



11

---

**Associação de Solidariedade Social de Ferrel**  
**Centro de Dia**  
**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**

**Âmbito de Aplicação**

1- A Associação de Solidariedade Social de Ferrel também adiante denominada como ASSF é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, pessoa colectiva n.º 504567802 com sede na Rua Barbosa du Bocage n.º 52, 2520-116 em Ferrel, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, em 17/08/00, sob a inscrição n.º 119/00.

2- A Associação de Solidariedade Social de Ferrel, possui **um serviço de Centro Dia, com capacidade para 25 utentes**, que tem como finalidade dar respostas de apoio social a pessoas idosas, a partir dos 65 anos, e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física o justifique e que não encontram respostas no seio da família para as suas necessidades, contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável, prestando ajuda directa ao utente e indirecta à família.

Esta resposta social de Centro de Dia tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria celebrado, em 09/11/2009.

3- São objectivos do Centro de Dia:

- ✓ Contribuir para a melhoria da qualidade da vida das pessoas e famílias;
- ✓ Prestar cuidados básicos e apoio psicossocial aos utentes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- ✓ Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.



11

4- Para a realização dos seus objectivos o Centro de Dia proporciona um conjunto diversificado de serviços e rege-se pelo seguinte regulamento:

## **NORMA II**

### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Dia estrutura prestadora de serviços sociais.
3. Promover a participação activa dos utentes e/ou dos seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

## **NORMA III**

### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Centro de Dia da Associação de Solidariedade Social de Ferrel assegura a prestação dos seguintes serviços:  
Alimentação.  
Higiene pessoal.  
Tratamento da roupa pessoal e de cama.  
Serviço de transporte  
Higiene no domicílio (quarto e WC) – em articulação com o SAD.
2. O Centro de Dia da Associação de Solidariedade Social de Ferrel realiza ainda as seguintes actividades complementares:
  - 2.1 Actividades socioculturais.
  - 2.2 Actividades desportivas no interior e no exterior do Centro de Dia.
  - 2.3 Apoio psicossocial.
  - 2.4 Apoio no levantamento e pagamento dos medicamentos.
  - 2.5 Apoio nas tomas dos medicamentos.



11

- 
- 2.6 Apoio nos serviços de barbeiro, de cabeleireiro, pedicure e manicure ;
  - 2.7 Apoio nos transportes, domicílio/Centro de Dia e passeios.
  - 2.8 Informação adequada à satisfação de outras necessidades.
  - 2.9 Aluguer de ajudas Técnicas.
  - 2.10 Apoio no pagamento de consultas, exames e serviços de transporte externos;
  - 2.11 Apoio na aquisição de artigos de vestuário e higiene pessoal.
- 3 – O apoio no transporte dos utentes entre o Centro de Dia e o Domicílio será dependente da existência dos meios adequados.

#### NORMA IV

- 1- O serviço de tratamento de roupa consiste na recolha de roupa suja, do utente e da cama, e distribuição de roupa lavada e passada. Compete ao utente ou ao seu familiar trazer a roupa suja e levá-la tratada. A periodicidade será em função das necessidades. O utente deve tomar conhecimento de que a sua roupa vai ser devidamente identificada.
- 2- O serviço de higiene pessoal será realizado nas instalações do Centro de Dia, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente e devidamente contratualizado no contrato de prestação de serviços;
- 3- O serviço de higiene habitacional, será desenvolvido uma vez por semana. Consiste na limpeza de manutenção do quarto do utente e da casa de banho e mudança da roupa da cama.
- 4- Do serviço de alimentação, fazem parte as seguintes refeições:
  - ✓ Pequeno-almoço: composto por leite/café/chá, pão e Manteiga/queijo/marmelada. servido das 9 horas às 10 horas.
  - ✓ Almoço: composto por sopa, prato de carne ou de peixe, pão fruta ou doce. Servido das 12 horas às 13 horas.
  - ✓ Lanche: composto por leite/café/chá, pão e manteiga/queijo/marmelada ou Iogurte e bolo. Servido das 16 às 16 horas e 30 minutos.



4

✓ Poderá ser fornecida uma refeição nocturna aos utentes interessados (jantar ou ceia) que a poderão levar para o seu domicílio.

Sempre que por razões de saúde se justifique um regime de alimentação especial, será elaborado um plano de alimentação específico para o serviço de cozinha, se possível com apoio dos serviços de saúde e de um técnico com formação na área alimentar.

