 - b) Visitar os Clientes/Utentes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
 - c) Acompanhar os Clientes/Utentes, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
 - d) Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
 - e) Proporcionar, sempre que possível, a participação dos Clientes/Utentes nas festas familiares;
 - f) Participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção;
 - g) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar, de acordo com a legislação em vigor;
 - h) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços, bem como o presente Regulamento e as suas atualizações, que não sejam de natureza pessoal do Cliente/Utente, não podendo fazer cessar para si o Contrato de Prestação de Serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o Cliente/Utente;
 - i) Prestar todas as informações sobre o Cliente/Utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do Cliente/Utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - j) Assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o Cliente/Utente esteja impedido de o fazer.



CAPÍTULO VI: SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 46º

SANÇÕES / PROCEDIMENTOS

1. Os Clientes/Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento e outras determinações em vigor na Instituição.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos Clientes/Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços com a Instituição
 - c) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Instituição os Clientes/Utentes com síndromes psicóticas com perturbação do comportamento ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Instituição.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

ARTIGO 47º

DISCIPLINA

1. A violação culposa, por parte de qualquer Cliente/Utente, de determinações que constem do presente Regulamento ou de competentes deliberações da Mesa Administrativa, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidos com as penas de advertência ou exclusão da Resposta social de Centro de Dia, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências;
2. As advertências verbais ou por escrito são da competência conjunta do Provedor e do Diretor Técnico, mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade;
3. A pena de exclusão da Resposta Social de Centro de Dia é de competência única da Mesa Administrativa, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo Provedor, com nota de culpa e com audiência do prevaricador;
4. Em caso de exclusão, o Cliente/Utente não terá direito a qualquer reembolso de valores entregues;
5. É excluída a responsabilidade disciplinar do Cliente/Utente sempre que se verifique que este atuou com manifesta boa-fé, ou que não poderia ter procedido de forma diversa.

ARTIGO 48º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 1- Haverá lugar a **cessação** de Contrato de Prestação de Serviços nos seguintes casos:
 - a) Denúncia de uma das partes, por escrito, indicando o motivo da desistência;
 - b) Inadaptação do Cliente/Utente, ou insatisfação das necessidades dos mesmos e/ou do seu Responsável, nos termos redigidos no Regulamento Interno;
 - c) Mudança de residência e/ou de Resposta Social;
 - d) Não cumprimento do constante do pagamento das mensalidades, conforme estipulado no Regulamento Interno;
 - e) Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no Regulamento Interno;
 - f) Na ocorrência de ausência injustificada, conforme definida no Regulamento;
 - g) A prestação de falsas declarações;
 - h) Ausência definitiva do Cliente/Utente;
 - i) Comportamentos inadequados por parte do Cliente/Utente, no decorrer da sua frequência na Resposta Social, que coloquem em causa o funcionamento da Resposta Social e o bem-estar dos outros Clientes/Utentes e Trabalhadores da Instituição.
- 2- A cessação do Contrato (desistência) terá de ser feita por escrito, com uma antecedência mínima de **30 dias**.
- 3- A ausência de aviso prévio implica o pagamento do valor correspondente aos dias em falta.
- 4- Poderá ainda o Contrato ser cessado nos primeiros **30 dias** da sua vigência por **inadaptação** do Cliente/Utente, sendo, neste caso, devida a Comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
- 5- Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com **justa causa**, o presente Contrato de Prestação de Serviços por incumprimento do outro Outorgante.
- 6- Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:
 - a) Quebra de confiança de pelo menos um dos Outorgantes.
 - b) Desrespeito pelas regras da Resposta Social, equipa técnica ou demais funcionários;
 - c) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, 2 (*duas*) ou mais participações não liquidadas;
 - d) Incumprimento por qualquer Outorgante das responsabilidades assumidas pela assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
- 7- Caso a **Instituição cesse o Contrato com justa causa**, este terá efeitos imediatos, pelo que o Cliente/Utente não poderá frequentar a Resposta.
- 8- O Responsável pelo Cliente/Utente não poderá cessar para si o presente Contrato sem que o faça cessar em conjunto para o Cliente/Utente.



CAPÍTULO VII: PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 49º

DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO

- 1- O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa, sendo afixado em local visível.
- 2- O horário dos colaboradores será organizado de acordo com o estipulado nas Convenções aplicáveis à Instituição, em vigor, e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador.
- 3- A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa com o parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a).
- 4- Os organogramas do Lar Conde de Sucena encontram-se afixados.

CAPÍTULO VIII: CULTO

ARTIGO 50º

RELIGIÕES

- 1- Os Clientes/Utentes poderão professar qualquer religião, mas não são permitidas, nos espaços comuns do Centro de Dia, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

CAPÍTULO IX: DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 51º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

- 1- Nos termos do presente Regulamento Interno, um representante da Mesa Administrativa deverá informar e contratualizar com os Clientes/Utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato de Prestação de Serviços a que a estes assiste;
- 2- Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor.
- 3- A edição em vigor do Regulamento Interno desta Resposta está afixada em local visível, bem como disponível no *site* da Instituição.

ARTIGO 52º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

- 1- Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
- 2- Os casos omissos serão analisados casuisticamente pela Mesa Administrativa.

ARTIGO 53º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- 1- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Secretário-Geral sempre que desejado.
- 2- O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do *site* ou endereço eletrónico www.livroreclamacoes.pt/Inicio
- 3- Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico do Lar Conde de Sucena ou outro Responsável.

ARTIGO 54º

LITÍGIOS

- 1- Para dirimir qualquer litígio de consumo, a SCMA e o Cliente/Utente e seu Responsável convencionam desde já como competente o foro da Comarca de Águeda, com expressa renúncia a qualquer outro.
- 2- Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na legislação em vigor, o Consumidor pode recorrer à entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo competente.
- 3- 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, o Consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.



- 4- Caso não exista(m) entidade(s) de Resolução Alternativa de Litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**, sito na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Campus de Campolide, 1088-032 Lisboa, telefone 213 847 484 , com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

ARTIGO 55º

APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA

- 1- É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Centro de Dia.
- 2- As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da SCMA em **12 de setembro de 2024**, entrando em vigor em **12 de outubro de 2024**, e definitivamente após aprovação do Instituto da Segurança Social, ou decorridos que sejam 30 (*trinta*) dias após a receção por aquela Entidade, revogando assim todos os Regulamentos Internos anteriores desta Resposta Social.

APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA DA SCMA, EM 12 DE SETEMBRO DE 2024

Jorge de Castro Madeira (Dr.)
Provedor