

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA



Dezembro de 2025

Instituição Particular de Solidariedade Social

Rua Mira Mar nº 21

7630-789 Zambujeira do Mar

NIF:503837229

Contactos: 283958562/962220541/962220547

Site: www.assnsm.org

e-mail:assnsm@gmail.com



Regras
Regulamento
Prova de

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia é uma resposta social da Associação de Solidariedade Social Nossa Senhora do Mar (ASSNSM), Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados no livro nº. 6 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº. 20/97, a folhas 179, em 04/dezembro/1996, na Direcção Geral de Segurança Social, tem a sua sede na Rua Mira Mar S/N, 7630-789, Zambujeira do Mar.

O Centro de Dia tem como finalidade dar resposta a pessoas idosas, em situação de risco ou perda de independência por período temporário ou permanente, contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável, prestando ajuda directa ao idoso e indirecta à família e/ou comunidade.

Esta resposta social está prevista no art.º 3.º dos estatutos desta Associação.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/resposta social prestadora de serviços rege-se pela seguinte legislação:

1. Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei nº76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Decreto-Lei nº64/2007 de 14 de março, com as alterações do Decreto-Lei nº33/2014, de 4 de março, e do DL nº126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
3. Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho – define o modelo específico de contratualização com as instituições;
4. Decreto-Lei nº74/2017 de 21 de junho – Livro de Reclamações;
5. Protocolo de cooperação em vigor;
6. Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC;



(19). Lei nº49/2018 de 14 de Agosto, que cria o regime jurídico do maior acompanhado;

8. Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA III

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 estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alimentação: Adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais desde que o utente apresente a respectiva prescrição médica, sendo constituída por: Pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
2. Higiene Pessoal: Serão estipulados por utente 2 banhos semanais. No entanto, caso as Ajudantes de Ação Direta verifiquem a necessidade de um acréscimo nos serviços de cuidados de higiene e imagem, procede-se à avaliação do caso e altera-se de imediato. As Ajudantes de Acção Direta, fomentam e estimulam, sempre que possível, o utente na manutenção da sua autonomia e manutenção das suas capacidades. Os cuidados de higiene desenvolvem-se no período da manhã, salvo excepções, da seguinte forma: utentes autónomos – sem ajuda de terceira pessoa, utentes semi dependentes – ajuda parcial de terceira pessoa e, por fim, utentes dependentes – com ajuda total de terceira pessoa;
3. Tratamento de Roupa: A roupa de uso pessoal será marcada com um número. A roupa é lavada, seca e acondicionada na zona de lavandaria;

- Rafael*
4. Higiene habitacional: Após contratação deste serviço extra a limpeza efectuada é a estritamente necessária à natureza do apoio a prestar, ou seja, quarto, cozinha e casa de banho do utente;
5. Atividades Ocupacionais, recreativas e religiosas tendo em conta o estabelecido em Plano de Atividades;
6. O Centro de Dia realiza ainda os seguintes Serviços Extra:
- 6.1. Pequeno-Almoço;
 - 6.2. Transporte da residência para o Centro de Dia e percurso inverso: Zambujeira do Mar, Freguesia de S. Teotónio e outras Freguesias;
 - 6.3. Medicação: É solicitada pelos colaboradores da ASSNSM sempre que necessário.
 - 6.4. Consultas médicas, cuidados de enfermagem e fisioterapia: É prestado por técnicos exteriores à ASSNSM, sendo o pagamento da responsabilidade do utente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Pessoas que necessitem dos serviços prestados pela resposta social, prioritariamente pessoas com idade ≥ 65 anos. Poderão também ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde (física e mental) ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.

NORMA VI

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Pessoas sociais e economicamente desfavorecidas;



2. Encontrar-se em situação de isolamento ou risco social;
3. Ter um melhor grau de autonomia;
4. Natural ou residente na freguesia de São Teotónio e freguesias limítrofes;
5. Que tenham familiares a frequentar a resposta social;
6. Ter familiares funcionários da instituição.

