



# **Regulamento Interno da Resposta Social**

## **Centro de Dia**



## Regulamento Interno Centro de Dia

<b>Índice</b>	
Introdução .....	5
Capítulo I - Disposições gerais .....	6
Norma 1ª .....	6
Âmbito de aplicação .....	6
Norma 2ª .....	6
Legislação aplicável.....	6
Norma 3ª .....	6
Objetivos do Regulamento .....	6
Norma 4ª .....	6
Destinatários e objetivos da resposta social .....	6
Norma 5ª .....	7
Cuidados e serviços .....	7
Capítulo II - Processo de Admissão dos Clientes .....	7
Norma 6ª .....	7
Condições de admissão .....	7
Norma 7ª .....	7
Inscrição.....	7
Norma 8ª .....	8
Critérios de prioridade na admissão.....	8
Norma 9ª .....	8
Admissão .....	8
Norma 10ª .....	8
Acolhimento dos novos clientes.....	8
Norma 11ª .....	9
Processo individual do cliente .....	9
Capítulo III - Regras de funcionamento .....	9
Norma 12ª .....	9
Horários de funcionamento.....	9
Norma 13ª .....	9
Cálculo do rendimento <i>per capita</i> .....	9
Norma 14ª .....	11
Tabela de comparticipações .....	11
Norma 15ª .....	11



## Regulamento Interno Centro de Dia

Montante e revisão da comparticipação familiar .....	11
Norma 16ª .....	11
Pagamento de mensalidades.....	11
Capítulo IV - Da prestação dos cuidados e serviços.....	12
Norma 17ª .....	12
Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, espirituais, de motricidade e de estimulação cognitiva .....	12
Norma 18ª .....	12
Alimentação.....	12
Norma 19ª .....	12
Administração da medicação prescrita .....	12
Norma 20ª .....	12
Articulação com os serviços locais de saúde/ acompanhamento e transporte de consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico .....	12
Norma 21ª .....	12
Cuidados de higiene pessoal e de imagem.....	12
Norma 22ª .....	12
Tratamento da roupa.....	12
Norma 23ª .....	13
Transporte .....	13
Norma 24ª .....	13
Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia .....	13
Capítulo V - Recursos.....	13
Norma 25ª .....	13
Pessoal.....	13
Norma 26ª .....	13
Direção Técnica.....	13
Capítulo VI - Direitos e deveres .....	13
Norma 27ª .....	13
Direitos e deveres da Instituição .....	13
Norma 28ª .....	14
Direitos e deveres do cliente .....	14
Norma 29ª .....	14
Direitos e Deveres do familiar/representante legal do cliente .....	14
Norma 30ª .....	15



## Regulamento Interno Centro de Dia

Contrato de prestação de serviços .....	15
Norma 31ª .....	15
Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente .....	15
Norma 32ª .....	15
Cessação da prestação dos serviços por facto não imputável ao prestador .....	15
Norma 33ª .....	15
Resolução de conflitos .....	15
Norma 34ª .....	15
Livro de reclamações .....	15
Norma 35ª .....	16
Livro de registo de ocorrências .....	16
Capítulo VII - Disposições finais .....	16
Norma 36ª .....	16
Alterações ao presente regulamento .....	16
Norma 37ª .....	16
Integração de lacunas .....	16
Norma 38ª .....	16
Foro Competente .....	16
Norma 39ª .....	16
Entrada em vigor .....	16



## Regulamento Interno Centro de Dia

### Introdução

O presente Regulamento Interno de Centro de Dia visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos clientes, familiares e significativos responsáveis.

A Liga dos Amigos de Aguada de Cima- LAAC tem a honra de informar todas as partes interessadas a Missão, Visão, Princípios, Valores e Política da Qualidade.

#### Missão

A Liga dos Amigos de Aguada de Cima- LAAC é uma Associação de Solidariedade Social de âmbito regional, com sede na Freguesia de Aguada de Cima, Concelho de Águeda, que tem como objetivos primordiais apoiar a infância, juventude e 3ª idade e a integração social, cultural, recreativa e desportiva.

#### Visão

A LAAC tem como objetivo ser uma Instituição de referência na ação social, cultural e desportiva, baseando a sua atuação na melhoria contínua das suas práticas e na promoção da qualidade e rigor dos serviços prestados.

