CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. Pedro e S. João do Estoril

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

Setembro 2026

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS E OBJETIVOS

Norma 1| Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento aplica-se ao Centro Social Paroquial de São Pedro e São João do Estoril, adiante designado por Centro, com acordo de cooperação n.º 200800015319 para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Lisboa em 29/12/1997, e com Licença de Utilização n.º 632, emitida a 19/10/1999 e que se rege pelas presentes normas.

Norma 2| Legislação Aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que presta cuidados individualizados e personalizados a pessoas, promovendo o seu bem-estar, autonomia e qualidade de vida, e apoiando a manutenção da sua vida no seu meio sociofamiliar.

O Centro de Dia rege-se pelo estipulado:

a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;

b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 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 IPSS ou legalmente equiparadas;

c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de implantação, instalação e funcionamento do Centro de Dia;

d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 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;

e) Protocolo de Cooperação em vigor;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;

g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

Norma 3| Objetivos da Resposta Social

Constituem objetivos do Centro de Dia:

a) Fomentar a permanência do cliente no seu meio natural de vida;

b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes;

c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

d) 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;

e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

f) 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;

g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

h) 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;

i) 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;

j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;

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 4| Destinatários

São destinatários do Centro de Dia os clientes que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma 5ª.

CAPÍTULO II

SERVIÇOS PRESTADOS

Norma 5| Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia pode assegurar a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;

b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;

c) Administração da Medicação Prescrita;

d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

a) Cuidados de higiene pessoal e de imagem;

b) Tratamento de roupa;

c) Jantar;

d) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;

e) Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico;

f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma 6| Condições de Admissão

1. São condições de admissão no Centro de Dia:

a) Ser vontade própria do(a) candidato(a) a ser admitido(a);

b) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente regulamento;

c) Estarem enquadrados nas condições referidas na Norma 5ª;

2. A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerado caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras.

Norma 7| Critérios de Priorização na Admissão

1. São critérios de priorização na admissão:

a. Residir preferencialmente na Paróquia de São Pedro e São João do Estoril;

b. Frequentar ou ter frequentado uma das respostas sociais da Instituição;

2. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:

a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes e colaboradores;

b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;

c) Sempre que o candidato ou algum familiar tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

Norma 8| Candidatura e Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá efetuar a sua candidatura através do sítio eletrónico do Centro ou presencialmente na secretaria, devendo posteriormente, comprovar as declarações prestadas mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) Documento de Identificação (Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão) do cliente e, quando aplicável, do seu representante legal, ou Pessoa Significativa[1]; Cartão de Identificação Fiscal (NIF) do cliente e, quando aplicável, do representante legal, ou Pessoa Significativa; Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e, quando aplicável, do representante legal; Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou de outro subsistema de saúde a que pertença; e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente.

b) Comprovativos dos rendimentos e despesas do cliente e do agregado familiar;

c) Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.

Norma 9| Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesmo é registada e analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição.

2. A competência para decidir sobre o processo de admissão é da Direção da Instituição.

[1] Entende-se por Pessoa Significativa aquela que está emocionalmente ligada ao cliente, com quem tem laços afectivos ou estabeleceu relações que fazem com que a sua presença seja muito importante e útil ao cliente

3. Após decisão de admissão do(a) candidato(a), 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.

4. No ato de admissão:

a) É devido o pagamento do valor da inscrição (Anexo 1) e da primeira mensalidade;

a) É assinado pelas partes, o contrato de prestação de serviços;

b) Entregue ao cliente cópia do Regulamento Interno;

c) Assinada declaração, pelo cliente e/ou responsável legal e/ou Pessoa Significativa, de autorização do uso da imagem do cliente na Instituição;

d) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do cliente.

e) Não existindo medidas de acompanhamento, mas o cliente se encontre em condições de fragilidade mental, deverá ser indicada uma Pessoa Significativa, entendida como sendo aquela que está emocionalmente ligada ao cliente, com quem tem laços afectivos ou estabeleceu relações que fazem com que a sua presença seja muito importante e útil ao cliente. Neste caso, deve ser apresentado o documento de identificação da Pessoa Significativa.

Norma 10| Lista de Candidatos

1. Os(as) candidatos a clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão

2. Serão retirados(as) da lista os(as) candidatos(as) que desistam da inscrição.

3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.

4. O(a) cliente e/ou responsável legal e/ou Pessoa Significativa serão informados(as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

Norma 11| Acolhimento dos novos Clientes

1. No acolhimento dos(as) novos(as) clientes devem respeitar-se as seguintes regras:

a) São estabelecidos e assentes os serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;

b) É apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

c) São reiteradas as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contida no presente Regulamento;

d) É efectuada a definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados.