NORMA VII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado por escrito ao utente ou seu responsável a posição que este ocupa na lista de espera, no prazo máximo de oito dias após a data de inscrição.
2. São critérios da retirada da Lista de Espera, os seguintes:
 - 2.1. Desistência;
 - 2.2. Falecimento;
 - 2.3. Entrada noutra resposta social;
 - 2.4. Entrada noutra instituição.
3. A lista de espera deverá ser revista e atualizada anualmente.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;

208
mais
profes

- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Comprovativo das despesas de arrendamento de habitação;
 - 1.8. Comprovativo das despesas com medicação continuada.
2. O período de candidatura decorre anualmente, devendo ser efetuado de segunda a sexta-feira das 10:00h às 13:00h e das 13:30h às 16:00h;
 3. A candidatura/inscrição é feita exclusivamente com a Diretora Técnica e a sua aceitação está sujeita ao cumprimento dos requisitos exigidos e do número de vagas existentes. Esta tem um custo único de 20,00€.
 4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete técnico, caso o director técnico não se encontre deverão ser entregues nos serviços administrativos da instituição.
 5. 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.

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direção da instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias;



4. Após decisão favorável sobre a admissão do cliente é estabelecido e assinado por ambas as partes um contrato de prestação de serviços;
5. À data de admissão serão efectuados os seguintes pagamentos: mensalidade/comparticipação familiar e taxa de inscrição.

NORMA X

Acolhimento dos Novos utentes

Os utentes serão acolhidos na instituição pelo director técnico da resposta social (na ausência deste serão delegadas competências num funcionário da instituição), dando a conhecer os espaços internos/externos da instituição, sendo ainda transmitido as regras de funcionamento da resposta social de Centro de Dia.

NORMA XI

Processo Individual do Utente

1. Na sede da instituição existe, para cada utente, um processo constituído pelos seguintes documentos:
 - 1.1. Ficha de Admissão do utente;
 - 1.2. Data de início e fim da prestação dos serviços;
 - 1.3. Contrato de prestação de serviços;
 - 1.4. Identificação, morada e contactos da pessoa(s) de referência do utente (familiar, representante legal ou outros) para casos de emergência;
 - 1.5. Processo clínico do utente;
 - 1.6. Avaliação Diagnóstica;
 - 1.7. Registo de acompanhamento técnico do utente;
 - 1.8. Plano de Desenvolvimento Individual.



2. O Processo Individual do Utente é arquivado na Associação de Solidariedade Social Nossa Sra. Do Mar, em local próprio e de fácil acesso à Diretora Técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo é atualizado regularmente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

A Associação de Solidariedade Social Nossa Senhora do Mar é sediada na Rua Mira Mar nº21, 7630-789 Zambujeira do Mar e as suas instalações são compostas por:

- A. Área técnica e administrativa : 1 secretaria e 1 gabinete técnico/direção;
- B. Instalações sanitárias e de banho assistido;
- C. Área de tratamento de roupas – lavandaria, engomadaria e arrumos;
- D. Área de confecção de refeições – cozinha e despensas;
- E. Área de refeição e convivência – sala de refeições e sala de convívio;
- F. Área do pessoal – cacos e instalações sanitárias;
- G. Área clínica – 1 gabinete médico.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. A resposta social de Centro de Dia funciona de Segunda-feira a Sábado, excetuando-se, o dia de páscoa, a tarde de 24 de dezembro e o dia de natal;
2. O Centro de Dia contempla o seguinte horário:

Abertura	Encerramento
8h45	17h45

Transportes	
Manhã	07h45
Tarde	17h00



NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

1. São permitidas visitas no horário normal de funcionamento do Centro de Dia, isto é, entre as 09h30 e as 17:00h.
2. O visitante deverá dirigir-se ao director técnico da resposta social ou aos funcionários e identificar-se.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade / Comparticipação Familiar

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar é efetuado no seguinte período: das 09h30 às 16h00, na Secretaria da Instituição, entre o dia 1 e o dia 15 de cada mês, salvo excepções a considerar pela direção;
2. Caso o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar não seja pago até ao dia 20, será aplicada uma taxa de 5€/dia até ao final do mês (salvo exceções a considerar pela direção);
3. Após boa cobrança será emitida uma factura e respectivo recibo como comprovativos do pagamento.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível, bem como anexo para os utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação.



De acordo com o anexo I da Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, , alterada pela

Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho , entende-se por comparticipação 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", de acordo com o seguinte quadro:

SERVIÇOS / EQUIPAMENTOS		Percentagem sobre o Rendimento "Per Capita"
Centro de Dia	Situação Tipo (a)	55%
	Com Jantar (b)	60%

- (a) Almoço + Lanche + 2 Higiene Pessoais Semanais + 2 Tratamento Roupa Semanal;
(b) Almoço + Lanche + Jantar + 2 Higiene Pessoais Semanais + 2 Tratamento Roupa Semanal.