#### Princípios

Cumprir os objetivos / funções de acordo com os procedimentos seguindo as orientações éticas de forma a manter a integridade da Instituição.

#### Valores

- **Solidariedade:** seremos solidários na nossa intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.
- **Respeito:** aceitar o outro como é, respeitando a sua cultura, crenças e valores, tratando-o da forma como gostaríamos de ser tratados.
- **Ética:** defender a ética e transparência das nossas intervenções e relações, promovendo o benefício do/a cliente/significativo/Encarregado/a de Educação e assegurando o respeito pela diferença no cumprimento da nossa missão.
- **Confidencialidade:** respeitar a confidencialidade das práticas e informações respeitantes à instituição; revelar sigilo profissional.
- **Profissionalismo:** respeitar a condição e características de todos/as os/as clientes que apoiamos e daqueles que colaboram connosco.

#### Política da Qualidade

A LAAC orienta as suas práticas diárias, procurando:

- 1 - Satisfazer as necessidades e expectativas dos seus clientes e partes interessadas, procurando sempre, prestar serviços com qualidade, eficácia e eficiência.
- 2 - Gerir a Instituição com base numa abordagem por processos e numa avaliação periódica do desempenho da mesma, fazendo da melhoria contínua um hábito, suportado pela constante vontade de superar e adotar ações que possam eliminar as causas dos problemas, minimizando os riscos e potenciando as oportunidades.
- 3 - Criar as condições que permitam aos nossos colaboradores encontrar na LAAC um local de satisfação pessoal e integração social.
- 4 - Cumprir com todos os requisitos legais e regulamentares e demais orientações das entidades reguladoras.
- 5 - Possuir uma postura ética e socialmente responsável, garantindo continuarmos a ser uma referência na sociedade em que nos inserimos.

A operacionalização desta Política da Qualidade é concretizada tendo em conta os seguintes objetivos da qualidade:

- a) Melhorar a eficácia e eficiência da LAAC;
- b) Dinamizar uma relação de parceria com os Clientes, fornecedores e outras partes interessadas;
- c) Assegurar a melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- d) Promover a concretização de ações que visem a resolução dos problemas e a minimização dos riscos associados, maximizando as oportunidades e a sustentabilidade da LAAC;
- e) Assegurar as competências, a formação e o conhecimento dos colaboradores das respostas sociais da LAAC, orientando a sua atuação para a melhoria dos serviços prestados



## Regulamento Interno Centro de Dia

### Capítulo I - Disposições gerais

#### Norma 1ª

##### Âmbito de aplicação

A Liga dos Amigos de Aguada de Cima tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 30/08/1991, revisto em 26/09/2014, para a resposta social de CENTRO DE DIA, que se rege pelas normas seguintes:

#### Norma 2ª

##### Legislação aplicável

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social;
- Decreto Lei nº64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo decreto Lei 126 A/2021 de 31 de dezembro;
- Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de Localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### Norma 3ª

##### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno 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 ao nível da gestão das respostas sociais

#### Norma 4ª

##### Destinatários e objetivos da resposta social

São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 5ª.

##### 1. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado, em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;



## Regulamento Interno Centro de Dia

- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

### Norma 5ª

#### Cuidados e serviços

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços **incluídos na mensalidade**:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - b) Apoio Psicossocial;
  - c) Nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e lanche (segunda a sexta feira)
  - d) Administração de fármacos, quando prescritos e validados pelo(a) médico(a) de família; a preparação é realizada na farmácia;
  - e) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
  - f) Disponibilização e adequação de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - g) Transporte do cliente de casa para a Instituição e respetivo regresso;
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, **não incluídos na mensalidade**, nomeadamente:
  - a) Serviço de Apoio Complementar (refeição ao fim de semana, sábados, domingos e feriados);
  - b) Complemento para o jantar - sopa e fruta (segunda a sexta feira)
  - c) Cuidados de higiene pessoal;
  - d) Cuidados de imagem;
  - e) Tratamento de roupa, aquando dos cuidados de higiene pessoal;
  - f) Transporte e acompanhamento a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, terá um custo de 0.60€/ Km, dentro do horário de funcionamento da resposta social. Este serviço só será efetuado em situação de indisponibilidade familiar no acompanhamento e devidamente justificado e se a organização do serviço o permitir. Se a deslocação exigir o acompanhamento de um colaborador fora do seu horário laboral, terá um custo de 10€/hora;
  - g) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
  - h) material de incontinência;
  - i) resguardos;
  - j) Em situações de carência socioeconómica devidamente justificada por parecer técnico estes custos poderão sofrer alterações.

