

D  
an  
re  
B  
H



# RI.01 – Regulamento Interno

## Centro de Dia - CD

# CENTRO SOCIAL DE SÃO JOSÉ



[geral@cssjose.pt](mailto:geral@cssjose.pt)  
[www.cssjose.pt](http://www.cssjose.pt)

Rua do Brasil, 279  
3030 – 175 Coimbra  
Contribuinte nº 501 427 848

Tel. 239 70 86 60 (chamada para a rede fixa nacional)  
Telem. 96 214 36 85 / 6 (chamada para a rede móvel nacional)



# REGULAMENTO INTERNO\_CD

70  
NE  
avv  
SB  
+

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	3
Norma 1 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	3
Norma 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	3
Norma 3 - OBJECTIVOS DO REGULAMENTO .....	3
Norma 4 - DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS OBJECTIVOS DO CD ..	3
Norma 5 - PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO .....	4
Norma 6 - POLÍTICA DA QUALIDADE .....	4
Norma 7 - CUIDADOS E SERVIÇOS .....	4
Norma 8 - SERVIÇOS PRESTADOS NÃO INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	4
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO ADMISSÃO DOS UTENTES.....</b>	4
Norma 9 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	4
Norma 10 - CANDIDATURA .....	4
Norma 11 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO.....	5
Norma 12 - LISTA DE ESPERA.....	5
Norma 13 - DECISÃO DE ADMISSÃO .....	5
Norma 14 - ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES .....	5
Norma 15 - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	5
<b>CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> 6	6
Norma 16 - INSTALAÇÕES .....	6
Norma 17 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	6
Norma 18 - ATENDIMENTO AOS UTENTES / RESPONSÁVEIS ..	6
<b>CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E CUIDADOS .....</b> 6	6
Norma 19 – PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS - PIC .....	6
Norma 20 – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS .....	6
Norma 21 – FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES .....	7
Norma 22 - CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL... ..	7
Norma 23 - TRATAMENTO DE ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE .....	7
Norma 24 – APOIO NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO .....	7
Norma 25 – APOIO PSICOSSOCIAL .....	7
Norma 26 – ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE .....	7
Norma 27 – TRANSPORTE DE UTENTES .....	7
Norma 28 – FORNECIMENTO DE SUPLEMENTO DE REFEIÇÃO ..	7
<b>CAPÍTULO V - MENSALIDADE.....</b>	7
Norma 29 - CÁLCULO DO RENDIMENTO.....	7
Norma 30 - PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS .....	8
Norma 31 – DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR .....	8

Norma 32 – PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	9
<b>CAPÍTULO VI - QUADRO DE PESSOAL.....</b>	9
Norma 33 – QUADRO DE PESSOAL .....	9
Norma 34 – DIREÇÃO TÉCNICA.....	9
Norma 35 – FORMAÇÃO .....	9
<b>CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES.....</b>	9
Norma 36 – DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	9
Norma 37 – DIREITOS E DEVERES DO CD.....	10
Norma 38 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	10
Norma 39 – COMUNICAÇÃO.....	10
Norma 40 – ACESSO À INFORMAÇÃO .....	10
Norma 41 – INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE .....	11
Norma 42 – CESSAÇÃO DO CONTRATO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE .....	11
Norma 43 – CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CD .....	11
Norma 44 – OCORRÊNCIAS .....	11
Norma 45 – RECLAMAÇÕES .....	11
Norma 46 – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO .....	11
Norma 47 – GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS .....	12
<b>CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....</b>	12
Norma 48 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	12
Norma 49 – UTILIZAÇÃO DA IMAGEM E DADOS PESSOAIS....	12
Norma 50 – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS .....	12
<b>CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	12
Norma 51 – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO ....	12
Norma 52 – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....	12
Norma 53 – ENTRADA EM VIGOR .....	12



## **REGULAMENTO INTERNO CD**

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

## **Norma 1 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social de São José, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública com o n.º 504583700, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra desde 10 de março de 1980, e revisto em 29 de janeiro de 2018, para a Resposta Social Centro de Dia – CD.

