



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA
DE **LAGOA**

REGULAMENTO INTERNO
CENTRO DE DIA

Índice

Capítulo 1 - Disposições gerais.....	4
Norma 1.1 Âmbito de aplicação.....	4
Norma 1.2. Legislação aplicável.....	4
Norma 1.3. Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD.....	5
Norma 1.4. Objetivos do Regulamento	5
Norma 1.5. Objetivos e princípios de atuação da resposta social	5
Norma 1.6. Atividades e Serviços prestados.....	6
Norma 1.7. Capacidade dos serviços prestados.....	7
Capítulo 2 - Inscrição e admissão de utentes	7
Norma 2.1. Condições de admissão	7
Norma 2.2. Critérios de admissão	7
Norma 2.3. Candidatura	8
Norma 2.4. Lista de espera	9
Norma 2.5. Admissão	9
Norma 2.6. Acolhimento de novos utentes	10
Norma 2.7. Processo Individual do utente	10
Capítulo 3 - Comparticipações.....	11
Norma 3.1. Pagamento da comparticipação mensal.....	11
Norma 3.2. Comparticipação mensal do utente	11
Norma 3.3. Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>	13
Norma 3.4. Comparticipação mensal do responsável legal	13
Norma 3.5. Prova de rendimentos e despesas.....	13
Norma 3.6. Comparticipação mensal máxima	14
Norma 3.7. Conceitos.....	14
Norma 3.8. Responsabilização do familiar/representante legal	16
Capítulo 4 - Instalações e Regras de Funcionamento	17
Norma 4.1. Instalações.....	17
Norma 4.2. Horários.....	17
Norma 4.3. Saídas	17

Norma 4.4. Cuidados em situação de urgência médica	18
Norma 4.5. Pertences.....	18
Norma 4.6 Procedimentos em caso em doença	18
Norma 4.7 Procedimento em caso de saída não autorizada do utente	18
Norma 4.8. Regras de convivência	18
Norma 4.9. Quadro de pessoal	19
Norma 4.10. Direção Técnica	19
Capítulo 5 - Direitos e deveres.....	19
Norma 5.1. Direitos dos utentes	19
Norma 5.2. Deveres dos utentes.....	20
Norma 5.3. Direitos da Instituição	21
Norma 5.4. Deveres da Instituição	21
Norma 5.5. Direitos dos funcionários.....	22
Norma 5.6. Direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante.....	22
Norma 5.7. Deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante	22
Capítulo 6- Disposições finais.....	23
Norma 6.1. Contrato de prestação de serviços	23
Norma 6.2. Contrato de prestação de serviços	23
Norma 6.3. Cessação de contrato	23
Norma 6.4. Regime de Maior Acompanhado.....	24
Norma 6.5. Livro de reclamações.....	24
Norma 6.6. Registo de ocorrências	25
Norma 6.6. Acesso à informação	25
Norma 6.7. Alterações ao presente regulamento	25
Norma 6.8. Integração de lacunas	26
Norma 6.9. Aprovação e entrada em vigor	26



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Regulamento Interno do Centro de Dia

Capítulo 1 - Disposições gerais

Norma 1.1 Âmbito de aplicação

O presente Regulamento define as normas de funcionamento do Centro de Dia propriedade da Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, Largo dos Combatentes, n.º 9 8400- 338 Lagoa.

O Centro de Dia, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

Norma 1.2. Legislação aplicável

O Centro de Dia é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia e pelos normativos aplicáveis, nomeadamente:

- a. Guião Técnico de Centro de Dia, de dezembro de 1996;
- b. Portaria 196-A/2015, de 1 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. Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 dezembro, que procede à terceira 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;
- d. Circular normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social (Regula as comparticipações familiares devida pela frequência nas respostas sociais e Despacho do MESS de 03/08/1993 estabelece normas reguladoras das comparticipações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos sociais;
- e. Circular normativa n.º 5 de 23/12/2014 (regula a frequência de utentes nas vagas comparticipadas pela segurança social);
- f. Despacho n.º 7837/2002, de 16 de abril (Estabelece normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social);
- g. Despacho n.º 9400/2001 do SESSS, 4 de maio de 2001 (Determina as condições de atribuição, às instituições, das comparticipações adicionais);
- h. Regulamento Geral de Proteção de Dados - Regulamento UE de 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016;
- i. Acordo de cooperação com segurança social e Protocolo em vigor;
- j. Manual da Gestão da Qualidade da instituição.