## Capítulo II - Processo de Admissão dos Clientes

### Norma 6ª

#### Condições de admissão

1. São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:
  - a) A admissão é facultada a pessoas de ambos os sexos de preferência com idade igual ou superior a 65 anos residentes na freguesia de Aguada de Cima ou lugares limítrofes.
  - b) O processo de admissão deverá passar por uma entrevista ao cliente, familiar ou responsável feita pelo Técnico Responsável destinada a:
    - Estudar a situação sociofamiliar do cliente;
    - Informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno da Resposta Social de Centro de Dia.

### Norma 7ª

#### Inscrição

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias devidamente autorizadas dos seguintes documentos:



## Regulamento Interno Centro de Dia

- a) BI ou cartão de cidadão do cliente e do representante legal;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente incluído no plano de vacinação atualizado;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- a) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a Informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, visitas, passeios, filmagem e fotografia do cliente utilizadas em contexto promocional da instituição e projetos de angariação de fundos e administração da medicação.
- 2.A ficha de inscrição sénior e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no ato da inscrição.
- 3.Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- 4.Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### Norma 8ª

#### Critérios de prioridade na admissão

1. As admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade e respetiva ponderação:

Critérios de prioridade	Percentagem %
1.Pessoas socialmente vulneráveis e de fracos recursos económicos;	45%
2.Risco de isolamento social;	20%
3.Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;	15%
4. Situação de risco de aceleração ou degradação do processo de envelhecimento.	10%
5.Residência na área de intervenção da Liga dos Amigos de Aguada de Cima.	5%

2. Em caso de empate dar-se-á prioridade aos agregados familiares de mais fracos recursos económicos.

### Norma 9ª

#### Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Técnico Responsável, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica da resposta social.
3. Será dado conhecimento à Direção, ao cliente ou ao seu representante legal no prazo de 8 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Assistente Social / Diretora Técnica e autorização da Diretora Técnica / Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de email ou carta de aprovação.

### Norma 10ª

#### Acolhimento dos novos clientes

1. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;



## Regulamento Interno Centro de Dia

- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
  - a) Após os 30 dias é elaborado o parecer técnico constante do Programa de Acolhimento relativo à integração e adaptação do cliente,
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à LAAC, quer ao cliente de denunciar o contrato com efeitos imediatos.

### Norma 11ª

#### Processo individual do cliente

Do Processo Individual do Cliente faz parte:

1.1. Ficha de Inscrição que contem:

1.1.1 Identificação e contacto do cliente;

1.1.2 Data de início da prestação dos serviços;

1.1.3 Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

1.1.4 Identificação e contacto do médico assistente;

1.1.5 Identificação da situação social;

1.2 Plano Individual de Cuidados

1.3 Avaliação Sócio Familiar

1.4 Programa de Acolhimento

1.5 Plano Individual

1.6 Acompanhamento Psicossocial e diligências

1.7 Registo de períodos de ausência e situações anómalas

1.8 Contrato de prestação de serviços

1.9 Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma (atestado médico; ficha medicação)

1.10 Cessação do contrato de prestação de serviços

1.11 Outros documentos complementares

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

4. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio, reservado, de acesso exclusivo à equipa técnica 3ª idade, garantindo-se sempre a confidencialidade dos dados pessoais deles constantes.

5. O processo individual pode, quando solicitado, ser consultado pelo cliente ou familiar/ representante legal.

### Capítulo III - Regras de funcionamento

#### Norma 12ª

##### Horários de funcionamento

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 08h30 às 18h30

2. Aos sábados, domingos e feriados é assegurado o serviço de refeições aos clientes que o solicitem, exceto dia de Natal, Ano Novo, Páscoa e Festa das Almas da Areosa.