**O Centro Social de São José**, designado por CD, encontra-se registado na Direção Geral da Ação Social desde 30 de junho de 1981, no livro nº 1 das Fundações de Solidariedade Social, fls.11 e 11 verso, sob o nº 10/81, em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Privadas de Solidariedade Social.

O CD tem capacidade para 45 utentes, todos com protocolo com a Segurança Social.

O CD, rege-se pelas seguintes normas.

## **Norma 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

1. O CD rege-se pelo estipulado:

- a) No Decreto-Lei 119/83 de 25 de fevereiro – de 25 de fevereiro, na redação atual que define o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social – IPSS (republicado pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2015);
  - b) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de implantação, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
  - c) No Decreto-Lei 64/2007, de 14 março, na redação atual que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, geridos por entidades privadas (alterado pelos Decretos-Leis nºs 99/2011, de 28 de setembro, 33/2014, de 4 de março, 126-A/2021, de 31 de dezembro, e 136/2023 de 29 de dezembro);
  - d) Na Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, na redação atual que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de especificação da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as instituições particulares de solidariedade social (alterada e republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho);
  - e) Na Lei 144/2015 de 8 de setembro - Estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
  - f) No Decreto-Lei 74/2017 de 21 de junho – Altera o Regime Jurídico do Livro de Reclamações, aprovado pelo DL 156/2005 de 15 de setembro;
  - g) No Compromisso de Cooperação em vigor;
  - h) Em Orientações da CNIS;
  - i) Em Circulares e Orientações Técnicas;
  - j) No Contrato Coletivo Trabalho em vigor.

### **Norma 3 - OBJECTIVOS DO REGULAMENTO**

- O presente Regulamento Interno visa:
    - Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
    - Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços.
    - Promover a participação ativa dos utentes ou seus responsáveis ao nível da gestão das respostas sociais.

## **Norma 4 - DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS, OBJECTIVOS DO CD**

1. O CD é uma resposta social desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.
  2. São destinatários do CD as pessoas idosas que necessitem de cuidados e serviços constantes na Norma 7.
  3. O CD tem como principais objetivos:
    - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
    - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
    - 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; 6. Promover o aproveitamento de oportunidades para a Saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
    - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
    - g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
    - h) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, as dificuldades com a medicação, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
    - i) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
    - j) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
    - k) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
    - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
    - m) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
    - n) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
    - o) Dinamizar relações intergeracionais.



# REGULAMENTO INTERNO\_CD

7/07  
anv  
NE  
B  
N

## Norma 5 - PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO

1. Constituem princípios de atuação do CD:
  - a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
  - b) Interdisciplinaridade;
  - c) Avaliação das necessidades do utente;
  - d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
  - e) Participação e corresponsabilização do utente ou responsável e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços;

## Norma 6 - POLÍTICA DA QUALIDADE

1. MISSÃO - O Centro Social é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, constituída na ordem jurídica canónica, que tem como missão acolher, apoiar e garantir o bem-estar do idoso, através da prestação de serviços de qualidade, tendo por base o respeito, a dignidade, a confidencialidade e a ética cristã, promovendo um bom ambiente.
2. VISÃO - Ser o Centro Social reconhecido pelos seus Clientes, familiares e comunidade em geral pelos bons serviços prestados. Inovar, melhorar e diversificar de forma sustentada o leque de serviços prestados e alargar a capacidade de resposta.
3. VALORES – O Centro Social assume e compromete-se a colocar em prática os Princípios de Gestão da Qualidade, com vista à melhoria contínua, através dos seguintes valores:
  - Assegurar capacidade técnica e organizacional capaz de satisfazer as necessidades dos clientes, de forma consistente e sistemática;
  - Transmitir aos clientes a confiança da prestação de um serviço individualizado de qualidade, tratando-os como se fossem nossos e adaptando-nos a cada um, visando a sua crescente satisfação;
  - Promover um ambiente familiar, acolhedor, natural e saudável;
  - Preparar, confeccionar e distribuir refeições seguras e de qualidade a todos os clientes e colaboradores da Instituição;
  - Sensibilizar, motivar, responsabilizar e valorizar os colaboradores.