Handwritten signatures and initials in blue ink.

k. Em Situações pandémicas/ Epidemiológicas, serão seguidas as diretivas emanadas pelas entidades estatais, tais como a direção geral de saúde e o instituto de segurança social.

Norma 1.3. Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Norma 1.4. Objetivos do Regulamento

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais.

Norma 1.5. Objetivos e princípios de atuação da resposta social

1. O Centro de Dia é uma resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do utente e ao seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respetiva família.
2. São objetivos do Centro de Dia:
 - a. Proporcionar serviços adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas e às necessidades dos utentes;
 - b. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia, funcionalidade e independência pessoal e social do utente;
 - c. Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
 - d. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e a relação do utente com a comunidade e na comunidade;
 - e. Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
 - f. Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional de vida;
 - g. Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional.



3. O Centro de Dia rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a. Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b. Interdisciplinaridade;
- c. Avaliação integral das necessidades do utente;
- d. Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e. Participação e corresponsabilização do utente e familiar/responsável legal, na elaboração e execução do plano individual de cuidados.

Norma 1.6. Atividades e Serviços prestados

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas; (pequeno-almoço, almoço, lanche);
- b. Atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional;
- c. Administração de fármacos, quando prescritos;
- d. Cuidados de higiene pessoal;
- e. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade, adequados à satisfação de outras necessidades.

2. O Centro de Dia pode ainda prestar outros serviços de âmbito social, desde que acordado entre ambas as partes, tais como:

- a. Acesso a cuidados de saúde;
- b. Cuidados de enfermagem;
- c. Tratamento de roupas, nomeadamente lavagem e secagem mecânica da roupa (não inclui limpeza a seco), engomadoria, pequenos trabalhos de costura. Inclui apenas a roupa pessoal, toalhas de wc e roupa de cama;
- d. Assistência medicamentosa (aquisição e organização da medicação);
- e. Fornecimento de refeições ao domicílio (semana, fins-de-semana e feriados);
- f. Transporte para utentes;
- g. Fisioterapia;
- h. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.

3. Os serviços referidos no número anterior, não são abrangidos pela mensalidade. O respetivo preçário encontra-se em anexo no presente regulamento e afixado na Instituição em local visível.



4. O Centro de Dia pode ainda prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo utente mediante preçário definido pela Mesa Administrativa.

Norma 1.7. Capacidade dos serviços prestados

O Centro de Dia tem a capacidade máxima para 30 utentes.

Capítulo 2 - Inscrição e admissão de utentes

Norma 2.1. Condições de admissão

1. São condições de admissão:

- a. Vontade expressa do utente;
- b. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente, nomeadamente indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de Centro de Dia;
- c. Não sofrer de perturbação do foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psicoafectivas;
- d. Pessoas Idosas, total ou parcialmente autónomas (salvo casos excecionais a analisar pela Mesa Administrativa);
- e. Autonomia nas atividades de vida diária.
- f. Não existir por parte do Utente/Familiares dividas para com SCM Lagoa, salvo situações de carácter excecional e devidamente justificadas.

Norma 2.2. Critérios de admissão

1. Em igualdade de condições, são critérios preferenciais de admissão:

- a. Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social (30 pontos);
- b. Ser pessoa social e economicamente desfavorecida (30 pontos);
- c. Ser residente no concelho de Lagoa (20 pontos);
- d. Ser utente de resposta social da instituição ou ser familiar direto em 1º grau ou cônjuge de utente da Instituição (10 pontos);
- e. Ser Irmão ou aposentado da Instituição (10 pontos);

2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o Centro de Dia procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

3. Em caso de empate nas pontuações será dada prioridade à inscrição mais antiga.

Norma 2.3. Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. O indivíduo/família deverá dirigir-se à Direção Técnica do Centro de Dia ou quem seja delegado pelo mesmo, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

a. Cartão de Cidadão do utente ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Identificação da Segurança Social e Cartão de sistema de saúde;

b. Fotocópia das pensões de reforma e/ou declaração de outros rendimentos; última declaração de IRS, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social.

c. Fotocópia do comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;

d. Fotocópia das cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;

e. Fotocópia da declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

f. Fotocópia do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte do(s) descendentes de 1º grau da linha reta ou do (s) representante (s) legal (s).

g. Informação clínica onde constem as patologias, o grau de dependência e a medicação atual.

h. Em caso de situações de maior acompanhado deve ser apresentado a deliberação do mesmo.