3. De acordo com a legislação em vigor, o cálculo do rendimento *per capita* mensal é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \underline{RAF/12 - D}$$

n

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar



Rosa
João
Maria

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

5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
6. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
7. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
8. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
9. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
10. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
11. Para efeitos da comparticipação familiar na resposta social de Centro de Dia "considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50 % do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente."
12. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.
13. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a. Cônjugue, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;**
- b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;**
- c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;**
- d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;**
- e. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar**

14. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos de agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

a. Tenham entre si um vínculo contratual (ex.: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b. Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

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

a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

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

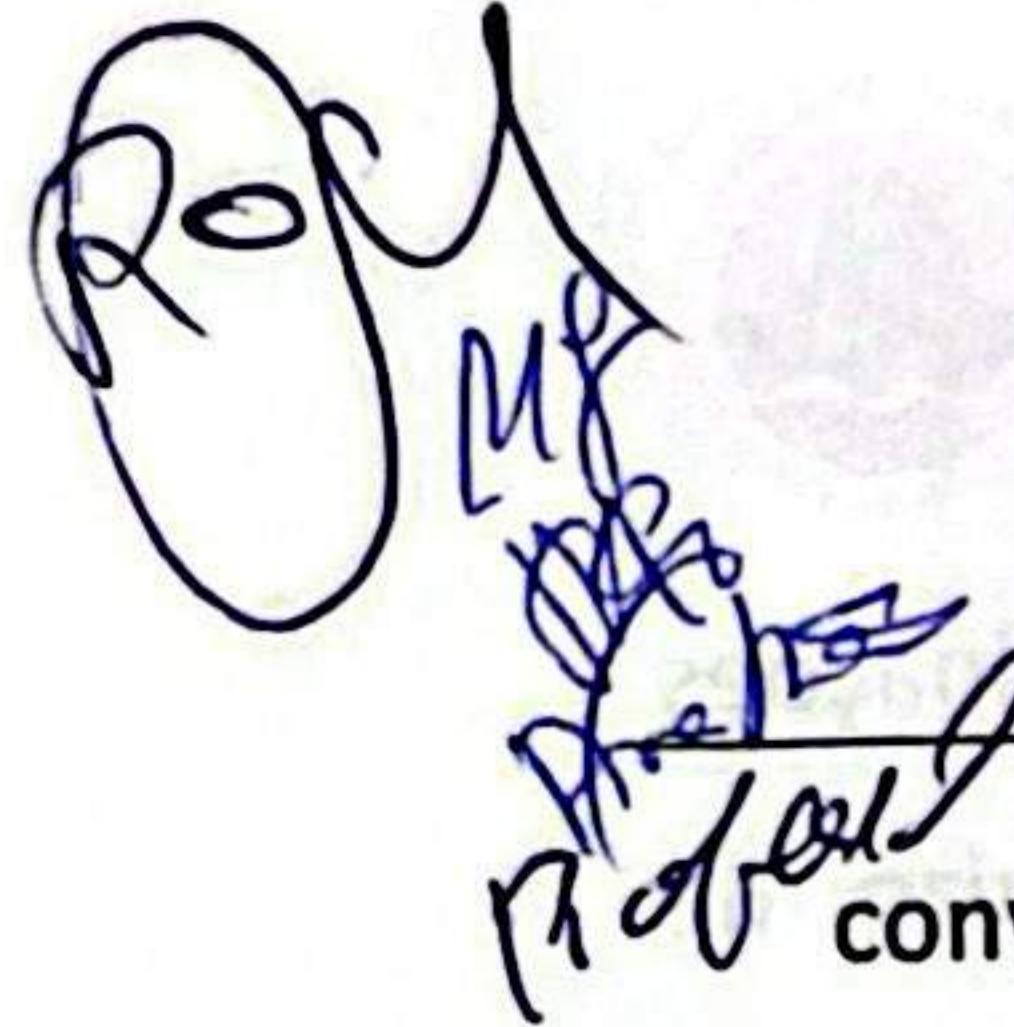
c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

d. Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de usos continuado em caso de doença crónica.