Caso não seja possível ao serviço de cozinha respeitar na íntegra o regime de alimentação específico, o utente ou o seu representante legal deverá ser informado, pela nutricionista/engenheira alimentar ou pela técnica de serviço social, das razões dessa impossibilidade.

Semanalmente será afixado, em local visível, o mapa semanal das ementas.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste Estabelecimento:

1. Manifestar vontade em ser apoiado pelo serviço;
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em condições excepcionais, a considerar caso a caso;

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

1. O pedido de candidatura deverá ser feito pelo interessado, ou por alguém que o represente legalmente, nos serviços administrativos da Associação de Solidariedade Social de Ferrel, através do preenchimento de um impresso próprio para a pré-inscrição.
2. Logo que oportuno o técnico de serviço social deverá marcar uma entrevista com o utente ou com o seu representante legal para explicar as condições de funcionamento do serviço do Centro de Dia e proporcionar uma visita geral às instalações.



11

3. Caso o utente mantenha o seu interesse em frequentar o Centro de Dia deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- \*Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;
- \*Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
- \*Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal;
- \*Cartão de Utente dos Serviços de saúde;
- \*Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
- \*Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
- \*Recibos de despesas fixas com a habitação do utente.
- \*Recibos de despesas fixas com a saúde do utente.

4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços Administrativos da Instituição, no dia e na hora a acordar com a técnica de serviço social.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação imediata de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta que deve estar concluído no prazo máximo de 15 dias após a admissão do utente.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

- a). Ser residente na Freguesia de Ferrel ou nos lugares limítrofes.
- b). Ser pessoa idosa com 65 ou mais anos ou deficiente físico com vulnerabilidade económico-social mas com alguma autonomia.
- c). Estar em situação de isolamento social e ou familiar.
- d). Ter relativa autonomia para se alimentar e participar na higiene pessoal.
- e). Ser sócio da instituição.



11

Em situação de dúvidas na aplicação dos critérios de selecção dos utentes serão privilegiados os candidatos em situação de desfavorecimento social e económico.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo técnico de serviço social do Centro de Dia, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e submetê-la à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção da ASSF.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou ao seu representante legal no prazo máximo de oito dias.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Utes**

- 1- O processo de integração do novo utente é preponderante para o êxito da prestação do serviço, por isso, neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores do processo de integração.
- 2- O programa de acolhimento inicial respeita ao período de adaptação, não devendo ser superior a 30 dias.
- 3- Com o objectivo de facilitar a integração do utente, nos primeiros dias da prestação do serviço, a técnica do serviço social, com a colaboradora responsável directa pelos serviços a prestar ao utente, deve estar presente e desenvolver as seguintes funções:
  - ✓ Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
  - ✓ Avaliar as reacções do utente;
  - ✓ Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
  - ✓ Valorizar a importância da participação das pessoas próximas do utente nas actividades desenvolvidas;



11

✓ Recordar, sempre que necessário, as regras do funcionamento do CD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes;

✓ Registrar a informação recolhida no relatório social do utente.

O acompanhamento da técnica do serviço social será certamente cada vez mais intermitente mas durante o período de 30 dias deve ser planeado.

No final deste período deve ser elaborado o relatório de adaptação que fará parte do processo individual do utente.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Utente**

A Técnica de serviço social, do Centro de Dia, deverá organizar processos individuais dos utentes, dos quais deverão constar, para além dos documentos apresentados no processo de candidatura, todos os elementos sobre a situação social e financeira, relatório das necessidades específicas do utente, termo de responsabilidade que permita a saída do utente, da instituição para o exterior, sozinho e por vontade própria relatório de avaliação do período de adaptação, relatórios médicos, relatórios intercalares da avaliação sobre as condições psicossociais do utente, bem como outros elementos relevantes sobre a participação do utente nas actividades diárias do Centro de Dia.

Existirá também nos serviços administrativos, para efeito de identificação e cobrança das mensalidades e outras comparticipações uma ficha individual de cada utente e os registos de todas as cobranças efectuadas.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

No caso de não ser possível proceder à admissão por inexistência de vagas, a técnica de serviço social deverá fazer uma avaliação da situação e em caso de urgência na prestação dos serviços solicitados deve marcar logo que possível, nunca mais de três dias, um encontro com o utente ou com o seu representante legal para que em conjunto se possa encontrar alternativas adequadas às necessidades do utente.



11

A informação ao utente ou ao seu representante legal de que não é possível a admissão por inexistência de vagas, terá que ser feita presencialmente pela técnica de serviço social e acompanhada da informação quanto á posição que o utente ocupa na lista de espera.