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



[Handwritten signatures and initials]

Norma 2.4. Lista de espera

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, no momento da inscrição.
2. A inscrição deverá ser renovada anualmente pelo candidato a utente ou seu representante legal. Se a inscrição não for renovada, será removida da lista de espera.
3. Quando não exista lista de espera, estejam reunidas as condições de admissão e concluído o processo de candidatura, o candidato a utente é imediatamente admitido.

Norma 2.5. Admissão

1. Aquando da existência de vaga, são analisadas pela Direção Técnica, as candidaturas que se encontram em lista de espera, a qual elabora a proposta de admissão e da respetiva comparticipação mensal, quando tal se aplicar, e submete à decisão do órgão competente, a Mesa Administrativa;
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente por correio postal, correio eletrónico ou telefone, no prazo de 10 dias úteis;
3. No ato de admissão serão solicitados todos os documentos atualizados.
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utente na candidatura ou ato de admissão poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão e retirada da lista de espera.
5. O Centro de Dia deve no ato de admissão:
 - a. Prestar ao utente e/ou familiar responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do Centro de Dia;
 - b. Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
 - c. Informar o utente e/ou responsável do Regulamento Interno;
 - d. Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços e todos os documentos necessários. Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir com os familiares e/ou acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
6. Caso o utente ou o seu responsável, optem pela administração de medicação durante o horário de permanência no Centro de Dia, terá de ser entregue uma declaração médica com a descrição da medicação realizada pelo utente. Sempre que ocorra alteração de medicação, é da responsabilidade do utente ou responsável entregar na Instituição comprovativo clínico da respetiva alteração.

7. No ato de admissão haverá lugar ao pagamento da comparticipação mensal correspondente e de uma caução de valor equivalente à comparticipação mensal estipulada. A caução será reembolsada caso não esteja pendente qualquer dívida e/ou indemnização quando o utente desistir ou falecer.

Norma 2.6. Acolhimento de novos utentes

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente (Programa de Acolhimento);
- b. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
- c. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
- d. Consideração dos aspetos recolhidos na entrevista diagnóstica;
- e. 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;
- f. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios da Instituição a utilizar na prestação dos cuidados.

2. Se, durante este período, 30 dias, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção que serão delineados no Plano Individual do utente. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

Norma 2.7. Processo Individual do utente

1. Para que o utente que usufrua dos serviços prestados pelo Centro de Dia será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado.

2. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a. Identificação e contato do utente;
- b. Data de início da prestação de serviços;
- c. Identificação do médico assistente;
- d. Identificação e contato do representante legal ou dos familiares;
- e. Identificação da situação social;
- f. Documentação respeitante à situação económica do utente e responsável(s);



Handwritten signatures and initials in blue ink.

g. Exemplar do contrato de prestação de serviços onde conste obrigatoriamente os serviços a prestar pela Instituição, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o Centro de Dia, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;

h. Informação clínica;

i. Plano individual de cuidados;

j. Plano individual;

k. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências anómalas;

l. Cessação de contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

m. Outros elementos considerados relevantes.

3. O Processo Individual físico do utente é arquivado em local próprio, com acesso pela Direção Técnica, garantindo-se a sua confidencialidade. O processo é também inserido digitalmente na aplicação informática com diferentes níveis de acesso para os funcionários. Os registos de toda a informação do utente e serviços prestados é efetuado no programa.

4. O utente e/ou representante legal (com autorização do utente) pode ter conhecimento da informação constante no processo individual e da informação sobre a prestação dos serviços, devendo para o efeito solicitar à Direção Técnica.

Capítulo 3 - Comparticipações

Norma 3.1. Pagamento da comparticipação mensal

1. O pagamento da comparticipação mensal é efetuado até ao dia 08 do mês a que se refere, sendo o primeiro no ato de admissão.

2. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque ou MB na receção ou secretaria da instituição, ou por transferência bancária, sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.

Norma 3.2. Comparticipação mensal do utente

1. A comparticipação mensal do utente abrangido pelo acordo de cooperação corresponde a um mínimo de 50% e um máximo de 60% do respetivo rendimento *per capita* mensal, entendendo-se como tal o duodécimo da soma de todos os rendimentos líquidos do agregado familiar auferidos anualmente, atualizada no início de cada ano económico de acordo com a informação que está obrigado a prestar sobre os mesmos.



[Handwritten signatures]

2. Caso seja solicitado o fornecimento de refeições na sua residência em dias úteis ou ao fim-de-semana, a Instituição terá uma tabela de preços com valores definidos deste serviço extra, a qual será atualizado.

3. Haverá lugar a redução da comparticipação familiar nas seguintes situações:

a. Uma redução de 5% na comparticipação familiar mensal do elemento mais velho do agregado, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;

b. Uma redução de 5% na comparticipação mensal de utentes que pertençam à Irmandade da Misericórdia e dos pais de colaboradores, não sendo as duas reduções acumuláveis, nem sendo acumulável com a alínea a) deste ponto;

c. Uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, devidamente comunicada e justificada, exceda 15 dias não interpolados.

d. Quando se verifique a admissão do utente após o dia 16, terá lugar a comparticipação familiar mensal proporcional aos dias restantes do mês corrente.

4. Em caso de cessação de contrato, ainda que ocorra na primeira quinzena do mês, não haverá lugar a qualquer reembolso ou redução da mensalidade.

5. Em todos os casos decorrem integralmente por conta dos utentes e/ou familiares responsáveis as despesas com vestuário e calçado, consultas médicas, cuidados de enfermagem, organização de medicação, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina e colostomia, cremes, próteses, meios auxiliares de locomoção, material médico e de enfermagem, análises clínicas e exames médicos, soros, pensos, fisioterapia de reabilitação, consultas de urgência ou de especialidade, aluguer de aparelhos hospitalares, transportes e acompanhamento ao exterior, cabeleireiro e outros serviços especiais não previstos, que serão debitados em separado ou em conjunto com o recibo da mensalidade.

6. Sempre que ocorram estas despesas, o utente ou o seu representante legal serão informados, sendo as mesmas adicionadas e devem ser pagas aquando do pagamento da mensalidade/comparticipação familiar.

7. O não pagamento da mensalidade no prazo definido implica a suspensão do serviço no início do mês seguinte e poderá implicar a cessação do contrato de prestação de serviços, com base na falta de pagamento.

8. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares ou da caução, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

9. O Centro de Dia pode prestar outros serviços não abrangidos pelo contrato de prestação de serviços, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo utente mediante preço, devidamente afixado em local visível.

10. As mensalidades e o preçário referido no número anterior são atualizados anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta os custos médios ponderados e o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.

Norma 3.3. Cálculo do Rendimento Per Capita

O cálculo do rendimento *per capita* do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12 - D) / N$$

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimentos do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

Norma 3.4. Comparticipação mensal do responsável legal

1. Está prevista a comparticipação mensal da família ou responsável legal nos casos em que a contribuição do utente não atinja o custo médio por utente em Centro de Dia, de acordo com os custos efetivos na respetiva resposta social e ainda a comparticipação da Segurança Social.
2. Se houver comparticipação por parte da família para pagamento da mensalidade, este deverá ser efetuado até ao dia 8 de cada mês, findo o qual o familiar/responsável legal se sujeita a demanda administrativa em ordem ao cumprimento dos seus deveres, ficando sujeito a mora após 15 dias do seu vencimento.
3. Se as pessoas que contratarem com esta Instituição se constituírem em mora poderão ver anulado o contrato com base na falta de pagamento. Procede-se à retirada do utente da resposta social, devendo os responsáveis efetuar o pagamento da sua permanência na resposta social durante o período não coberto pela mensalidade paga.

