



# **REGULAMENTO INTERNO**

**Centro de Dia**

**Eiras  
2025**

## **REGULAMENTO INTERNO/CENTRO DE DIA**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I Âmbito de Aplicação**

A SOL-EIRAS, Associação de Solidariedade e Cultural, com Acordo de Cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social de Coimbra em 03/12/2001, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, sita na Travessa da Esperança, nº9 - Eiras, 3020-173 Coimbra da União de Freguesias de Eiras e São Paulo de Frades, do Concelho e Distrito de Coimbra, visando contribuir para a melhoria das condições de vida social da população.

A Instituição supracitada é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, cujo registo dos Estatutos na Direcção-Geral da Segurança Social foi lavrado pela inscrição nº 1/99 de fl. 118 a fl. 118 verso livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social, em 30/06/1998.

A SOL-EIRAS foi criada por iniciativa particular, possuindo as Respostas Sociais de Centro de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário.

#### **NORMA II Legislação Aplicável**

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a). Decreto-Lei nº 172 - A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho que altera e republica o decreto lei 119/83 de 25 de fevereiro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b). Portaria 196-A/2015 de 01 de julho, alterada pela portaria nº 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria 218-D/20219 de 15/07/2019- Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, IP) e as instituições particulares de solidariedade Social ou legalmente equiparadas.
- c). Guião da DGAS de dezembro de 1996 - Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d). Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei 64/2007, de 14 de março - define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social gerido por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e). Compromisso de cooperação para o sector Social e Solidário em vigor;
- f). Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g). Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## **NORMA III**

### **Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na norma V.
2. Constituem objetivos do Centro de Dia:
  - a) Prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas;
  - b) Prestação de apoio psicossocial;
  - c) Fomento das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, afim de evitar o isolamento.
3. Constituem ainda objetivos da SOL-EIRAS:
  - 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 e serviço individualizado e personalizado em função das necessidades de cada pessoa;
  - d). Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela cultura, história e espiritualidade de cada um;
  - e). Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - f). Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e promover o acesso à aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - g). Prevenir e despistar qualquer inadaptação ou situação de risco, assegurando um encaminhamento mais adequado;
  - h). Promover estratégias de manutenção da funcionalidade, autonomia, do autocuidado e da autoestima e oportunidades de atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada indivíduo;
  - i). Promover um ambiente de segurança física e afetiva;
  - j). Prevenir os acidentes, quedas, problemas com medicação, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - k). Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra de rotina e a manutenção do gosto pela vida;
  - l). Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - m). Fomentar relações interpessoais;
  - n). Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar, assim como promover o envolvimento e bom relacionamento da família;
  - o). Promover relações na comunidade e com a comunidade e dinamizar relações intergeracionais.
  - p). Contribuir para a desinstitucionalização das pessoas idosas, permitindo que se desenvolvam serviços de âmbito comunitário que conciliem a atuação dos agentes institucionais com a permanência do idoso no seu meio familiar.

## **NORMA IV**

### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno visa:

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 de Centro de Dia da SOL-EIRAS.
3. Promover a participação ativa dos utentes e/ou pessoas significativas ao nível da gestão das Respostas Sociais.

**NORMA V**  
**Cuidados e Serviços**

1. O Centro de Dia assegura os seguintes serviços:

- a. Refeições
- b. Convívio/ocupação
- c. Cuidados de higiene
- d. Tratamento de roupas

A Resposta Social de Centro de Dia da SOL-EIRAS assegura ainda os seguintes serviços:

- a). Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva, de acordo com o Plano Anual de Atividades, Planificações Semanais e Planos Individuais;
- b). Assistência Medicamentosa, quando devidamente especificada e prescrita pelo médico, mediante impresso fornecido pelo Centro e preenchido e assinado pelos Significativos – Medicação e Assistência Medicamentosa;
- c). Articulação com os serviços locais de saúde quando necessário;
- e). Apoio Psicossocial
- d) Transporte

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**NORMA VI**  
**Candidatura**