Com base nestes valores, compromete-se o Centro Social a melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade e a cumprir os requisitos legais, normativos e outros aplicáveis à Instituição.

## Norma 7 - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades de animação sociocultural, lúdico - recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas
  - b) Fornecimento e apoio nas refeições, nomeadamente almoço e lanche;
  - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal (exclui o banho semanal);

- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente, quando não existe apoio de retaguarda para garantir o serviço
- e) Administração de medicação, quando prescrita;
- f) Apoio psicosocial.
- g) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

## Norma 8 - SERVIÇOS PRESTADOS NÃO ÍNCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar no CD, não inclui os seguintes serviços/ atividades:
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal, designadamente o banho semanal ;
  - b) Transporte diário do utente entre a residência e a Instituição;
  - c) Fornecimento de suplemento de refeição leve para o jantar: sopa, pão e fruta.

## CAPÍTULO II - PROCESSO ADMISSÃO DOS UTENTES

### Norma 9 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste CD:
  - a) Vontade expressa do utente em beneficiar dos serviços de CD;
  - b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo situações de exceção devidamente fundamentadas.
  - c) Necessitar dos cuidados e serviços constantes na Norma 7.

### Norma 10 - CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento da **Ficha de Inscrição**, que constitui parte integrante do processo do candidato, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Cartão de contribuinte, NISS e Cartão de Utente do SNS, do candidato;
  - b) Cartão de Cidadão do responsável;
  - c) Relatório/ declaração médica comprovativo da situação clínica do candidato;
  - d) Comprovativos do rendimento do candidato / agregado familiar;
  - e) Comprovativos de despesas: renda de casa, gasto médio mensal em farmácia (medicação correspondente a doença crónica), gasto mensal em transporte público.
2. A **Ficha de Inscrição** e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos do CD no horário de funcionamento dos mesmos: segunda a sexta-feira das 10h – 12h e das 15h – 17h, ou através do envio via email para o seguinte endereço: [geral@cssjose.pt](mailto:geral@cssjose.pt).
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos



# REGULAMENTO INTERNO\_CD

JEF  
m  
RP  
B

probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## Norma 11 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

- Na seleção dos utentes são considerados os seguintes critérios de prioridade, sendo que o 1 é o mais importante:

1. Situação económico-financeira	<b>30%</b>
• Rendimento inferior ao IAS	30%
• Rendimento superior ao IAS	15%
2. Suporte familiar	<b>20%</b>
• Vive sozinho, sem apoio para as AVD's	20%
• Vive sozinho, mas tem apoio nas AVD's	15%
• Vive acompanhado	5%
3. Grau de dependência	<b>20%</b>
• Autónomo	20%
• Necessidade de apoio parcial para as AVD's	10%
• Dependente	5%
4. Risco de isolamento social	<b>15%</b>
• Nunca sai de casa	15%
• Sai de casa, mas precisa de ajuda	10%
• Sai de casa de forma autónoma	5%
5. Familiar direto de utente do CSSJOSÉ	<b>15%</b>

AVD's – Atividades da vida diária

- Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos, em lista de espera e o seu processo é arquivado em pasta própria.
- Será dada prioridade a situações social e economicamente mais desfavorecidas.
- A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente, salvo em caso de empate.

## Norma 12 - LISTA DE ESPERA

- O CD prevê a existência de Lista de Espera. Na gestão / ordenação da lista de espera serão aplicados os critérios previstos na Norma 10.
- A inscrições que se encontram em Lista de Espera têm de ser renovadas no 1º mês de cada ano civil.
- Serão retirados da Lista de Espera:
  - sempre que contactados para admissão, rejeitem definitivamente a vaga;
  - sempre que o CD contatar o candidato e/ou seu responsável e estes não atenderem por duas vezes consecutivas;
  - a não renovação da inscrição;
  - a falta de veracidade nas informações prestadas pelo candidato ou responsável.