Norma 3.5. Prova de rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e creíveis, designadamente de origem fiscal, nomeadamente, declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade e pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A prova das despesas referidas será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos recentes.
4. As mensalidades podem ser corrigidas sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão do utente não correspondam à realidade ou sempre que se



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

alterem no decorrer do vínculo contratual. O Utente ou familiar responsável, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

5. Poderá ser aplicada a taxa máxima de comparticipação de acordo com a legislação em vigor no caso de o utente e/ou o representante legal não facultarem, no prazo concedido para o efeito, toda a documentação necessária ao cálculo da comparticipação e organização do processo.

Norma 3.6. Comparticipação mensal máxima

1. A comparticipação mensal máxima calculada nos termos das presentes normas e a comparticipação mensal do utente não abrangido pelo acordo de cooperação celebrado para a resposta social, é livre afixação do valor da comparticipação do utente, estando apenas dependente da negociação entre o Utente ou seu representante legal e a Instituição e respeite os valores máximos caso existam e sejam fixados em Lei ou instrumento regulamentar ou convencional vinculativo.

Norma 3.7. Conceitos

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos:

- a. Do trabalho dependente;
- b. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c. De Pensões;
- d. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - 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;

f.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

- f.1.1. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- f.1.2. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- f.1.3. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- f.1.4. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.



Handwritten signatures and initials in blue ink.

f.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, 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.

f.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite;

g. De capitais;

g.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

g.2. 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 e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos 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. Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do utente:

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. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

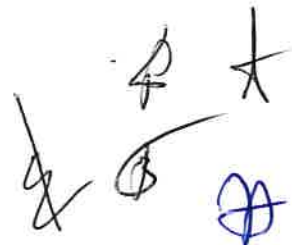
c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

d. Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

e. As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Norma 3.8. Responsabilização do familiar/representante legal

1. Os idosos sob cobertura institucional, quando não isolados, são integrados sob a responsabilização de um familiar (designado no ato de admissão) o qual responderá, perante a Instituição, por todos os assuntos que a eles respeitem.
2. 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.
3. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente, a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
4. O(s) responsável(s) tem direito a que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste, e a ser recebido pela direção técnica sempre que o solicite e tal seja justificado.
5. O familiar ou responsável, responsabiliza-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar.
6. Constituem deveres do responsável do utente, o respeito pelas normas do presente regulamento e pelas cláusulas do contrato de prestação de serviços, a manutenção de uma relação afetiva com o(s) seu(s) idoso(s), procurando promover por todos os meios o bem-estar social e psíquico do idoso, bem como a prestação de todas as informações sobre o utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, colaborando com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado.
7. Os familiares ou responsáveis pelo utente e os visitantes não podem fornecer ao utente, durante o tempo em que este se encontra sob a responsabilidade da Instituição, qualquer produto alimentar, medicamento ou vestuário sem prévio conhecimento dos responsáveis de serviço ou das funcionárias.
8. Os familiares dos idosos, no uso da sua condição, têm o direito de apresentar reclamações por escrito em caso do não cumprimento do estipulado no presente regulamento, quer para a relação idoso/idoso, idoso/pessoal ou idoso/Direcção. Para tal deverão seguir as vias hierárquicas competentes, que são: Encarregado de Serviços; Direcção Técnica; Mesa Administrativa.
9. Poderão também utilizar para o efeito o livro de reclamações próprio que existe na Instituição.



10. As informações referentes aos utentes só serão prestadas pela Direção Técnica ou por quem a Direção Técnica autorizar.

Capítulo 4 - Instalações e Regras de Funcionamento

Norma 4.1. Instalações

O Centro de Dia está sediado em instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, Rua Dr. 9 Ernesto Cabrita, s/n, 8400-387 Lagoa.

Norma 4.2. Horários

1. O Centro de Dia funciona 5 dias por semana, entre as 8H30 e as 19H00, podendo ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar. Para os utentes com serviço de transporte a recolha inicia-se às 8h.

2. Das refeições:

a. Pequeno-almoço..... 09H00 às 10H00

b. Almoço..... 12H00 às 13H30

c. Lanche..... 16H00 às 17H00

d. A par das principais refeições serão atribuídos reforços alimentares, desde que solicitados pelos utentes ou prescritos por indicação clínica.

e. A permanência no refeitório só é permitida à hora das refeições.