### **CAPÍTULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XII**

#### **Instalações**

1. O Centro de Dia está sediado, nas instalações da Associação de Solidariedade Social de Ferrel, na Rua Barbosa du Bocage nº 52 e as suas instalações são compostas por: serviços de cozinha e despensas, refeitório com hall de convívio e instalações sanitárias, sala de convívio com corredor/hall, sala de pessoal e instalações sanitárias e espaço para arrumos.
2. São áreas reservadas:
  - ✓ Ao pessoal da cozinha - os serviços de cozinha e as despensas.
  - ✓ Ao pessoal técnico, pessoal do apoio e às auxiliares a sala do pessoal com as respectivas instalações sanitárias.

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

O Centro de Dia da Associação de Solidariedade Social de Ferrel exerce a sua actividade nos dias úteis de Segunda a Sexta-feira e o seu horário de funcionamento é das 08.00h às 18.30h.

### **NORMA XV**

#### **Entrada e Saída de Visitas**

A entrada de visitas ou de outras pessoas estranhas ao serviço só é permitida depois de autorizada e as pessoas devidamente identificadas.





11

As visitas e outras pessoas estranhas ao serviço só podem circular no interior das instalações devidamente acompanhadas pelo pessoal da instituição ou identificadas com um cartão específico que lhe será fornecido à entrada.

O número de visitas por utente, os locais onde as visitas podem permanecer e o respectivo horário será definido pela direcção e afixado, para conhecimento geral, em tempo oportuno.

Em casos excepcionais, a definir pela direcção, o representante legal do utente ou outro familiar, em condições a contratualizar, pode participar nas actividades diárias do utente para o apoiar.

Os utentes com reconhecida capacidade de autonomia física e psíquica poderão sair sozinhos das instalações do Centro de Dia para o exterior desde que informem a técnica responsável pela actividade que está ou vai ser desenvolvida e que no acto de admissão o utente ou o seu representante legal tenha assinado um termo de responsabilidade que preveja as saídas da instituição por vontade própria do utente.

## **NORMA XV**

### **Pagamento da Mensalidade**

1-Os utentes pagarão uma mensalidade, definida em função dos regulamentos em vigor, pelos serviços básicos prestados.

Pagarão também uma comparticipação suplementar, sempre que queiram beneficiar dos seguintes apoios:

- a) Transporte Centro de Dia/Domicílio.
- b) Barbeiro ou Cabeleireiro, quando prestado por pessoas exteriores à instituição.
- c) Aluguer de ajudas técnicas.
- d) Participação em actividades exteriores que envolvam despesas de transporte e de participação.

2-Consideram-se despesas extraordinárias, suportadas na íntegra pelo utente ou pela sua família, as relacionadas com a aquisição dos medicamentos, fraldas e outros consumíveis.



11

3-O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado nos serviços administrativos da instituição, durante o horário de funcionamento deste serviço, entre o dia 2 e o dia 15, do mês seguinte à prestação dos serviços

4-Anualmente, no mês de Fevereiro, as mensalidades serão actualizadas para fazer face à inflação prevista, sempre com efeitos retroactivos ao dia 1 de Janeiro.

## NORMA XVI

### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. As tabelas de comparticipações familiares são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor e são afixadas em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



11

---

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. Poderão existir reduções da comparticipação familiar sempre que as situações socioeconómicas o justificar - quando houver mais de uma pessoa do agregado familiar a frequentar as valências do Centro Social de Ferrel e quando por razões de doença as situações socioeconómicas do utente se agravarem.

As reduções da comparticipação familiar são sempre contratualizadas com a antecedência mínima de quinze dias em relação á data do pagamento da mensalidade/comparticipação.

## **NORMA XVII**

### **Actividades/Serviços Prestados**

Todos os serviços da instituição terão regras de funcionamento devidamente aprovadas pela direcção e afixadas para conhecimento de todos os interessados.

## **NORMA XVIII**

### **Passeios ou Deslocações**

1- Os passeios ou deslocações organizados pelo Centro de Dia serão anualmente definidos no plano de actividades elaborado pela equipa de técnicos, durante o mês de Outubro, e aprovado pela direcção da instituição até ao final de cada ano.

Excepcionalmente poderão ser organizadas actividades não definidas no plano de actividades anual desde que autorizadas pela Direcção.

2- Cada iniciativa prevista no plano de actividades terá sempre uma planificação específica, com um mês de antecedência em relação á data da sua realização, elaborada pelo técnico responsável pela iniciativa, onde conste os objectivos, os custos, os recursos, a data e os horários de realização e as condições necessárias para a



11

participação dos utentes (prazo para inscrição, participações e artigos ou objectos necessários). Esta planificação depois de aprovada pela Direcção da Instituição deve ser afixada em local próprio para o efeito e bem visível para conhecimento geral.