## Norma 13 - DECISÃO DE ADMISSÃO

- O processo de admissão passa por uma entrevista ao candidato e/ou responsável, feita por um elemento da equipa

técnica, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno do CD e funcionamento da resposta social.

- A decisão de admissão do candidato é da competência da Direção Técnica.
- Da decisão, será dado o conhecimento ao candidato ou seu responsável, no prazo máximo de 7 dias. Nesta fase é dada a possibilidade ao candidato de se pronunciar se aceita ou não a admissão.
- No ato da admissão é devida a entrega de um exemplar do Regulamento Interno, com assinatura de documento que o comprove, assim como a celebração do contrato com a definição dos serviços a prestar ao utente, sendo agendada a data de início de prestação de serviço.

## Norma 14 - ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

- Durante a admissão é aberto o Processo Individual do Utente, ao qual é atribuído um número de identificação.
- O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento, é de 1 mês.
- Durante este período de adaptação, é implementado um Programa de Acolhimento Inicial, previamente definido, e que passa por:
  - Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - 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;
  - Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
  - E definido o Programa de Acolhimento que será monitorizado continuamente e avaliado ao fim de 30 dias.
  - Findo o período de adaptação e caso o utente não se integre, deve ser registado no Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los, promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer ao CD, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## Norma 15 - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

- O Processo Individual do utente contém os seguintes elementos:
  - Capa do Processo Individual com a data de admissão;
  - Ficha de Inscrição;
  - Dados de identificação do utente;
  - Dados de identificação e contactos do responsável;
  - Dados de identificação do médico assistente;
  - Documentos pessoais comprovativos (ex: cópias dos documentos pessoais, IRS, despesas, declaração médica);
  - Ficha do cálculo da comparticipação familiar;
  - Contrato de prestação de serviços e cuidados;
  - Comprovativo de entrega de Regulamento Interno;



# REGULAMENTO INTERNO\_CD

7B  
mr  
ne  
SB  
✓

- j) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- k) Programa de Acolhimento Inicial;
- l) Plano Individual de Cuidados;
- m) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalias;
- n) Cessação do contrato de prestação e serviços com indicação da data e motivo;
- 2. O Processo Individual encontra-se arquivado no gabinete da Diretora Técnica, de fácil acesso à equipa técnica do CD, garantindo-se sempre confidencialidade dos seus dados.
- 3. O Processo Individual é permanentemente atualizado.

## CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Norma 16 - INSTALAÇÕES

1. O CD está sediado na Rua do Brasil nº 279, em Coimbra, e as suas instalações afetas ao CD, são compostas pelas seguintes áreas funcionais:
  - a) Serviços técnicos e administrativos;
  - b) Instalações para o pessoal
  - c) Sala de convívio e atividades;
  - d) Sala de refeições;
  - e) Cozinha e despensas;
  - f) Lavandaria;
  - g) Gabinete Médico / Enfermagem;
  - h) Capela;
  - i) Área exterior: Jardim e recinto ao ar livre
  - j) Parque automóvel.

### Norma 17 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O CD funciona de segunda a sexta, no período compreendido entre as 9h00 e as 17h30, encerrando aos fins de semana e feriados, assegurando os serviços que lhe correspondem.
2. O CD poderá encerrar temporariamente as suas atividades durante determinados períodos do ano, nomeadamente em épocas festivas, férias ou por motivos de força maior (como manutenção das instalações, orientações legais ou questões de saúde pública). Os utentes e respetivos familiares ou responsáveis serão informados com a devida antecedência sempre que possível.