3. Das visitas:

a. As visitas deverão ser agendadas com a receção com a maior brevidade possível.

b. As visitas devem dirigir-se à receção, onde se procederá ao registo da visita.

c. Os utentes têm à sua disposição espaços próprios para receção das suas visitas.

d. A fim de conferir maior eficácia ao quotidiano da limpeza, higiene pessoal dos utentes e descanso ocasional dos mesmos as visitas deverão ocorrer no seguinte horário: dias úteis, entre as 14H00 e as 16H00. As visitas extraordinárias serão autorizadas pelo Direção Técnica, desde que devidamente justificadas e que não perturbem o normal funcionamento da instituição.

e. Os utentes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro do Centro de Dia um comportamento pautado pelas normas morais e de convivência social normalmente aceites.

Norma 4.3. Saídas

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do Centro de Dia, e devendo-se acatar o seguinte:



Handwritten signatures and initials in blue ink.

a. Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao Centro de Dia e do seu amparo físico e material e se autorizado pelo responsável;

b. Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do Médico de família.

Norma 4.4. Cuidados em situação de urgência médica

Em emergências os utentes serão conduzidos aos serviços de urgência do Hospital ou do Centro de Saúde.

Norma 4.5. Pertences

1. A Instituição não se responsabiliza pela perda ou extravio de objetos ou valores que se encontrem à guarda dos utentes.
2. A Instituição não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes.

Norma 4.6 Procedimentos em caso em doença

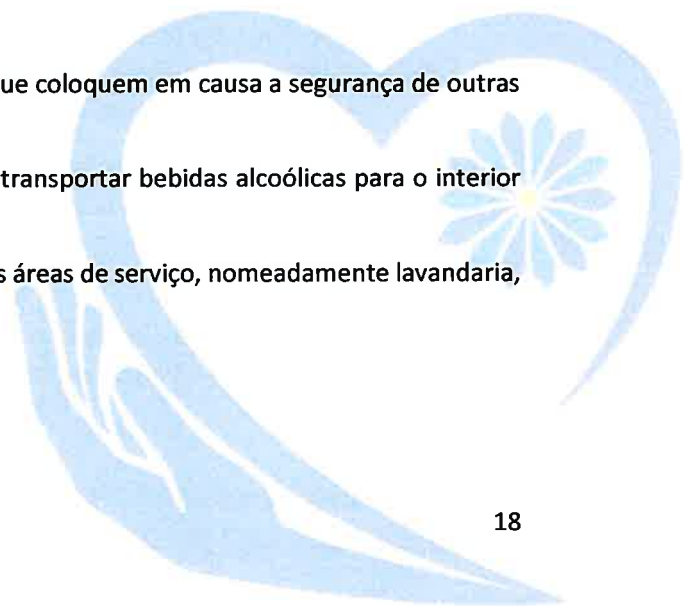
Em Caso de doença contagiosa o utente não deverá frequentar o Centro de Dia até melhoria dos sintomas. Caso se verifique a existência de sintomas durante o Centro de Dia o responsável será contactado para tomar as diligências necessárias.

Norma 4.7 Procedimento em caso de saída não autorizada do utente

1. Em caso de suspeita de saída não autorizada do utente da instituição, deverá ser contactado de imediato o familiar responsável pelo utente, sugerindo contactos com redes de amizade e familiares e solicitando simultaneamente que a instituição seja informada assim que hajam informações. A instituição, embora tome todas as medidas necessárias á proteção, não se responsabiliza pela saída não autorizada de utentes que não se encontrem legalmente interditos (com regime de maior acompanhado identificado) e que não possuam sistema de localização.
2. Na ausência de identificação de suporte familiar ou impossibilidade de contacto com o mesmo serão contactados os serviços de autoridade.

Norma 4.8. Regras de convivência

1. Não são permitidos comportamentos que coloquem em causa a segurança de outras pessoas e das instalações;
2. É expressamente proibido fumar e/ou transportar bebidas alcoólicas para o interior das instalações da Instituição.
3. Não é permitido aos utentes o acesso às áreas de serviço, nomeadamente lavandaria, cozinha, copa e economato.





Handwritten signatures and initials in the top right corner.

4. A prática de faltas graves poderão ser motivo de rescisão contratual e saída do Centro de Dia dependendo a resolução destas situações da determinação da Mesa Administrativa, após realização de inquérito.