#### Norma 13ª

##### Cálculo do rendimento *per capita*

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

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
  - Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:
- Do trabalho dependente;
  - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.  
Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor do RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
  - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
  - Em situações de incumprimento na apresentação das declarações de rendimentos solicitadas é aplicada a mensalidade máxima praticada nesse ano.
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - Despesas com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;



## Regulamento Interno Centro de Dia

### Norma 14ª

#### Tabela de participações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Cuidados e Serviços previstos da NORMA 5ª	Dias Úteis	Dias úteis + fim-de-semana
Apenas o previsto no nº 1	40%	-----
Acrescentando a) do nº 2	---	55%
Acrescentando b) do nº 2	45%	----
Acrescentando c) e d) do nº 2	50%	----
Acrescentando e)	45%	----
Acrescentando b), c) e e)	55%	60%
Transporte e acompanhamento a consultas e/ou exames	0.60/km	-----

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº. 4 da NORMA 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à retribuição mínima mensal garantida (RMMG), nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a LAAC convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração a nova tabela entrará em vigor no primeiro dia útil, 30 dias após a comunicação.

### Norma 15ª

#### Montante e revisão da comparticipação familiar

- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil de preferência até ao mês de maio, e sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do cliente e da alteração do grau de dependência do cliente.
- Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 10 dias seguidos;

### Norma 16ª

#### Pagamento de mensalidades

- O pagamento da mensalidade será pago, por cheque emitido à ordem da LAAC – Liga dos Amigos de Aguada de Cima, numerário, ou multibanco, em numerário, ou multibanco, ou transferência bancária através do IBAN PT50 0010 0000 64210220001 27, até ao último dia útil do mês a que respeita.
- O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 30 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da LAAC;
- O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, até ao último dia útil do mês seguinte à concretização da atividade.
- Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

### Capítulo IV - Da prestação dos cuidados e serviços

#### Norma 17ª

#### Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, espirituais, de motricidade e de estimulação cognitiva

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, espirituais, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do animador sociocultural, que comunica, aos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do CENTRO DE DIA são incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não estejam em condições para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

#### Norma 18ª

#### Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, às 09h30m, almoço às 12h00m e lanche às 17h00m;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborado com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. Poderá ser fornecido um complemento para o jantar, considerado neste caso como um serviço complementar; este é composto por sopa e fruta;

#### Norma 19ª

#### Administração da medicação prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas validadas pelo(a) médico(a) de família;
2. O CENTRO DE DIA assegura que a medicação seja tomada na Instituição nos dias úteis, aos fins de semana e feriados a mesma é assegurada pelo próprio ou família, não assumindo a LAAC qualquer responsabilidade na sua administração. A preparação da medicação é da responsabilidade da farmácia.

#### Norma 20ª

#### Articulação com os serviços locais de saúde/ acompanhamento e transporte de consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Este serviço só será efetuado em situação de indisponibilidade familiar no acompanhamento e devidamente justificado.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

#### Norma 21ª

#### Cuidados de higiene pessoal e de imagem

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.

#### Norma 22ª

#### Tratamento da roupa

1. O serviço de tratamento de roupas apenas é efetuado aos clientes de Centro de Dia, que por impedimento próprio não tenham condições de o fazer;
2. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal aquando dos cuidados de higiene pessoal; também se poderá lavar a roupa de cama, lençóis e ou toalhas de banho exclusivas do cliente;
3. A prestação deste serviço acresce do valor correspondente ao definido na norma 14, ponto 1.



## Regulamento Interno Centro de Dia

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, exclusivas do cliente.

### **Norma 23ª**

#### **Transporte**

1. Os meios de transporte saem da LAAC a partir das 8h30m para ir buscar os clientes ao seu domicilio;
2. Os meios de transporte saem da LAAC a partir das 17h00m para ir levar os clientes ao seu domicilio.

### **Norma 24ª**

#### **Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado ao cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **Capítulo V - Recursos**

#### **Norma 25ª**

##### **Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e categoria profissional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **Norma 26ª**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo profissional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social.