1. A prestação de informação para candidatura pode ser realizada por contacto telefónico ou por contacto presencial, tendo que ficar registada no Impresso – Informação Disponibilizada ao utente.
2. Para a candidatura deve ser disponibilizado ao utente o Impresso – Ficha de Inscrição que terá um número de entrada, por data de inscrição.
3. Para a inscrição no Centro de Dia é necessário entregar cópia:
  - a). BI ou Cartão de Cidadão do Utente e da pessoa significativa;
  - b). Cartão de Contribuinte do Utente e da pessoa significativa;
  - c). Cartão de Beneficiário da Segurança Social
  - d). Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença;
  - e). Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Utente;
  - f). Comprovativos dos rendimentos do Utente e do agregado familiar;
  - g). Declaração assinada pelo utente ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para a elaboração do processo individual;
4. Após a inscrição, proceder-se-á a uma Entrevista Diagnóstica, devendo realizar-se no prazo de 5 dias úteis, caso não seja possível no próprio dia;
5. A Entrevista Diagnóstica servirá para levantamento das necessidades dos utentes e seus significativos, que deverão ser registadas na Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos.

**NORMA VII**  
**Condições de Admissão**

1. São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:
  - a) Ser vontade própria do(a) candidato(a) ser admitido;
  - b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções devidamente avaliadas;
  - c) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3
3. A admissão de utentes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes ou colaboradores, ou pelo seu comportamento

possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras.

## **NORMA VIII**

### **Critérios de Prioridade na Admissão**

1. Os critérios de Admissibilidade são os seguintes:
  - a). Situação economicamente desfavorecida;
  - b). Hospitalização dos indivíduos ou familiares que prestam assistência ao utente ou outra situação de emergência;
  - c). Risco de isolamento social;
  - d). Residência na Freguesia da Instituição, ou circunvizinhas.

## **NORMA IX**

### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. A proposta de admissão é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. Os candidatos admitidos serão informados através da Carta de Admissibilidade.
4. A não comparência na Instituição após a receção da Carta de Admissibilidade no prazo de 5 dias, sem justificação plausível, determinará a desistência da vaga.
5. Caso o candidato seja admitido, mas não exista vaga, terá que ser integrado na Lista de Candidatos e informado do modo de funcionamento da mesma através do Impresso - Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
6. Se o candidato não cumprir os critérios de admissibilidade, deverá ser informado através da Carta de Não Admissibilidade, sendo a sua Ficha de Inscrição administrativamente arquivada durante um ano.
7. Após a admissão do utente no Centro de Dia, é estabelecido um Contrato escrito entre a Instituição, o Utente e a pessoa significativa, assim como o pagamento da primeira mensalidade.
8. Para a assinatura do Contrato devem constar no processo do Utente todos os documentos referenciados na Norma VI.
9. O Contrato deverá ter a seguinte informação:
  - a). Identificação do Utente e pessoa significativa;
  - b). Identificação da Entidade Prestadora de Serviços;
  - c). Período de vigência do Contrato;
  - d). Direitos e deveres do Utente e pessoa significativa;
  - e). Direitos e deveres da Instituição;
  - f). Condições de renovação, alteração, suspensão e ou rescisão do Contrato;
  - g). Tomada de conhecimento, por parte do utente e pessoa significativa, do Regulamento Interno da Resposta Social.
10. O Contrato deverá ser assinado em triplicado pelo Utente, pessoa significativa e a SOL-EIRAS.
11. Sempre que se verifique alterações ao Contrato, será elaborada uma adenda ao Contrato existente, sujeita à aprovação de ambas as partes, passando a fazer parte do processo.

## **NORMA X**

### **Acolhimento de Novos Utentes**

1. No primeiro dia da pessoa na instituição, são apresentados os colaboradores que fazem parte da equipa da SOL-EIRAS, bem como as instalações e outros utentes.
2. São prestadas informações acerca da dinâmica institucional.
3. É feito um inventário dos bens do utente acordados na contratualização (Lista de material fornecido pelo utente).

4. É preenchido o Impresso – Ficha de Avaliação Diagnóstica.

5. É estabelecido o Programa de Acolhimento, dizendo respeito ao período de adaptação que não deverá ser superior a 30 dias.

## **NORMA XI**

### **Processo Individual do Utente**

1. Depois de confirmada a integração do utente no Centro de Dia, procede-se à Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento da pessoa.