5. Situações de conflito devem ser resolvidas junto da Direção Técnica, ou, na sua ausência, quem a represente, não devendo o utente queixoso entrar em diálogo direto com o pessoal ou outros utentes.

6. É imperativo o respeito mútuo entre utentes e para com os colaboradores da instituição, no sentido da promoção de um bom ambiente.

Norma 4.9. Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia, encontrando-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal obedece ao previsto no Acordo Coletivo de Trabalho entre a Santa Casa da Misericórdia de Lagoa e Outras e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos e outros.

3. As funções e responsabilidades dos colaboradores e dos voluntários encontram-se descritas no Guia de Funções dos Colaboradores da SCM Lagoa e no Guia de Acolhimento do Voluntário, respetivamente.

Norma 4.10. Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Centro de Dia compete a um técnico, nos termos legais aplicáveis, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. À Direção Técnica compete dirigir o Centro de Dia assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

3. A Direção Técnica é responsável perante a Mesa Administrativa pelo funcionamento geral do Centro de Dia.

4. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por técnico superior a designar.

Capítulo 5 - Direitos e deveres

Norma 5.1. Direitos dos utentes

1. Constituem direitos do utente do Centro de Dia:

- a. Ingressar por vontade própria;
- b. A prestação dos serviços e cuidados contratualizados de forma a garantir o seu bem-estar físico e qualidade de vida;
- c. Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais Utentes, funcionários e direção da Misericórdia;
- d. Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- e. Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- f. Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;
- g. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua individualidade e dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
- h. A exigir qualidade nos serviços prestados, a opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito.

Norma 5.2. Deveres dos utentes

1. São deveres do Utente do Centro de Dia, designadamente:

- a. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e Direção, respeitando e ajudando os outros;
- b. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c. Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- d. Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
- e. Dar conhecimento e reclamar junto da Direção Técnica de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.
- f. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.
- g. Comunicar sempre à Instituição a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe tenha sido feito.
- h. Informar a instituição em caso de sintomatologia de doença pontual que possa ser de transmissão (febre, erupções cutâneas, etc.).



Norma 5.3. Direitos da Instituição

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
6. Suspender o serviço temporariamente em caso de o utente apresentar sintomatologia ou doença contagiosa ou de fácil transmissão.
7. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes e/ou responsável legal, 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.

Norma 5.4. Deveres da Instituição

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
 - a. Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
 - b. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
 - c. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do Centro de Dia;
 - d. Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - e. Organizar um processo individual por utente;
 - f. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo Centro de Dia;
 - g. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
 - h. Fomentar e promover a manutenção dos laços afetivos dos utentes relativamente à família e amigos.

Norma 5.5. Direitos dos funcionários

Constituem direitos e deveres do pessoal o cumprimento da legislação laboral em vigor e o presente regulamento interno.

Norma 5.6. Direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante

1. Participar nas atividades e no projeto global da Santa Casa;
2. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
3. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
4. Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
5. Efetuar reclamações e sugestões;

Norma 5.7. Deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante

1. Cumprir o regulamento interno;
2. Colaborar com a equipa;
3. Respeitar a privacidade e intimidade dos outros utentes;
4. Zelar pela boa conservação do Centro de Dia e dos bens e equipamentos;
5. Tratar os outros utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
6. Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, atividades e cuidados, designadamente o pagamento das participações familiares/mensalidades, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
7. Celebração do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, atividades e cuidados, designadamente o pagamento das participações familiares/mensalidades, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
8. A prestar todas as informações sobre o Uteente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele e, bem assim, colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do mesmo;
9. Para além de por si próprio, assinar, o presente contrato em nome e em representação do Segundo Outorgante sempre que este, por razões físicas e / ou psíquicas, esteja impossibilitado de o fazer.

Capítulo 6- Disposições finais

Norma 6.1. Contrato de prestação de serviços

1. Os Utentes do Centro de Dia têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou Sacerdotes, for celebrado nas instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lagoa segundo o culto católico, caso assim o desejem.

Norma 6.2. Contrato de prestação de serviços

1. A prestação de serviços do Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração e onde consta obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o Centro de Dia, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento Per Capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil..

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, no qual declaram o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável.