3- Nas iniciativas realizadas no exterior o utente ou o seu representante legal terá que expressar por escrito o interesse na sua participação e assinar uma declaração de responsabilidade.

## NORMA XIX

### Quadro de Pessoal

1.O quadro de pessoal do Centro de Dia da ASSF, entidade prestadora de serviços, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar, funcionários administrativos e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor:

**1.1- A direcção técnica** é assegurada por um técnico, com formação superior na área das ciências sociais e humanas, que tem como principais competências: organizar os processos de admissão dos utentes, organizar os processos individuais dos utentes, fazer acompanhamento psicossocial aos utentes, acompanhar e avaliar a integração dos utentes, fazer a ligação entre os diferentes serviços que interagem com os utentes, fazer a ligação entre a instituição e a família, coordenar os recursos Humanos, participar na elaboração dos planos de actividades acompanhar a sua execução e avaliar o grau e a qualidade da sua concretização.

**1.2- A equipa técnica é formada por:**

a) **Animadora cultural:** que actualiza o inventário dos equipamentos e dos materiais das salas de convívio e colabora na sua arrumação; organiza e dinamiza as actividades culturais previstas no plano de actividades; acompanha os utentes dentro e fora da instituição; faz parte da equipa que elabora os planos de actividades e da sua posterior avaliação; desenvolve o espírito de cooperação e solidariedade entre as pessoas; proporciona o desenvolvimento das capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação; colaborar com a direcção técnica substituindo-a nos seus impedimentos e elabora escalas de serviço.

b)- Nutricionista ou técnico com formação similar: elabora regimes alimentares; recolhe elementos respeitantes à condição física e de saúde dos utentes articulando-se com os serviços de saúde; procede a inquéritos alimentares; acompanha a confecção das refeições e colabora na formação contínua das trabalhadoras da cozinha; coordena e colabora na elaboração das ementas; faz a articulação entre a instituição e a empresa prestadora de serviços responsável pelos serviços de higiene e segurança alimentar; coordena a arrumação e fornece indicações quanto à conservação dos alimentos; faz o acompanhamento dos serviços de armazenamento e distribuição dos géneros alimentares e outros produtos; controla os stocks e procede à aquisição dos géneros, mercadorias e outros artigos, sendo responsável pelo regular abastecimento da instituição, coordena o pessoal da cozinha organizando a escala de serviço, férias e licenças

c)- **Cozinheira:** organiza, coordena, dirige e verifica os trabalhos de cozinha; colabora na elaboração das ementas; requisita os géneros que necessita para a cozinha; colabora na organização das despensas e dos equipamentos de conservação; dá instruções sobre a organização dos pratos; actualiza o inventário do equipamento de cozinha; prepara os legumes, o peixe e a carne e procede às operações de culinária; zela pela limpeza da cozinha e dos seus utensílios; organiza e colabora na limpeza dos espaços; colabora com a nutricionista ou técnico com formação similar, na coordenação do pessoal e acondicionamento e conservação dos alimentos;

d)- **Ajudantes de cozinha:** trabalham sob as ordens da cozinheira auxiliando-a na execução das suas tarefas; limpam e cortam legumes, carne peixe ou outros alimentos; preparam guarnições para os pratos executam e colaboram nos trabalhos de arrumação e limpeza; colaboram no serviço do refeitório.

e)- **Ajudantes de acção directa:** trabalham directamente com os utentes, individualmente e em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa as seguintes tarefas:

Recebem os utentes, fazem a sua integração, procedem ao acompanhamento dentro e fora das instalações; estimulam os utentes através da conversação; participam na ocupação dos tempos livres dos utentes; asseguram a alimentação regular dos



11

utentes, prestam cuidados de higiene e de conforto e colaboram nos cuidados de saúde; substituem e cuidam das roupas de vestuários dos utentes, procedem a recolha e transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupa suja; requisitam, recebem, controlam e distribuem os artigos de higiene e conforto; participam no transporte dos utentes; cuidam dos equipamentos; colaboram na arrumação e limpeza dos espaços e fazem registo de ocorrências.

1.3- **Auxiliares dos serviços gerais:** procedem á limpeza e arrumação das instalações, servem refeições, asseguram o transporte de alimentos e outros artigos, colaboram no transporte dos utentes, apoiam na realização das actividades dentro e fora das instalações e substituem as ajudantes de acção directa nos seus impedimentos.