2. No Processo Individual do utente devem ser registados dados como:

- a). Rotinas e atividades diárias;
- b). Comportamentos evidenciais e alterações;
- c). Interações com a equipa técnica e colaboradores;
- d). Visitas de familiares e amigos;
- e). Registo de situações anómalas.

3. O Processo Individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, que tem início com a Ficha de Inscrição – Parte A.

4. Fazem parte deste Processo:

- a). A identificação e o contacto do utente;
- b). A data do início da prestação de serviço;
- c). Identificação e contacto da pessoa significativa;
- d). Identificação e contacto do médico assistente;
- e). Identificação da situação social;
- f). Processo de saúde e Impresso de Assistência Medicamentosa;
- g). Programação dos cuidados e serviços;
- h). Registo de ausências e situações anómalas;
- i). Exemplar do contrato de prestação de serviços
- j). Cessação do contrato de prestação de serviço, com data e o motivo;

5. O Processo Individual deve ser guardado em condições que garantam a privacidade e confidencialidade, sendo atualizado e revisto com os resultados da sua avaliação.

## **NORMA XII**

### **Plano Individual**

1. O Plano Individual, adiante designado por P.I, é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o utente.

2. Para a elaboração, implementação e avaliação do Plano Individual, é necessário considerar princípios tais como:

- a). A individualização e personalização do P.I respeitando os objetivos, valores e os interesses do utente;
- b). A dimensão holística do indivíduo;
- c). A participação ativa do utente e pessoa significativa em todas as fases do processo;
- d). O trabalho em rede e em parceria através da identificação de outras estruturas da comunidade;
- e). A promoção da autonomia do utente, inclusão na comunidade e qualidade de vida.

3. O P.I deverá ter:

- a). Identificação do utente;
- b). Síntese da avaliação diagnóstica;
- c). Objetivos gerais da intervenção;
- d). Atividades de intervenção, indicadores e calendarização;
- e). Definição dos responsáveis pela elaboração, implementação, monitorização, avaliação e rescisão do P.I;
- f). Assinatura dos intervenientes;
- g). Data de avaliação/revisão do Plano;

- h). Resultados atingidos;  
i). Avaliação qualitativa e quantitativa dos desvios face ao planeado;  
j). Propostas de reformulação.
4. O Plano Individual deve ser integrado no Processo Individual do utente podendo ser fornecida uma cópia ao utente quando solicitado.

### **CAPÍTULO III**

#### **Regras de Funcionamento**

#### **NORMA XIII**

##### **Instalações**

1. A SOL-EIRAS está sediada na Travessa da Esperança nº 9, 3020-173 Eiras, tendo como Respostas Sociais: Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
2. A Resposta de Centro de Dia funciona nas instalações da SOL-EIRAS, sendo composta por Gabinete de Serviço Social e Direção Técnica, cozinha, despensa e zona de câmaras frigoríficas, WC e zona de cacifos para colaboradores, 2 WC e uma casa de banho com espaço de banhos e higienes para os utentes, espaço de refeição e sala de atividades/sala de estar.

#### **NORMA XIV**

##### **Horário de Funcionamento**

1. O Centro de Dia da SOL-EIRAS funciona de Segunda a Sexta-feira, das 8h00 às 17h30.
2. O Centro de Dia está aberto 12 meses do ano, com exceção dos dias feriados, Sábados, Domingos e dia de Carnaval.
3. O transporte dos utentes do domicílio para o Centro tem início às 8h30, sendo servido o pequeno-almoço pelas 9h30.
4. A meio da manhã é servido um reforço alimentar.
5. O almoço é servido no refeitório pelas 12h15.
6. O lanche decorre entre as 16h00 e as 17h00, sendo o transporte do Centro até aos domicílios pelas 17h00/17h30.
7. A SOL-EIRAS poderá encerrar em situações especiais e imprevistas nomeadamente por doenças epidémicas, catástrofes naturais ou outros casos imprevisíveis.
8. O Centro poderá encerrar por questões de ordem interna, tendo que avisar os utentes com antecedência.
9. O horário da Direção Técnica e Serviço Social é das 8h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h00. Este horário poderá ser alterado por necessidades do serviço.