15.1. Para além das despesas referidas no ponto 15, a participação dos descendentes e outros familiares, na resposta ERPI (Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas), é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

15.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5, ASSNSM estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG em vigor. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

16. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições



convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da participação familiar máxima;

17. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos;

18. No mês de admissão do utente a participação familiar mensal será paga na totalidade, caso a admissão seja efectuada a partir do 16º dia do mês será pago apenas 50%.

19. Se a admissão do cliente ocorrer após o dia 25 do mês, será cobrado um valor diário, de acordo com o *rendimento per capita*.

20. No caso do utente se ausentar transitoriamente (máximo de 3 meses devidamente justificados), haverá lugar a uma redução de 50% do valor da mensalidade, após perfazer o tempo o utente é readmitido ou desiste da valência.

21. Para os utentes em Centro de Dia, que dentro da capacidade definida não se encontram ao abrigo do acordo de cooperação, o valor da participação familiar é estabelecido de acordo com a tabela Extra Acordo, sendo esta definida pela direcção em acordo com o utente e\ou seu representante legal, sendo que o montante máximo da participação familiar não pode exceder o custo médio real da utente na resposta.

a. Tabela Extra Acordo

SERVIÇOS / EQUIPAMENTOS		Percentagem sobre o Rendimento "Per Capita"
Centro de Dia	Situação Tipo (a)	65%
	Com Jantar (b)	70%

22. Se o óbito do utente ocorrer até ao 15º do mês a participação mensal sofre uma redução de 50% do valor mensal, a partir do 16º dia a participação é paga por inteiro.



23. O incumprimento do utente ou seu representante quanto às comparticipações poderá determinar a cessação da prestação de serviços, sem prejuízo de possibilidade da cobrança coerciva das mensalidades em dívida.
24. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor o utente e/ou seu representante serão avisados no prazo de 30 dias.

NORMA XVII

Revisão da Comparticipação Familiar

1. A revisão da comparticipação familiar é objecto de revisão anual, de acordo com os rendimentos e despesas apresentadas.
2. A revisão da comparticipação familiar deverá ser efectuada no início de cada ano civil.
3. A comparticipação familiar é objecto de revisão quando há alteração do tipo de serviços prestados e/ou alteração das despesas fixas.
4. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do utente, a mensalidade/comparticipação familiar serão ajustadas em conformidade com os dados analisados.
5. O utente e/ou familiar tem o dever de informar a instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.
6. As alterações à comparticipação familiar e despesas fixas devem ser comunicadas ao utente e/ou familiar com uma antecedência de 15 dias.

NORMA XVIII

Outras Despesas a Suportar pelo Utente e/ou Familiar



(Assunto) da responsabilidade do utente e/ou familiar os seguintes encargos:

- 1. Despesas de saúde (Medicamentos, fraldas, deslocação a consultas em meio próprio ou ambulâncias, consultas médicas particulares, taxas moderadoras, elementos auxiliares de diagnóstico, outros métodos não cobertos pelo sistema nacional de saúde);**
- 2. Aquisição bens : vestuário e produtos de higiene e conforto pessoal;**
- 3. Despesas fúnebres a realizar;**
- 4. Transporte da residência para o Centro de Dia e percurso inverso: Zambujeira do Mar (10,00€), Freguesia de S.Teotónio (30,00€) e outras freguesias (40,00€).**

NORMA XIX

Refeições

- 1. O serviço de refeições contempla os seguintes horários:**

	Horário
Pequeno-Almoço	09h00 – 09h30
Almoço	12h00 – 13h00
Lanche	15h30 – 16h00
Jantar	Domicílio

- 2. As Ementas são elaboradas pela Diretora Técnica e são afixadas semanalmente, em local bem visível, de modo a serem consultadas pelos utentes.**
- 3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e deverão ser entregues ao Diretor Técnico da resposta social.**



O utente tem direito a convidar o responsável, familiares ou amigos a tomar qualquer refeição mediante aviso prévio no sector da cozinha, ficando sujeito ao pagamento do respectivo valor, conforme tabela em vigor.

NORMA XX

Atividades/Serviços Prestados

1. As actividades serão objecto de programação anual adaptada às necessidades, hábitos, interesses e expectativas dos utentes.
2. As actividades de animação serão atempadamente programadas, em Plano de Actividade Socioculturais, e afixadas no Centro de Dia para consulta de todos os utentes.

