



C
E
N
T
R
O

S
O
C
I
A
L

D
A

F
O
Z

D
O

D
O
U
R
O

REGULAMENTO INTERNO



CENTRO DE DIA

14 de Julho de 2020



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social da Foz do Douro, tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, desde 27/12/2007, para a resposta social de CENTRO DE DIA, que se rege pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que presta um conjunto de serviços individualizados e personalizados, em ordem à satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, contribuindo para a manutenção no seu meio social e familiar e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho alterada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de contratualização com as instituições, tendo em conta as especificações no domínio da Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia; não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um guião técnico;
- d) Decreto-Lei n.º 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional da Cooperação;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIO E OBJETIVOS

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas ou dependentes que necessitam dos cuidados e serviços constantes na Norma 4ª.
2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
 - a) Assegurar a prestação de cuidados e serviços adequados à satisfação das necessidades e expectativas do utente;
 - b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
 - c) Promover as relações pessoais e entre as gerações;
 - d) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
 - e) Contribuir para retardar ou evitar ao máximo o internamento em instituições;
 - f) Promover estratégias de desenvolvimento da autoestima, da autonomia, da funcionalidade e da independência pessoal e social do utente;
 - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.



NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Refeição, nomeadamente o almoço e o lanche;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - d) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente.
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços complementares, nomeadamente:
 - a) Pequeno Almoço;
 - b) Transporte de Utente.
3. Os cuidados e serviços são prestados nos dias úteis.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão deverá ser preenchida a ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos nos Serviços Administrativos:
 - a) BI ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Número de Identificação da Segurança Social do utente;
 - d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
 - f) Rendimento do agregado familiar de acordo com a Norma 12, nº3.
 - g) Despesas fixas do agregado familiar de acordo com a Norma 12, nº 4.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria do Centro Social da Foz do Douro.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.



NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Privilegiar grupos sociais e economicamente desfavorecidos;
- b) Frequência numa das respostas sociais;
- c) Residir na área de intervenção do Centro Social ou nas suas imediações;
- d) Viver isolado e/ou não ter Família que lhe possa prestar os cuidados diários necessários, no âmbito dos serviços abrangidos pelo CENTRO DE DIA.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Assistente Social.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica.
3. Após decisão da admissão do utente, proceder-se-á a uma entrevista para organização do processo individual, definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade, que deverá ser paga imediatamente, ou num prazo máximo de cinco dias.
5. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vaga, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria – Lista de candidatos.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços, bem como, dos espaços a utilizar;
 - 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.
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, será realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente deve constar:
 - a) Ficha de candidatura com todos os elementos de identificação do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou seu representante;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);



- f) Caracterização social;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data de motivo.
2. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantido sempre a sua confidencialidade.
 3. Cada processo individual deve ser permanente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona das 08h45 às 18h00 de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais, dias santos, dia 24 de dezembro e terça-feira de Carnaval.
2. O contacto telefónico da família com a Educadora Social:
 - De manhã das 09h30 às 10h00
 - De tarde das 16h30 às 17h00
 - Contacto presencial (c/marcação prévia) 3ª e 5ª feiras entre as 11h00 e as 12h00
 - Assistente Social (c/marcação prévia) 3ª feira das 09h30 às 10h30 e 5ª feira das 14h30 às 15h30.
3. Se o CENTRO DE DIA necessitar de fechar por motivos justificados, serão os utentes avisados com a devida antecedência, sempre que possível.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula (Portaria 196-A/2015 e Circular nº 4):

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

Sendo que:

- RC = Rendimento *per capita*
- RAF = Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)
- D = Despesas fixas
- N = Numero 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, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;



- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), considera-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) Prediais – Os rendimentos definidos no artigo 8^a 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. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou de documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. O disposto anteriormente 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 RMMG, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;
 - e) De capitais – Consideram-se 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 no seguinte, sempre que os rendimentos mencionados anteriormente 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;
 - f) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - g) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
 - i) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, considera-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 da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;



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

NORMA 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, conforme se apresenta:

| Cuidados e serviços previstos da Norma 4ª | Dias Úteis |
|--|-------------------|
| 2 Serviços | 25% |
| 3 Serviços | 35% |
| 4 Serviços | 40% |

2. Outros serviços:

| Serviço complementar | Valor |
|--|--------------|
| Pequeno Almoço | 10 € |
| Tratamento de Roupas – após 15 kg contratualizados | 3 € / Kg |
| Transporte de Utente | Valor Zonal |
| Acompanhamento consultas médicas | 5 €/hora |

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
4. Quanto à prova dos rendimentos e das despesas fixas:
- A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação, outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e após efetuar as diligências que considere adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
 - A falta de entrega dos documentos referentes na alínea a), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente.
- Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência por doença ou férias, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
- Haverá lugar a uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal, quando a admissão se verifique na 2ª quinzena do mês.



4. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano com base na taxa de inflação, ou sempre que ocorram alterações.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADE

1. Os pagamentos deverão ser efetuados diretamente na Secretaria em cheque, numerário, cartão multibanco ou através de transferência bancária para o IBAN PT50 0035 0328 00000513430 29. No caso de transferência bancária deverá ser enviado comprovativo de pagamento para o e-mail: atendimento@centrosocialfozdouro.pt.
2. O pagamento das mensalidades deve ser efetuado do dia 1 ao dia 15 de cada mês.
3. Se este pagamento não for efetuado no prazo estabelecido, a mensalidade sofrerá, nos primeiros cinco dias, um agravamento de 3,00€/ dia.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após análise individual do caso e mediante concordância da Direção.
5. Horário da Secretaria:
DO DIA 1 AO DIA 15 - 8h30 – 12h45 / 13h30 – 17h15
DO DIA 16 AO DIA 31 - 8h30 – 12h30
6. Por motivos de força maior este horário poderá sofrer alterações.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

NORMA 17ª

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

1. Os cuidados de higiene e conforto pessoal traduzem-se no apoio às seguintes atividades: banho, lavagem e secagem de cabelo, despir e vestir, aplicação de creme hidratante, lavagem de dentes e boca.
2. É obrigatório o uso de luvas, aventais e esponjas descartáveis.



NORMA 18ª

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. A organização de passeios e atividades é da responsabilidade da Educadora Social, que comunica a sua organização e divulgação.
3. Os passeios poderão exigir uma comparticipação financeira, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes, bem como a data limite de inscrição.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

NORMA 19ª

TRATAMENTO DA ROUPA

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, até ao limite de 15 kg, que contempla lavagem, secagem e engomaria.

A Instituição não se responsabiliza por danos causados pelas lavagens contínuas.

NORMA 20ª

PEQUENO-ALMOÇO

É considerado um serviço complementar e com custo fixo mensal.

NORMA 21ª

TRANSPORTE DE UTENTE

Mediante avaliação da situação sócio familiar e estado de saúde do utente, poderá ser prestado o serviço de transporte de utente, considerado serviço complementar, com custo fixo mensal.

NORMA 22ª

ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS MÉDICAS

A Instituição pode, mediante disponibilidade de serviço, assegurar o acompanhamento do utente a consultas médicas. Nestes casos a deslocação é feita em serviço de táxi (pago no ato pelo utente).

É considerado um serviço esporádico, com custo fixo pago à hora.



CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 23^a

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 horário de trabalho, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 24^a

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica da Instituição compete a um técnico, 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.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 25^a

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

(DE ACORDO COM O PREVISTO NA NORMA IX DO GUIÃO TÉCNICO DE DGAS DE 1996)

1. São direitos dos utentes:

- 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) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- h) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- 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;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da Instituição;
- 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 atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;



- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção Técnica, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 26^a

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. 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) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - d) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, 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;
 - e) Sanear rápida e eficazmente qualquer tipo de ingerência interna e externa.
2. São deveres da Instituição:
 - a) Respeito pela individualidade dos utentes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das 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) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 27^a

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. São direitos os voluntários:
 - a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
 - b) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
 - c) Ter um ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
 - d) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
 - e) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;



- f) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos e motivações.
2. São deveres dos voluntários:
- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
 - b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais das pessoas com quem colaboram;
 - c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais e privados;
 - d) Usar o bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis.

NORMA 28ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com utente ou seu representante.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou seu representante e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 29ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de situação de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do utente.
2. A interrupção do serviço por motivo de férias, deve ser comunicada pelo menos com 8 dias de antecedência.

NORMA 30ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E 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 Instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 31ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações.

NORMA 32ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

A Instituição dispõe de um sistema de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.



CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA 33^a

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultante da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos utentes ou seus representantes, 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. Será entregue um exemplar do Regulamento Interno aos utentes ou seus representantes no ato de celebração do contrato de prestações de serviços.
4. Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada ao ISSS.I.P. com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 34^a
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 35^a
ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Direção em Julho de 2020 e entra em vigor em Setembro de 2020.

Rua D. Luís Filipe, 52

4150 - 472 Porto

Telefone: 226181036

Fax: 226105340

secretaria@centrosocialfozdouro.pt

atendimento@centrosocialfozdouro.pt