#### **NORMA XV**

##### **Comparticipações Familiares Devidas pela Utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais**

1. Segundo a Portaria 196-A,/2015 de 1 julho, considera-se Participação Familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Para além do utente que integra no agregado familiar, faz parte igualmente o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a). Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b). Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral;
  - c). Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
  - d). Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e). Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a). Tenham entre si um vínculo contratual como hospedagem ou arrendamento de uma parte da habitação;
- b). Permaneçam na habitação por um curto período de tempo;
- c). Considere-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por igual período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

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

- a). Do trabalho dependente;
- b). Do trabalho independente;
- c). De pensões;
- d). De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares ou por deficiência);
- e). Bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até o grau de licenciatura);
- f). Prediais;
- g). De capitais;
- h). Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

5. Para os 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.

6. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), as pensões 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.

7. Consideram-se rendimentos prediais ou rendimentos definidos no artigo 8º do IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

7.1. Sempre que destes bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços das finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

7.2. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

7.3. Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

7.4. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou de 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.



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

8. Para determinação do montante de rendimento disponível consideram-se as seguintes despesas:

- a). O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b). Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação permanente;
- c). Despesas com transportes até 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.

9. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo:

RC= Rendimento per capital mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

10. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

11. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, a Instituição poderá convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.

12. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação máxima.

13. A prova das despesas fixas do agregado é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

14. A revisão das comparticipações familiares ocorre no início de cada ano civil.

## NORMA XVI

### Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela prestação dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

<u>Resposta</u>	<u>Percentagem</u>	<u>Serviços abrangidos</u>
Centro de Dia (de 2ª a 6ª)	45%	descriminados na <b>NORMA V</b>

## NORMA XVII

### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

2. No caso de ser uma ausência justificada superior aos 23 dias, será feito um desconto de 50% no valor da comparticipação familiar.

3. Haverá lugar a um desconto de 20% quando duas pessoas do mesmo agregado familiar estiverem inscritas.

4. Tendo em conta a situação socioeconómica e familiar, poderá ser feito um desconto na comparticipação mensal.

## **NORMA XVIII**

### **Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no período de 1 a 10 de cada mês, no Gabinete de Direção Técnica e Serviço Social (situado no Centro de Dia da mesma Instituição), por transferência bancária para o NIB da Instituição (PT50 0000 0045 3035 4020 4390 3373 5), devendo efetuar-se prova da transferência através do recibo comprovativo, por cheque ou numerário.
2. Ao fim de um mês de falta de pagamento, o utente e a pessoa significativa, serão informados por escrito para regularizarem a situação. Caso não o efetuem no prazo de cinco dias, será anulada a inscrição.

## **CAPÍTULO III**

### **Prestação de Cuidados e Serviços**

## **NORMA XIX**

### **Prestação dos Cuidados de Higiene**

1. Os cuidados de higiene e de imagem ao Utente são prestados de acordo com o estabelecido no Plano Individual.
2. Existe um responsável pela supervisão dos cuidados de higiene e de imagem de cada Utente, devendo proceder-se ao registo através do Impresso – Cuidados Pessoais, Cronograma.
3. Todos os cuidados de higiene prestados ao Utente deverão ser registados no Impresso – Cuidados Pessoais, Registo.

## **NORMA XX**

### **Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva**

1. Quando o Centro de Dia promover passeios ou deslocações em grupo, serão exigidas as devidas autorizações por escrito da respetiva pessoa significativa.
2. As informações relacionadas com saídas e passeios terão que ser dadas ao utente e pessoa significativa pelo menos com 3 dias de antecedência.
3. As autorizações dadas devem ser entregues ao responsável pela Resposta Social pelo menos com um dia de antecedência do passeio ou atividade, permitindo a Instituição do (a) mesmo (a).
4. Os passeios podem ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada ao utente.
5. Durante os passeios, o utente será sempre acompanhado por colaboradores da Instituição.
6. É afixada semanalmente uma Planificação das atividades a realizar, assim como os objetivos e recursos, que pode ser cedida ao utente e familiares sempre que solicitado.
7. Todas as atividades e saídas encontram-se previamente planificadas no Plano Anual de Atividades, realizado pela Diretora Técnica no início de cada ano civil e afixado para consulta.