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

1. Os passeios ou deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se prenunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa mais próxima.
2. Sempre que se estabeleça um horário de saída da instituição para um passeio/deslocação, este deverá ser cumprido rigorosamente, salvo situações de última hora.
3. Nos passeios/deslocações os utentes são sempre acompanhados pela direção, funcionários e/ou Diretor Técnico.
4. Durante os passeios/deslocações o utente nunca se deverá afastar do grupo sem autorização da pessoa responsável.



NORMA XXII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e ano de admissão, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXIII

Direção Técnica

1. A identificação da Diretora Técnica, bem como o horário de atendimento encontra-se afixado em local bem visível, de forma a ser consultado.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Direitos dos utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, são direitos dos utentes:

1. Igualdade de tratamento, independente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas no presente regulamento;
5. Não estar sujeito a coacção física ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações;

7. Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis na instituição;
9. Receber visitas no horário estabelecido.

NORMA XXV

Deveres dos utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento os utentes

de Centro de Dia têm os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas do Centro de Dia de acordo com o estipulado neste regulamento;
2. Pagar pontualmente a comparticipação financeira fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente e/ou seu familiar;
3. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação os corpos gerentes, técnicos, funcionários e voluntários e clientes da instituição;
5. Participar na medida das suas possibilidades nas atividades desenvolvidas pela instituição;

6. Respeitar a privacidade dos outros utentes;
7. Exibir o cumprimento das normas estipuladas no presente regulamento;
8. Respeitar a propriedade da instituição;

9. Ter acesso ao falso de lealdade;



6. Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos equipamentos e espaços;
8. Não se apresentar embriagado nas instalações do Centro de Dia;
9. Assumir total responsabilidade pelos seus bens;
10. Comunicar ao Diretor Técnico e aos funcionários alterações à medicação habitual e simultaneamente dar conhecimento de novas prescrições médicas.

NORMA XXVI

Direitos do Representante Legal do utente

O Regime do Maior Acompanhado, aprovado pela Lei nº 49/2018 de 14 de agosto, permite a qualquer pessoa que, por razões de saúde, deficiência ou pelo seu comportamento se encontre impossibilitada de exercer pessoal, plena e conscientemente os seus direitos ou de cumprir os seus deveres, possa requerer junto do Tribunal as necessárias medidas de acompanhamento. Permite ainda que possa escolher por quem quer ser acompanhado (pessoa ou pessoas incumbidas de ajudar ou representar na tomada de decisões de natureza pessoal ou patrimonial).

São direitos do representante do utente:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
3. Solicitar reuniões com os responsáveis, sempre que se justificar;
4. Receber uma cópia deste regulamento após a admissão do utente;
5. Obter informações junto da secretaria, sobre a forma do funcionamento deste serviço;



7. Obter informações junto do Diretor Técnico, sobre a forma do funcionamento dos serviços;
8. Visitar as instalações aquando da inscrição;
9. Apresentar reclamações verbais e escritas;
10. Realizar visitas, de acordo com o horário definido no regulamento e somente com autorização do utente ou do seu responsável.

NORMA XXVII

Deveres do Representante Legal do utente

- Constituem deveres do representante do utente:**
1. Tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários e Direção da ASSNSM;
 2. Proceder, dentro dos prazos estabelecidos, ao pagamento da mensalidade\comparticipação familiar;
 3. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno;
 4. Reclamar, verbalmente ou por escrito, dos serviços prestados ao seu familiar;
 5. Respeitar as horas das visitas;
 6. Ser interlocutor com a instituição sempre que o utente não seja capaz de: gerir a sua própria pessoa, guardar ou zelar pelos seus bens de uso pessoal, exercer os direitos ou cumprir os deveres enquanto cliente;
 7. Acompanhar o utente sempre seja solicitado por este ou pela instituição quando haja necessidade do utente se ausentar do Centro de Dia;
 8. Em caso de falecimento do utente providenciar a realização do respectivo funeral;
 9. Cumprir com as obrigações que o contrato de prestação de serviços prevê;



10. Cumprir com o estipulado no regulamento interno da valência;
11. Em caso de conflitos familiares, será com o responsável que serão tratados todos os assuntos relacionados com o utente.