2. O período de adaptação do cliente ao serviço acordado não excede o primeiro mês. Findo o período de adaptação e caso o(a) cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, para identificar os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao (à) cliente, de rescindir o contrato.

Norma 12| Processo Individual do Cliente

1. Do Processo Individual do Cliente consta:

a) Ficha de Inscrição;

b) Data de início da prestação de serviços;

c) Avaliação Diagnóstica;

d) Documentos enunciados na Norma 8ª;

e) Identificação e contacto do familiar/ representante legal/Pessoa Significativa;

f) Identificação e contacto do médico assistente;

g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

e) Programação dos cuidados e serviços;

f) Plano Individual de Cuidados e respetivas monitorizações e revisões;

g) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;

h) Declaração de consentimento recolha e tratamento de dados pessoais;

i) Declaração de entrega de Regulamento Interno da Resposta Social;

j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

l) Outros documentos e correspondência trocada com o cliente, representante legal ou Pessoa Significativa.

2. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação.

3. O Processo Individual do Cliente está permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 13| Instalações

O Centro de Dia é composto pelos seguintes espaços:

a) Um gabinete técnico;
b) 2 Salas de convívio do Centro de Dia;
c) Sala de audiovisuais/Biblioteca;
d) Salão Polivalente;
e) Sala de fisioterapia;
f) Instalações para o pessoal;
g) Secretaria;
h) Lavandaria;
i) Cozinha, copa e refeitório;
j) Instalações sanitárias para Clientes com e sem mobilidade condicionada;
k) Instalação sanitária para banhos;
l) Instalações sanitárias do pessoal.

Norma 14| Horários de Funcionamento

1. A Resposta Social Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira, das 08.30h às 18.00h.

2. O horário do transporte, quando aplicável, é:

- Manhã – entre as 08h30 e as 10h30
- Tarde – entre as 16h30 e as 18h00

3. Resposta Social Centro de Dia funciona todos os dias exceto:

a) Sábados, domingos e feriados;

b) E nos dias anualmente definidos (Anexo 2).

Se o Centro de Dia necessitar de fechar por motivos excecionalmente ponderosos, serão os clientes avisados com a possivel antecedência

Norma 15| Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência

1. Todas as ausências devem ser comunicadas à Instituição:

a) Com antecedência, quando previsível;

b) No imediato, em todas as outras situações.

2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição.

4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os clientes e colaboradores da resposta social, serão afastados temporariamente os(as) portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

Norma 16| Lotação

1. A capacidade máxima do Centro de Dia é de 50 clientes, sendo 30 vagas asseguradas ao abrigo do Acordo de Cooperação celebrado com a entidade competente.

NORMA 17| Comparticipação do Serviço Prestado

1. A frequência do Centro de Dia é prestada mediante o pagamento de uma comparticipação, definida nos seguintes moldes:

a) Caso o cliente seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., aplica-se o disposto nas normas 18ª, 19ª e 20ª.

b) Caso o cliente não seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P. aplica-se a mensalidade máxima (Anexo 3).

2. Se os clientes tiverem outros elementos do agregado familiar a frequentar o Centro pode aplicar-se um desconto de 10% sobre o valor da comparticipação.

3. Sempre que o cliente inicie a utilização do serviço após o dia 5 de cada mês, a mensalidade será calculada proporcionalmente aos dias de utilização efetiva, da seguinte forma:

a) Serviços prestados apenas 5 dias úteis por semana: o valor da mensalidade é dividido por 22 dias úteis, sendo o valor diário multiplicado pelo número de dias úteis de utilização no respetivo mês.

Fórmula: Mensalidade ÷ 22 × número de dias úteis de utilização

NORMA 18| CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do cliente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 2019-D/2019, de 15 de julho.

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

RC=(RAF/12 – D)/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

3. 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 caráter temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

a) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

b) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

c) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado(a) por decisão judicial ou administrativa;

d) 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.

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior.

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%).

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do(a) requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

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

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar.

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

6. Ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA.

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 19| Tabela de Comparticipações

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:

% sobre o RPC	Serviços Incluídos
	Serviços Base
50%	Alimentação (almoço e lanche) Atividades socioculturais
55%	Alimentação (almoço e lanche) Atividades socioculturais Tratamento de Roupa (1xsemana)

55%	Alimentação (almoço e lanche) Atividades socioculturais Higiene Pessoal
60%	Alimentação (almoço e lanche) Atividades socioculturais Tratamento de Roupa (1xsemana) Higiene Pessoal

NORMA 20| Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente e entram em vigor em setembro.