### Norma 18 - ATENDIMENTO AOS UTENTES / RESPONSÁVEIS

1. O atendimento aos utentes / responsáveis é realizado pela Diretora Técnico / Assistente Social sempre que seja necessário, em dia e hora, previamente agendado e de acordo com as disponibilidades de ambos.

## CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E CUIDADOS

### Norma 19 – PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS - PIC

1. O Plano Individual de Cuidados - PIC é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expetativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que integra, de entre outra informação relevante, os cuidados e serviços a desenvolver.
2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços e cuidados adequados.
3. O PIC é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua pela equipa técnica, e revisto, sempre que tal seja solicitado pelo utente e/ou responsável ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração de forma a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às suas necessidades e capacidades.
4. O PIC é datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pelo utente ou pelo responsável e pode ser consultado por outros desde que autorizado pelo utente

### Norma 20 – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo CD estão definidas em Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Existe um plano semanal de atividades de CD, que à semelhança das atividades anuais são dinamizadas pela Animadora Sociocultural ou outros colaboradores da Instituição.
3. Estas atividades visam promover a qualidade de vida do utente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com utentes de outras instituições.
4. A participação e envolvimento por parte dos utentes nas diferentes atividades é de carácter livre de acordo com os seus interesses e a manifestação da sua vontade ou capacidade.
5. Os utentes obrigam-se a cumprir as orientações / regras emanadas pela pessoa responsável pelas atividades.
6. São organizados e desenvolvidos passeios ou deslocações ao exterior do CD que poderão ser gratuitos ou ser devido um pagamento adicional de acordo com a tipologia da atividade. Neste caso será sempre informado previamente ao utente ou responsável, o custo a suportar.
7. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo, é sempre necessária a autorização dos responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer.
8. Durante os passeios os residentes são sempre acompanhados por colaboradores do CD.



# REGULAMENTO INTERNO\_CD

JSB  
muv  
NE  
B  
A

## Norma 21 – FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. A alimentação é variada e adaptada quantitativa e qualitativamente às necessidades nutricionais dos utentes, tendo sempre em conta o seu estado de saúde.
2. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias e/ou necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à equipa técnica.
3. A refeição é elaborada por pessoal técnico e afixada semanalmente na sala de refeições do CD, em local visível, podendo ser consultada pelo utente ou responsável.
4. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche, no entanto pode ser fornecido se contratualizado um suplemento conforme descrito na Norma 27.
5. As refeições são fornecidas nos seguintes horários:
  - a) Almoço – 12:150 horas;
  - b) Lanche – 16:15 horas;
6. As refeições são servidas no refeitório.
7. O CD reserva-se ao direito de alterar a ocupação dos lugares na sala de refeição tendo em conta as necessidades dos utentes ou do CD.

## Norma 22 - CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

1. O CD, através de toda a sua equipa, assegura os necessários cuidados de higiene e conforto aos seus utentes.
2. Os cuidados de higiene, conforto e imagem estão descritos no PIC dos utentes e são registados em modelo próprio.
3. Constituem principais cuidados de higiene e conforto prestados pela equipa de colaboradores do CD: mudança de fralda / cueca e corte de unhas simples, conforme necessário. O banho semanal é considerado um serviço extra.

## Norma 23 - TRATAMENTO DE ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas consiste na lavagem, secagem e engomagem de peças de vestuário de uso pessoal dos utentes que usufruem do banho acompanhado e que não tenham apoio de retaguarda que garanta esse serviço.

## Norma 24 – APOIO NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO

1. O apoio na administração de medicação ao utente durante o tempo de permanência no CD obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.
2. A aquisição da medicação é da responsabilidade do utente ou responsável, excetuando-se os casos em que não existe esta retaguarda.

## Norma 25 – APOIO PSICOSSOCIAL

1. O CD tem ao dispor uma técnica de serviço social que presta apoio psicossocial, sempre que seja solicitado pelo utente ou responsável, bem como quando a situação social /psicológica do utente seja sinalizada por qualquer colaborador/ comunidade.