## **NORMA XXI**

### **Alimentação**

1. A alimentação é estabelecida tendo em conta as necessidades nutricionais do utente. Em situação de dieta especial, será necessário a apresentação da prescrição médica que respeitem as capacidades do Centro.
2. As ementas das refeições (Pequeno-Almoço, Almoço e Lanche) são elaboradas semanalmente pela Diretora Técnica e pelas Cozinheiras da Instituição, primando pela variedade e qualidade, e encontram-se afixadas em local próprio para o efeito.
3. O horário das refeições é o seguinte:

a). Pequeno-almoço: 9:30	b). Reforço matinal: 10:45
c). Almoço: 12:15	d). Lanche: 16:00

## **NORMA XXII**

### **Administração da Medicação**

1. A medicação é administrada ao utente de acordo com o Impresso Medicação e Assistência Medicamentosa, entregues pela Diretora Técnica aos familiares e devidamente preenchidos e assinados.
2. Este Impresso é obrigatório e deverá constar no processo Individual do utente.
3. O Centro procura assegurar que a medicação seja tomada convenientemente, preparando a medicação da noite e fins-de-semana ou sensibilizando a família para o fazer.

## **NORMA XXIII**

### **Articulação com Serviços Locais de Saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da inteira responsabilidade dos familiares dos utentes. Porém, o Centro de Dia da SOL-EIRAS poderá acompanhar os utentes ao Centro de Saúde de Eiras para cuidados de enfermagem ou para consulta, quando previamente informado e quando o serviço assim o permita. Este acompanhamento tem um custo acrescido que é faturado como serviço extra.
2. Em casos de urgência, o Centro de Dia, recorrerá sempre aos serviços do INEM ou Centro de Saúde.

## **NORMA XXIV**

### **Tratamento de Roupas**

1. As roupas consideradas para este serviço são as roupas do dia do banho do utente. Todas as outras terão um pagamento extra, segundo tabela.

## **NORMA XXV**

### **Transporte**

1. O transporte do utente do domicílio para o Centro de Dia e do Centro para o domicílio é assegurado pela Instituição, tendo início às 8h00 e regresso pelas 17h00/17h30.
2. O serviço de transporte do utente, obriga a um pagamento extra mensalidade, de acordo com os valores da seguinte tabela:

Residência dentro da localidade	Residência fora da localidade
10,00€	15,00€

## **NORMA XXVI**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste Estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de Recursos Humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar e Voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a Legislação/Normativos em vigor.

## **NORMA XXVII**

### **Direção Técnica**

A Direção Técnica deste Estabelecimento compete a um Técnico nos termos do *Guião Técnico* (DGAS; 1997), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



**NORMA XXVIII**  
**Funções do Pessoal**  
**Diretora Técnica/Técnica de Serviço Social:**

**Diretora Técnica**

Dirige o funcionamento do Estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal.

Cria condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.

Garante que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da Legislação em vigor.

Administra o fundo de maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, mediante a apresentação de contas.

Solicita aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica, tendo em vista a melhoria dos serviços.

Promove reuniões de trabalho com os utentes e colaboradores, prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Centro. Ausculta o pessoal no que diz respeito à sua formação e propõe ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados.

Participa em reuniões de Direção.

Propõe a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija.

Propõe à Direção a aquisição de equipamentos necessários para o bom funcionamento do Centro. Colabora na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal.

Elabora o mapa de férias, folgas e horários do pessoal.

Participa em reuniões de Rede Social e Conselho Local de Ação Social (CLAS) bem como articula informação com entidades nomeadamente Segurança Social, Câmara Municipal, Saúde e Educação.

Presta serviço à comunidade, dando informações e esclarecimentos.

Estuda a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão recorrendo a visitas domiciliárias.

Estuda e propõe a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos. Procede ao acolhimento dos Utentes com vista a facilitar a sua integração.

Organiza e mantém atualizado o processo individual de cada utente.

Fomenta e reforça as relações entre Utentes, familiares, amigos e comunidade.

Incentiva à participação e Instituição de atividades bem como à interação entre as diversas Organizações do Concelho.

Elabora o Plano Anual de Atividades.

Fomenta a participação dos utentes na vida diária da Instituição.