3. O cliente/responsável legal/Pessoa Significativa tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA 21| Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, através de Referência Multibanco; transferência bancária (devendo, neste caso, constar no descritivo da transferência o nome ou o número do Cliente) cheque ou numerário.

2. Sempre que o dia 15 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.

3. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10%.

4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender ao contrato com o cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

6. Os dias de feriados, greve ou suspensão total ou parcial da atividade por motivo de força maior não implicam qualquer desconto no montante da comparticipação familiar mensal.

7. No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que se prolongue por um período superior a 15 dias que implique a suspensão total ou parcial das atividades do Centro de Dia, a comparticipação familiar mensal pode ser reduzida, por deliberação da Direção, após ouvidos os

pais ou encarregados de educação, tendo em conta todas as implicações, designadamente a sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria IPSS.

Norma 22| Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente/representante legal/Pessoa Significativa e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente/representante legal/Pessoa Significativa e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como relevantes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

Norma 23| Interrupção do Serviço por Iniciativa do Cliente

1. Caso a interrupção da prestação do serviço exceda 15 dias consecutivos aplica-se 25% de desconto na mensalidade.

2. Nos casos devidamente justificados para integração em Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados e em que interrupção seja superior a 30 dias aplica-se 50% de desconto na mensalidade.

Norma 24| Cessação do Serviço por Facto não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência.

a) Quando a cessação se deve a institucionalização e esta ocorrer até ao dia 15 do mês será efetuada a devolução de 50% do valor da mensalidade.

b) Quando a cessação se deve a morte, o valor da mensalidade será proporcional ao pagamento dos serviços prestados.

2. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:

a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;

b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;

c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;

d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 60 dias consecutivos.

Norma 25| Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os clientes e colaboradores.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 26| Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva

Conjunto de atividades planeadas e adequadas às capacidades, interesses e necessidades dos clientes, destinadas a promover o envelhecimento ativo, a participação social, a manutenção das capacidades físicas, cognitivas e emocionais e a prevenção do isolamento e da perda de autonomia.

Inclui, entre outras:
Dinâmicas de grupo e convívio; Jogos e atividades recreativas; Expressão plástica, musical e cultural; Ginástica de manutenção, mobilidade e equilíbrio; Treino de memória, atenção, orientação e outras funções cognitivas; Comemoração de datas festivas e participação em iniciativas comunitárias.

Norma 27| Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche

Serviço que assegura o fornecimento de refeições equilibradas, seguras e adequadas às necessidades nutricionais e de saúde dos clientes, respeitando prescrições médicas, restrições alimentares e hábitos culturais sempre que possível.

Inclui, entre outras:
Planeamento e confeção das refeições;
Distribuição e apoio durante a refeição quando necessário;
Disponibilização de almoço e lanche;
Vigilância da ingestão alimentar e hídrica e comunicação de situações relevantes.

Norma 28| Administração da medicação prescrita

Serviço de apoio que consiste na administração ou supervisão da toma da medicação prescrita pelo médico, de acordo com a terapêutica em vigor e os procedimentos internos da instituição.

Inclui, entre outras:
Administração/supervisão nos horários definidos;

Registo das administrações efetuadas e das ocorrências relevantes; Comunicação à família e aos profissionais de saúde sempre que se verifiquem alterações, recusas ou reações adversas.

Norma 29| Cuidados de higiene pessoal e de imagem

Prestação de apoio na realização dos cuidados de higiene e apresentação pessoal, de acordo com o grau de autonomia e as necessidades de cada cliente.

Inclui, entre outras:
Higiene corporal parcial ou total;
Higiene oral e cuidados básicos de conforto;
Pentear, barbear e outros cuidados de imagem;
Apoio na escolha e mudança de vestuário.

Norma 30| Tratamento de roupa

Serviço destinado à recolha, lavagem, secagem, passagem a ferro, dobragem e entrega da roupa do cliente, de acordo com as normas de higiene e organização da instituição.

Outros serviços que o Centro de Dia pode assegurar – conforme Anexo 4

Norma 31| Jantar

Fornecimento de uma refeição ao final do dia, nutricionalmente equilibrada e adaptada às necessidades específicas do cliente.

Norma 32| Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico

Serviço de organização e realização do transporte e, quando necessário, do acompanhamento do cliente a consultas médicas, tratamentos e exames complementares de diagnóstico, de acordo com os recursos e condições definidos pela instituição.