## Norma 26 – ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos, de enfermagem, ida a consultas e exames auxiliares de diagnóstico são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis
3. Em caso de doença ou acidente o CD obriga-se a comunicar o facto ao responsável do utente, que deverá fazer o devido acompanhamento do utente aos serviços de saúde.

## Norma 27 – TRANSPORTE DE UTENTES

1. O transporte é disponibilizado todos os dias úteis de e para a domicílio do utente, nos horários disponibilizados pelo CD, sendo necessária a sua contratualização.

## Norma 28 – FORNECIMENTO DE SUPLEMENTO DE REFEIÇÃO

1. O suplemento de refeição consiste numa refeição leve para o jantar (uma sopa, um pão e uma peça de fruta) destinada a ser consumida já no domicílio do utente, após aquecimento pelo próprio se necessário. Este serviço carece de contratualização.

## CAPÍTULO V – MENSALIDADE

### Norma 29 - CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. De acordo com o disposto pela Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

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:

- 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;



# REGULAMENTO INTERNO\_CD

787  
m  
n  
B  
B

- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente 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.
- f) Não são considerados para efeitos do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações: 1. Tenham entre si um vínculo contratual (por ex.: hospedagem; arrendamento de parte da habitação, etc.); 2. Permaneçam na habitação por um curto período.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimento do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) do trabalho dependente;
  - b) do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais 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 - pensão de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) prediais - 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 prédio; 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 do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que excede aquele limite;
  - g) de capitais – rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do

seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

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

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

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3.1 Ao somatório das despesas referidas no ponto 3 alíneas b), c) e d), o CD estabelece como limite máximo do total das despesas a considerar o valor da RMMG (Remuneração mínima mensal garantida). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

## Norma 30 - PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem diligências que considerem adequadas, pode o CD convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1 desta norma, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

## Norma 31 – DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização de serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita*.
2. 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:



# REGULAMENTO INTERNO\_CD

K  
RE  
MY  
SB  
X

Tipo de Serviço	% de afetação
Serviços Base constante do ponto 1 da Norma 7	45%
Banho semanal	+ 3%
Suplemento de Refeição	+ 5%
<b>Serviço Suplementar:</b> Serviço de Transporte	Valor definido e tabelado anualmente pela Direção*

\* - Valor atualizado anualmente de acordo com os custos do serviço (36€ no ano de 2025)

3. A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área. O valor da comparticipação familiar máxima é anualmente definido e o seu valor afixado para conhecimento geral.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do utente.
5. A tabela de comparticipação é calculada de acordo com a legislação em vigor e o descrito no ponto 2, e encontra-se afixada em local visível no CD.

## Norma 32 – PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da mensalidade/ comparticipação familiar terá que ser efetuado no período compreendido entre os dias 01 a 08 do mês seguinte, preferencialmente por transferência bancária para a conta da Instituição ou nos serviços administrativos do CD, no horário de funcionamento dos mesmos.
2. A comparticipação familiar é efetuada no total de 12 mensalidades.
3. O valor devido pelo pagamento da primeira comparticipação familiar é calculado de acordo com a data de aceitação de vaga:
  - a) entre dia 1 – 15: Pagamento da totalidade da comparticipação;
  - b) a partir de dia 15: 50% da comparticipação.
4. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
5. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias, o CD poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
6. O utente ou responsável compromete-se a fazer o pagamento da mensalidade relativa aos serviços contratualizados com o CD.

## CAPÍTULO VI - QUADRO DE PESSOAL

### Norma 33 – QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal deste CD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos definidos de acordo com a legislação/ normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal é constituído pela Diretora Técnica, Técnica de Serviço Social, Animador, Administrativas, Ajudantes de Ação Direta, Cozinheiros, Ajudante de Cozinha, Operadora de Lavandaria, Motorista e Auxiliares de Serviços Gerais.

### Norma 34 – DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste CD compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro, na sua redação atual, cujo nome, formação e conteúdo funcional 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, por um elemento da equipa técnica.