1.4 – **Funcionária administrativa:** executa várias tarefas administrativas em função das necessidades, organiza documentos de contabilidade, elabora relatórios, tem a seu cargo as operações de caixa e registo do movimento relativo ás transacções respeitantes à gestão do Centro de Dia, recebe valores, emite recibos, prepara fundos para serem depositados, separa e organiza a correspondência, prepara documentos relativos às requisições e colabora nestes serviços, prepara documentos relativos à encomenda, distribuição, facturação e realização das compras e vendas, recebe pedidos de informação e transmite-os á pessoa ou serviços competentes, preenche formulários, recebe quotas dos sócios, mensalidades e outros valores, organiza processos do pessoal e outros e trata documentos dentro e fora da instituição necessários à organização de processos, faz a cobrança dos valores da Farmácia, Centro de Saúde e Bombeiros, levanta as reformas e efectua os pagamentos das mensalidades e outros serviços de utentes com incapacidade manifesta para a execução dos mesmos;

## NORMA XX

### Direcção Técnica

A Direcção Técnica do Centro de Dia da ASSF entidade prestadora de serviços compete a um técnico com formação superior nas áreas das ciências sociais e humanas, nos



11

termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXI**

##### **Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

- ✓ Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
- ✓ Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
- ✓ Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
- ✓ Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
- ✓ Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
- ✓ Apresentar reclamações sobre o serviço ao técnico ou à pessoa responsável do Centro.

#### **NORMA XXII**

##### **Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

- ✓ Respeitar e cumprir os regulamentos e normas de funcionamento da instituição.
- ✓ Tratar com respeito os funcionários técnicos e dirigentes.
- ✓ Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento.



11

- 
- ✓ Colaborar com os funcionários, técnicos e dirigentes, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, para contribuir para a sua qualidade de vida e da instituição.
  - ✓ Tratar com respeito e ser solidário com os outros utentes.
  - ✓ Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades e outras participações.

### **NORMA XXIII**

#### **Direitos do Centro de Dia**

São direitos do Centro de Dia, entidade gestora do serviço:

- ✓ Ver tratados com respeito e dignidade todos os seus funcionários, técnicos e dirigentes.
- ✓ Receber atempadamente as mensalidades e outras participações.
- ✓ Ver respeitado o seu património.
- ✓ Proceder a averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos utentes, familiares e funcionários.
- ✓ Superintender e gerir através dos órgãos de gestão e direcção todo o funcionamento do Centro de Dia.

### **NORMA XXIV**

#### **Deveres do Centro de Dia**

São deveres do Centro de Dia, entidade gestora do serviço:

- ✓ Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos e adequados.
- ✓ Assegurar a existência de recursos humanos adequados.
- ✓ Proceder à admissão dos utentes de acordo com as normas e com os regulamentos em vigor.
- ✓ Prestar com qualidade os serviços disponíveis.
- ✓ Assegurar o acesso aos regulamentos internos.





11

---

## NORMA XXV

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes**

O Centro de Dia não se responsabiliza pela guarda dos bens e valores dos utentes desta valência à excepção das suas roupas e dos seus produtos de higiene e conforto.

## NORMA XXVI

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. Todas as ausências dos clientes deverão ser comunicadas à Instituição;
2. As ausências dos clientes implicam os seguintes procedimentos:
  - a. Nos primeiros 14 dias, não confere direito a qualquer desconto na mensalidade;
  - b. Por período igual ou superior a 15 dias, seguidos, quando previamente comunicados, confere uma redução de 25%;
  - c. Em caso de doença prolongada que obrigue a faltas superiores a 90 dias, a inscrição manter-se-á válida, desde que seja assegurado o pagamento de 50% da mensalidade. Serão, do mesmo modo, assegurados exactamente o mesmo número e tipo de serviços prestados aquando a suspensão.

## NORMA XXVII

### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Associação de Solidariedade Social de Ferrel deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## NORMA XXVIII

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A prestação dos serviços é automaticamente suspensa em caso de morte do cliente.



---

## **NORMA XXIX**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a ASSF possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da funcionária dos serviços administrativos sempre que desejado.

## **NORMA XXX**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, a Associação de Solidariedade Social de Ferrel deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento e acompanhamento técnico da resposta social.

## **NORMA XXXI**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Associação de Solidariedade Social de Ferrel, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## **NORMA XXXII**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor no dia 18 de Junho de 2012.

Aprovado em Reunião de Direcção de 16/06/2012.