Inclui, entre outras:
Agendamento e articulação logística, quando aplicável;
Transporte em viatura autorizada;
Acompanhamento durante o percurso e permanência no serviço de saúde, quando previamente acordado.

Norma 33| Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes

Conjunto de ações informativas, educativas e de apoio dirigidas a familiares e cuidadores informais, destinadas a reforçar conhecimentos, competências e estratégias de prestação de cuidados.

Inclui, entre outras: Cuidados básicos de higiene e conforto; Alimentação e hidratação; Gestão da medicação; Prevenção de quedas e promoção da segurança; Comunicação e relação com a pessoa idosa; Informação sobre recursos sociais e de saúde disponíveis

Norma 34| Terapias Especializadas

Serviços especializados de diversos âmbitos profissionais – fisioterapia, terapia da fala, etc. Conforme tabela do Anexo 5.

CAPÍTULO V

RECURSOS

Norma 35|Direção Técnica

A Direção Técnica do Centro de Dia compete a um(a) técnico(a), cujo nome 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.

Norma 36| Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 37| Pessoal Voluntário

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na instituição devem ser devidamente integradas e enquadradas, conhecendo bem as actividades que desenvolvam, sendo alvo de formação adequada e, por fim, sendo também sujeitas a avaliação de desempenho.

2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos clientes, bem como, os horários da instituição.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES DAS PARTES

Norma 38| Direitos e Deveres dos Clientes, representantes legais e Pessoa Significativa

1. São direitos dos clientes/ representante legal/Pessoa Significativa:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) Ser tratado(a) com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

c) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;

d) A consultar a informação constante no processo individual;

e) Ser informado(a) das normas e regulamentos vigentes;

f) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

h) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao (à) colaborador(a) responsável pela prestação de cuidados;

i) A apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

2. São deveres dos clientes ou representante legal/ familiares e Pessoa Significativa:

a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato da admissão;

b) Colaborar no cumprimento do Plano Individual;

c) 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);

d) Tratar com respeito e dignidade os(as) colaboradores e os(as) dirigentes da Instituição;

e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

h) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.

Norma 39|Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) A 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) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas com os clientes, devendo os(as) colaboradores(as) informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;

f) 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 Instituição.

2. São deveres da Instituição:

a) Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;

b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;

f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o cliente;

g) Manter os processos dos clientes atualizados;

h) Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;

i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

j) Dispor de livro de reclamações

k) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 40| Reclamações e Gestão de Conflitos

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo cliente/representante legal/Pessoa Significativa.

2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

Norma 41| Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente/representante legal/Pessoa Significativa, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma 42| Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 1 setembro 2026.

Foi aprovado pela Direção, em 9 de julho 2026.

Pela Direção

_____

(João Salgado)

ANEXOS

ANEXO 1

DIAS DE ENCERRAMENTO
Sábados, domingos e feriados
3ª feira de Carnaval
Feriado Municipal – 13 de junho
DIAS DE ENCERRAMENTO VARIÁVEIS
24 e 31 de dezembro
Dos dias não previstos neste quadro em que seja necessário encerrar por motivos excecionalmente ponderosos e justificados, os clientes e os seus familiares serão avisados com a possível antecedência.

ANEXO 2

PROCESSO DE INSCRIÇÃO
50,00 euros
(valor não devolvido em caso de desistência)

ANEXO 3

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MÁXIMA – 398€

ANEXO 4

OUTROS SERVIÇOS	
Transporte de ida e volta	15% da comparticipação familiar (mínimo 40€)
Cliente - Refeição completa (sopa, prato principal e sobremesa/fruta)	7,50€ cada refeição
Familiares e/ou pessoas significativas - Refeição completa (sopa, prato principal e sobremesa/fruta)	8,50€ cada refeição
Familiares e/ou pessoas significativas - Lanche	2,50€ cada lanche
Complemento de refeição (sopa)	1,00€ cada sopa
Acompanhamento ao exterior	12€/hora + 0,50€ km
Transporte ao exterior	10€/hora + 0,50€ km
Tratamento de roupa (valor mensal)	100€
Higiene Pessoal (valor unitário)	30€
Terapias Especializadas (fisioterapia, terapia da fala, etc)	Conforme rendimento per capita – Anexo 5
Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes	oferta

ANEXO 5

VALOR DAS TERAPIAS ESPECIALIZADAS POR SESSÃO		
Escalão	**Rendimento per capita**	**Valor por sessão**
A	Até 75% do RMMG	20€
B	De 76% a 150% do RMMG	25€
C	Mais de 151% do RMMG	30€