### Norma 35 – FORMAÇÃO

1. Para o desenvolvimento dos serviços e cuidados, o CD proporciona aos colaboradores a frequência de formação inicial e contínua adequada à categoria profissional e respetiva função desempenhada ou a desempenhar, definindo um plano de formação anual.

## CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES

### Norma 36 – DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. O utente em CD tem os seguintes direitos:
  - 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) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo e de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) A inviolabilidade da correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;



# REGULAMENTO INTERNO\_CD

JOS  
nº  
mry  
LB  
H

- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. Constituem **deveres** dos utentes:
- Colaborar com a equipa do CD 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);
  - Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CD e os dirigentes da Instituição;
  - Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## Norma 37 – DIREITOS E DEVERES DO CD

1. Consideram-se **direitos** do CD:
- Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou responsáveis, no ato da admissão;
  - Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento desse serviço;
  - Ao direito de suspender o serviço, sempre que os utentes, 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 do próprio CD.
2. Consideram-se **deveres** do CD:
- Respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
  - Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira, com a qualidade global da resposta social;
  - Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;

- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- Manter os processos dos utentes atualizados;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes. Informação adicional sobre a proteção de dados está disponibilizada no contrato de prestação de serviços.

## Norma 38 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o utente e/ou responsável, onde constará, nomeadamente, os direitos e obrigações das partes e discriminação dos serviços e atividades e cuidados a prestar aos utentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
- Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respetivo contrato.
- O CD deve garantir que o utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do Regulamento Interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do utente.
- Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, ou na respetiva adenda.
- Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.
- É fornecida ao utente e responsável, cópia do contrato de prestação de serviços.

## Norma 39 – COMUNICAÇÃO

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

## Norma 40 – ACESSO À INFORMAÇÃO

- O CD procede à afixação, em local visível e de fácil acesso, dos seguintes elementos:



# **REGULAMENTO INTERNO CD**

- a) Licença de funcionamento ou autorização provisória de funcionamento, quando aplicável;
  - b) Identificação da Direção Técnica;
  - c) Período de funcionamento e horário de atendimento;
  - d) Tipologia dos cuidados e serviços;
  - e) Mapa semanal de ementas, incluindo dietas;
  - f) Preçário e ou tabela da comparticipação familiar;
  - g) Publicitação dos apoios financeiros da segurança social, quando aplicável;
  - h) Referência à existência de livro de reclamações.
  - i) Dados relativos ao Centro de Arbitragem disponível para resolução alternativa de litígios.

## **Norma 41 – INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
  2. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do utente que lhe seja previsível, este ou o seu responsável deverá comunicar esse facto à Diretora Técnica, com a maior antecedência possível.
  3. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem definida na **Norma 32**, as que são devidamente justificadas: motivos de força maior ou outros nomeadamente hospitalização ou férias.
  4. Há lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
  5. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, o **CD** reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.

## **Norma 42 – CESSAÇÃO DO CONTRATO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do utente devido a:
    - a) Não adaptação do utente;
    - b) Insatisfação das necessidades do utente;
    - c) Mudança de Resposta Social;
    - d) Incumprimento das cláusulas contratuais.
  2. A intenção de rescisão por iniciativa do utente que lhe seja previsível, este ou o seu responsável deverá comunicar esse facto à Diretora Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias. A falta de tal obrigação implica o pagamento de mais uma mensalidade.

## **Norma 43 – CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CD**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
    - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
    - b) Haja o falecimento do utente;
    - c) O utente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;

- d) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno do CD;
  - e) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e do próprio CD. A rescisão do contrato ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
  - f) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao utente;
  - g) Ocorram irregularidades, que após deliberação da Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento do CD.