**Cozinheira:** Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a confeção das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua coinfecção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara a carne e legumes e procede à execução das operações culinárias; empata-os, guarnece-os e confecciona os doces destinados às refeições; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

**Ajudantes de Cozinha:** Trabalha sob as ordens da Cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.

**Auxiliar de Serviços Gerais:** Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções e estafeta.

**Ajudante de Ação Direta:** Trabalha diretamente com os Utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar; recebe os Utentes e faz a sua integração; procede ao acompanhamento dos utentes, guiando-os e auxiliando-os e participando na ocupação dos tempos livres; assegura a alimentação e presta cuidados de higiene e conforto aos Utentes

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES NORMA XXIX**

### **Direitos e Deveres dos Utentes**

São direitos dos Utentes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano estabelecido e contratado.
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição.
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
7. Ter acesso à ementa semanal e plano de atividades.
8. A inviolabilidade da correspondência.
9. Apresentações reclamações e sugestões de melhoria.
10. Articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

São deveres dos Utentes:

11. Colaborar com a equipa do Centro de Dia, na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado.
12. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do centro e os Dirigentes da Instituição.
13. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
14. Participar na medida do possível nas atividades propostas.
15. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## **NORMA XXX**

### **Direitos e Deveres da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
2. À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e familiar no ato da admissão.
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
5. 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 Instituição dos serviços, condições e ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

6. A lealdade e respeito dos Utentes e Familiares.
7. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos.
- 8 Exigir o cumprimento do Regulamento Interno.
9. Tomar medidas sobre incumprimentos das normas previstas no Regulamento Interno.

São deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
4. Colaborar com os serviços de Segurança Social, assim como a rede de parcerias para o desenvolvimento da Instituição.
5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços nomeadamente através da auscultação dos utentes.
6. Manter os processos dos Utentes atualizados.
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais.
8. Desenvolver as atividades necessárias para o desenvolvimento de competências pessoais de cada pessoa.
9. Possuir Livro de Reclamações. No caso de reclamação, enviar para a entidade competente toda a informação no prazo útil legislada.
11. Sinalizar/Denunciar às entidades competentes situações que indiciem maus tratos, tendo em vista a defesa dos direitos humanos de cada pessoa.
12. Garantir seguro obrigatório: é da responsabilidade da Instituição o seguro de cada Utente que frequenta a Resposta Social e deverá cobrir todas as atividades desenvolvidas nas instalações do Estabelecimento durante o horário autorizado e previsto pela SOL-EIRAS e em excursões, visitas e outras iniciativas promovidas pela Entidade.

#### **NORMA XXXI**

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

1. O uso de adornos (fios, anéis entre outros) não é permitido no caso em que os colaboradores considerem que constituem fator de risco para a pessoa ou para as outras.
2. A Instituição não se responsabiliza por objetos que o utente leve para o Centro independentemente do seu valor, competindo às pessoas significativas zelar pelo seu não extravio. O Centro não pode garantir a sua conservação.
3. Para os bens entregues no Centro, é feito o seu registo no Impresso – Material Fornecido pelo Utente, presente no Processo Individual.

#### **NORMA XXXII**

##### **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente**

1. A SOL-EIRAS deve ser avisada com antecedência mínima de 30 dias da vontade de cessação dos serviços por iniciativa do Utente/ pessoa significativa, excluindo situações devidamente avaliadas e decididas pela Direção.
2. Na necessidade do utente interromper temporariamente os serviços, a Direção deverá ser informada com 15 dias de antecedência, salvo situações em que o aviso prévio não for possível.
3. A SOL-EIRAS garante a vaga desde que seja efetuado o pagamento de 50% do valor da mensalidade.

### **NORMA XXXIII**

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

1. Em caso de desistência da frequência dos serviços da SOL-EIRAS, o Utente ou pessoa significativa devem comunicar esse facto por escrito ao responsável pela Instituição com uma antecedência de 30 dias.
2. Nos casos em que não seja possível, por denúncia, por morte ou outras situações consideradas imprevistas e graves, deverão informar a Instituição com a maior brevidade possível.