Norma 6.3. Cessação de contrato

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:

- a. Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- b. Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do Centro de Dia por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
- c. Revogação por uma das partes;
- d. Incumprimento do contrato e do Regulamento Interno;
- e. Inadaptação do Utente.

2. Qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.

3. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.

4. Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b. Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c. Desrespeito pelas regras do Centro de Dia, Equipa Técnica ou demais funcionários;
- d. Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

5. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.

6. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o utente.

7. Na cessação do contrato, a caução será reembolsada caso não esteja pendente qualquer dívida e/ou indemnização.

Norma 6.4. Regime de Maior Acompanhado

1. Quando o Utente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar, o Utente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado

2. A solicitação, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente, familiar/responsável ou pela Misericórdia.

3. O Acompanhante (familiar ou não do Utente) é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.

4. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.

Norma 6.5. Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou quem a represente.



2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado no painel de informações/documentação da receção das Instalações do Centro de Dia.

3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Direção Técnica ou outro responsável.

Norma 6.6. Registo de ocorrências

1. Este serviço dispõe de um programa informático de registo de serviços prestados, ocorrências e informações, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Os registos informáticos de comunicações e ocorrências são verificados diariamente pelo Direção Técnica e pela Coordenação Geral e enviadas de imediato à Mesa Administrativa.

Norma 6.6. Acesso à informação

1. Deve ser afixado em local bem visível, nomeadamente:
 - a. Licença de funcionamento ou autorização provisória, quando aplicável;
 - b. Identificação da Direção Técnica;
 - c. Horários de funcionamento das atividades e serviços;
 - d. Horário das visitas;
 - e. Mapa semanal de ementas;
 - f. Preçário/tabela da participação familiar
 - g. Publicitação dos apoios financeiros da segurança social;
 - h. Referência à existência de livro de reclamações.
 - i. Quadro de pessoal e organograma da resposta social.
2. 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 correio eletrónico, ou mensagens escritas (SMS), para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

Norma 6.7. Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração ao regulamento interno é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos da alínea b) do nº 2 do artigo 30º do Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LAGOA

3. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assistem, em caso de discordância dessas alterações.

4. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Centro de Dia.

Norma 6.8. Integração de lacunas

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

Norma 6.9. Aprovação e entrada em vigor

A Assembleia Geral realizada no dia 25/03/2025, pela ata nº105, conferiu em unanimidade a autorização e plenário de poderes à Mesa Administrativa a aprovação e autorização para entrada em vigor do presente regulamento, caso se justificasse a sua necessidade de abertura e execução da operacionalização deste presente Regulamento Interno direcionado às normativas de funcionamento das Respostas Sociais do Serviço de Apoio Domiciliário.

O presente regulamento foi, em substituição da Assembleia Geral, aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, no dia 10/11/2025, pela ata nº. 83, sob autorização e conhecimento da Assembleia Geral.

A Mesa Administrativa por sua iniciativa levou o presente regulamento à Assembleia Geral, no dia 27/11/2025, para apreciação e votação da mesma.

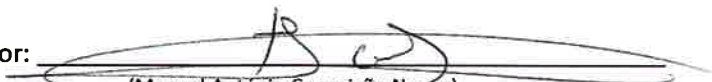
O presente regulamento interno entra em vigor 30 dias após ter sido enviado ao ISS, IP – Centro Distrital de Faro e afixação em local visível nos termos do artigo 30.º do Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março.

Pela Mesa Administrativa

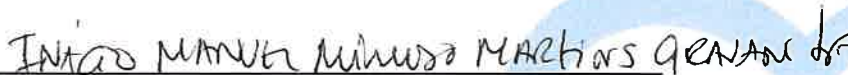
Provedor:


(Paulo Jorge Silva Francisco)

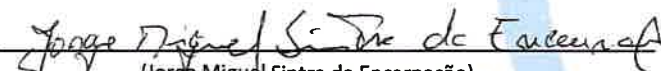
Vice-Provedor:


(Manuel António Conceição Nunes)

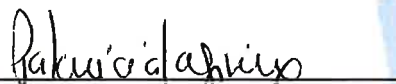
Secretário:


(Inácio Manuel Mimoso Martins Gravanita)

Tesoureiro:


(Jorge Miguel Sintra da Encarnação)

Vogal:


(Patrícia Alexandra Diogo Laginha)