### **Capítulo VI - Direitos e deveres**

#### **Norma 27ª**

##### **Direitos e deveres da Instituição**

###### **São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria LAAC.

###### **São deveres da Instituição:**

- f) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- g) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- h) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- i) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- j) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- k) Avaliação anual dos serviços prestados através do questionário de avaliação do grau de satisfação aos clientes/familiares/significativo responsável;



## Regulamento Interno Centro de Dia

- l) Manter os processos dos clientes atualizados;
- m) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### Norma 28ª

#### Direitos e deveres do cliente

##### São direitos do cliente:

- a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da LAAC, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa mensal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da LAAC;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

##### São deveres do cliente:

- a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado. Se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do CENTRO DE DIA e os dirigentes da LAAC;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder ao pagamento da mensalidade de acordo com o estipulado no regulamento interno da resposta social;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### Norma 29ª

#### Direitos e Deveres do familiar/representante legal do cliente

##### São direitos do familiar/representante legal do cliente:

Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Consultar o processo individual do cliente com prévia autorização deste;
- d) Ter assegurada a confidencialidade das informações prestadas pelo cliente e por si em representação deste.

##### São deveres do familiar/representante legal do cliente:

- a) Proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas, de acordo com o regulamento interno da resposta social;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do Centro de Dia e os dirigentes da LAAC;
- c) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- d) Colaborar com os serviços na procura de uma maior qualidade de vida do cliente;
- e) Apoio e acompanhamento em situação de doença do seu familiar;
- f) Informar-se sobre o estado geral do seu familiar;
- g) Zelar por um bom ambiente familiar no sentido de bem-estar geral do cliente,
- h) Cumprir as orientações internas de funcionamento da resposta social de acordo com o regulamento interno.



## Regulamento Interno Centro de Dia

### Norma 30ª

#### Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### Norma 31ª

#### Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em casos de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo à Diretora Técnica da Resposta Social, com 8 dias de antecedência;

### Norma 32ª

#### Cessação da prestação dos serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da primeira outorgante ou por falecimento do(a) segundo(a) outorgante;
2. Mútuo acordo, celebrado de forma escrita e com previsão da data de produção de efeitos e demais direitos e deveres decorrentes da cessação;
3. Denúncia a todo o tempo por iniciativa de qualquer uma das partes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de trinta dias;
4. Resolução com efeitos imediatos e por comunicação escrita em caso de incumprimento do previsto no presente Regulamento de Centro de Dia;
5. Por denúncia, o cliente tem de informar a LAAC 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
6. O incumprimento total ou parcial do prazo de denúncia estabelecido nº3 implica o pagamento pelo(a) segundo(a) ou terceiro(a) outorgantes do valor referente ao serviço efetivamente prestado.

### Norma 33ª

#### Resolução de conflitos

1. Em caso de litígio de consumo, definido dos termos do disposto na lei nº 144/2015, de 08 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos Estatutos e nos Regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para resolver o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou, em alternativa, a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
3. O consumidor pode recorrer, ainda, ao centro nacional de informação e arbitragem de conflitos de consumo, sito em Lisboa, com endereço eletrónico [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).
4. Para atualizações e mais informações, pode consultar o portal do consumidor na página [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).
5. Em caso de outros conflitos, o foro competente é o juízo de competência Tribunal Judicial da Comarca de Águeda.

### Norma 34ª

#### Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição encontra-se registada na plataforma do livro de reclamações eletrónico e possui também Livro de Reclamações em formato físico que está disponível no horário de expediente dos Serviços Administrativos, podendo ser solicitado por qualquer pai ou responsável parental durante esse período.



## Regulamento Interno Centro de Dia

### **Norma 35ª**

#### **Livro de registo de ocorrências**

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

### **Capítulo VII - Disposições finais**

### **Norma 36ª**

#### **Alterações ao presente regulamento**

- 1.O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. As alterações efetuadas ao regulamento interno são comunicadas ao ISS, IP 30 dias antes da sua entrada em vigor;
- 3.Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou familiar/representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 4.Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

### **Norma 37ª**

#### **Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da LAAC, à qual compete emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução do presente Regulamento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **Norma 38ª**

#### **Foro Competente**

O foro do Tribunal da Comarca de Águeda, com exclusão de qualquer outro, é competente para admitir qualquer litígio decorrente ou relacionado com a execução do contrato de prestação de serviços da Resposta Social Centro de Dia.

### **Norma 39ª**

#### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 20/02/2026.