### **NORMA XXXIV**

#### **Metodologia de Gestão de Reclamações**

1. No caso de existir uma reclamação oral por parte de um Utente ou pessoa significativa, a mesma será encaminhada para a Direção Técnica e posteriormente para a Direção do Centro para análise.
2. Após a análise da reclamação, deverão ser informados pela Diretora Técnica da decisão da Direção da SOL-EIRAS.
3. Em caso de reclamação escrita, a Instituição deverá encaminhar às entidades competentes toda a informação no prazo legal estabelecido.
4. No caso enunciado no número anterior, a entidade deverá aguardar resposta por parte das entidades competentes, assim como o Utente ou Representante lesado.

### **NORMA XXXV**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da Legislação em vigor, a SOL-EIRAS possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado.

### **NORMA XXXVI**

#### **Livro de Ocorrências**

O Centro de Dia dispõe de um Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta Resposta Social.

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXVII**

#### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do Regulamento da Legislação em vigor, sempre que este Regulamento sofrer alterações, os responsáveis pela Resposta deverão informar e contratualizar com os Utentes ou as pessoas significativas sobre 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.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade competente para o Licenciamento/Acompanhamento Técnico da Resposta Social.

### **NORMA XXXVIII**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Entidade tendo em conta a Legislação/Normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXXIX**  
**Disposições Complementares**

**1. Saúde/Situações de Emergência:**

- a). Em caso de doença ou de acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o fato à pessoa significativa.
- b). Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em Unidade Hospitalar do Utente que necessite, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde, recorrendo a ambulância ou Táxi. Depois de informado o Representante Legal, fica responsável pelo acompanhamento da situação.
- c). Serão afastados temporariamente os Utentes que sejam portadores de doença infeto-contagiosa ou suspeita dela. O seu regresso deverá ser mediante declaração médica na qual seja indicada a natureza da doença e a data da sua extinção, evitando situações de contágio.
- d). A administração de medicamentos ao Utente deve constar num Impresso que a pessoa significativa deve preencher com elementos fundamentais tais como o nome do medicamento e horário da toma

**NORMA XL**  
**Outros Serviços**

1. Com vista a facilitar o acesso a consultas e exames médicos dos utentes, a Sol-Eiras, disponibiliza um serviço de transporte, (desde que este não prejudique o normal funcionamento da Instituição).
2. Este serviço tem o valor acrescido conforme a tabela abaixo;

<u>Serviços</u>	<u>Valor</u>
Transporte Hospitalais	12 Euros/por viagem
Transporte Centro de Saúde	5 Euros/por viagem
Higiene Habitacional	5€/hora
Tratamento de Roupa (outra roupa que não a de uso pessoal, retirada no dia do banho)	(de acordo com tabela de Lavandaria)

**Serviços Extra**

3. Atendendo às solicitações de vários utentes e pessoas significativas, para a necessidade de acrescentar aos serviços prestados durante a semana, também sábados domingos e feriados.
4. No sentido de dar resposta a estas solicitações a SOL-EIRAS criou um Serviço Extra de fornecimento e apoio nas refeições e de cuidados de higiene e conforto pessoal, aos sábados, domingos e feriados, mediante a inscrição antecipada para estes serviços.
  1. Todos os serviços serão objeto de um contrato de prestação de serviço extra
  2. No que diz respeito aos utentes inscritos para o serviço extra de sábados, domingos e feriados, os horários de entregue decorrem entre a 08H00 e as 13H00.
  3. Apenas poderão usufruir dos serviços aos sábados, domingos e feriados os utentes inscritos para o efeito.
  4. Os utentes poderão inscrever-se a qualquer momento para os serviços de sábados, domingos e feriados, devendo para isso dirigir-se à diretora técnica.



5. Os utentes que queiram usufruir deste serviço de entrega de alimentação aos sábados, domingos e feriados de forma esporádica, poderão fazê-lo contactando a diretora técnica até ao dia de sexta-feira às 16h, para que a encomenda e o serviço possam ser preparados.
6. O pagamento destes serviços, obriga a um pagamento extra mensalidade, de acordo com os valores da seguinte tabela:

<b>Serviços extras de fim de semana/feriado</b>	<b>Valor</b>
Alimentação + Higiene pessoal	15€/dia
Higiene pessoal	12€/dia
Alimentação	10€/dia
Assistência medicamentosa	7€/dia

### **NORMA XLI**

#### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade em Reunião de Direção de 28 de março de 2025 e entra em vigor de imediato.

A Presidente da Direção da Sol/Eiras