## **Norma 44 – OCORRÊNCIAS**

1. O CD dispõe de um conjunto de registos que servirão de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

## **Norma 45 – RECLAMACÕES**

1. Os utentes e /ou responsáveis têm disponíveis diferentes formas para apresentar sugestões/ reclamações, nomeadamente:
    - a) Formulário interno Reclamação/ Sugestão, em formato papel;
    - b) Livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor, em formato físico (a solicitar a qualquer colaborador na Instituição), ou eletrónico em [www.cssiose.pt](http://www.cssiose.pt).
  2. Todas as reclamações/ sugestões são tratadas de acordo com o Procedimento Interno – Gestão da Melhoria. Caso pertinente, serão introduzidas ações corretivas e de melhoria no Sistema de Gestão da Qualidade, decorrentes da reclamação/ sugestão.
  3. A Direção assegura sempre uma resposta ao reclamante em prazo considerado útil.
  4. Podem ainda considerar-se sugestões/ reclamações as provenientes de outras origens como contacto telefónico, correio eletrónico ou decorrente da avaliação da satisfação realizada anualmente.

## **Norma 46 – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO**

1. O CD encontra-se ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução de problemas relacionados com os serviços prestados e/ou bens fornecidos pelo estabelecimento.
  2. Em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, o segundo e terceiro outorgantes, enquanto consumidores, podem recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, entidade de resolução alternativa de litígios de consumo.
  3. Os dados do Centro de Arbitragem disponível para resolução alternativa de litígios encontram-se afixados.



# REGULAMENTO INTERNO\_CD

## Norma 47 – GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. O CD tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação.
2. No caso de um utente apresentar sinais de abusos e maus-tratos os colaboradores informam de imediato a Diretora Técnica para que os mesmos se reúnam com o responsável de modo a alertar para a situação e comunicar às autoridades competentes. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus-tratos advêm dos responsáveis, esta deve comunicar às entidades competentes.
3. No caso dos responsáveis detetarem abusos ou maus-tratos por parte do CD ao utente, o alerta deve ser comunicado à Diretora Técnica, sendo considerada uma reclamação, e a mesma procederá, tal como está descrito na Norma 43.

## CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

### Norma 48 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. O CD tem implementado um sistema de gestão da qualidade.
2. A Diretora Técnica assume as funções de Gestora da Qualidade.
3. O CD faz a monitorização dos indicadores da qualidade.
4. O CD faz avaliação da satisfação dos serviços aos utentes.

### Norma 49 – UTILIZAÇÃO DA IMAGEM E DADOS PESSOAIS

1. A captação e utilização de imagem do utente está sujeita a autorização prévia do próprio ou do seu responsável.
2. Havendo consentimento para captação e divulgação de imagem dos utentes, o CD reserva-se o direito de divulgar imagens dos mesmos, enquanto participantes nas atividades desenvolvidas pela Instituição, nos seus canais publicitários.

### Norma 50 – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. Os dados pessoais recolhidos e tratados pelo CD são necessários para o cumprimento das obrigações contratuais no seguimento do exigido pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, e cumprimento de outras obrigações legais subsequentes.
2. O titular é devidamente informado quanto às finalidades de tratamento, direitos de que dispõe e forma de exercício dos mesmos.
3. O CD recolhe os dados pessoais adequados e pertinentes ao necessário, sendo os mesmos conservados apenas enquanto se mantém o vínculo ao CD, e adicionalmente durante o tempo legalmente exigido.
4. A comunicação de dados a terceiros apenas ocorre quando estritamente necessário para efetivação dos serviços ou para cumprimento de obrigações legais.

## CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

### Norma 51 – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, ou da legislação que o rege, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu responsável, 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 uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. As alterações são remetidas ao Instituto da Segurança Social, IP, 30 dias antes da entrada em vigor.

### Norma 52 – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

### Norma 53 – ENTRADA EM VIGOR

1. O presente Regulamento foi visto e aprovado, por unanimidade, em reunião de Direção de 16/10/2025 e entra em vigor no dia 16/11/2025.

*José Silveira Lourenço*  
*Natalia Costa*  
*Paulina Barreiros*  
*Maria Oliveira*