NORMA XXVIII

Direitos dos Familiares

São direitos dos familiares:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
3. Solicitar reuniões com os responsáveis, sempre que se justificar;
4. Receber uma cópia deste regulamento após a admissão do utente;
5. Obter informações junto da secretaria, sobre a forma do funcionamento deste serviço;
6. Consultar as condições de trabalho;
7. Obter informações junto do Diretor Técnico, sobre a forma do funcionamento dos serviços;
8. Visitar as instalações aquando da inscrição;
9. Apresentar reclamações verbais e escritas;
10. Realizar visitas, de acordo com o horário definido no regulamento e somente com autorização do utente ou do seu responsável.

NORMA XXIX

Deveres dos Familiares



São deveres dos familiares:

1. Tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários e Direcção da Instituição;
2. Proceder, dentro dos prazos estabelecidos, ao pagamento da mensalidade/comparticipação familiar;
3. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno;
4. Reclamar, verbalmente ou por escrito, dos serviços prestados ao seu familiar;
5. Respeitar as horas das visitas.

NORMA XXX

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

- São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:**
1. A lealdade e o respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
 2. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
 3. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXXI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

- São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:**
1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
 3. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;

Ros
M
M
A
M
A
A



4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
5. Desenvolver actividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
6. Possuir livro de reclamações.

NORMA XXXII

Direitos dos Colaboradores

São direitos dos colaboradores:

1. Ter acesso a formação adequada;
2. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessários à prossecução do seu trabalho;
3. Serem tratados com respeito e dignidade pelos corpos sociais, técnicos, funcionários, utentes, familiares e visitantes;
4. Dar sugestões com o propósito de melhorar os serviços;
5. Todos os demais direitos que estão implícitos na lei geral.

NORMA XXXIII

Deveres dos Colaboradores

São deveres dos colaboradores:

1. O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
2. Observar escrupulosamente as normas sobre a saúde, higiene e segurança no trabalho;

NORMA XXXIV



3. Obedecer aos corpos gerentes da instituição e ao director técnico da instituição em tudo o que diz respeito à execução serviços e disciplina do trabalho;
4. Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da instituição ou que afectem os interesses da mesma;
5. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe foram confiados, relacionados com o seu trabalho;
6. Rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua actividade;
7. Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da instituição;
8. Contribuir para a preservação do bom nome da instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
9. Dar imediato conhecimento ao director técnico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.

NORMA XXXIV

Depósito e Guarda dos Bens dos utentes

A Associação de Solidariedade Social Nossa Senhora do Mar não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais e de objectos de valor (dinheiro, jóias, etc.), sendo estes da total responsabilidade do utente.

NORMA XXXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do utente



No caso da interrupção dos serviços por iniciativa do utente, este ou o seu responsável deverão comunicar tal facto ao Director Técnico.

NORMA XXXVI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Em caso de desistência da frequência dos serviços de Centro de Dia, o utente e/ou seu responsável deverá comunicar esse facto ao Director Técnico da resposta social, com a maior brevidade possível. No caso do utente não se adaptar aos serviços prestados na resposta social ou não cumprir com as regras presentes neste documento

a Direção tomará a decisão de rescisão do mesmo em função da gravidade do problema.

NORMA XXXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui tanto um livro de reclamações eletrónico, como físico que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado. Na ausência da Diretora Técnica ou da



Técnica Administrativa, o livro poderá ser solicitado junto de qualquer um dos nossos colaboradores, pois encontra-se em local de fácil acesso para todos.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratar com os utentes ou seus representantes legais 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 a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o

acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XL

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLI

Disposições Complementares



1. Em caso de doença ou acidente, a instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao responsável pelo utente.
2. Se necessário serão tomadas as diligências para o transporte do utente activando o ponto 112.
3. O responsável do utente, depois de avisado pelos serviços, conforme referido no ponto 1 da presente norma, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente à unidade hospitalar, dado que os funcionários da instituição não efectuam acompanhamentos.
4. No caso do utente necessitar de tratamentos diários, semanais ou mensais nos centros de saúde do concelho, o mesmo deverá ser acompanhado pelo familiar fazendo-se descolar pelos seus próprios meios.
5. A Associação de Solidariedade Social Nossa Senhora do Mar declina eventuais responsabilidades sobre quaisquer acidentes que possam ocorrer com os utentes no interior e exterior da instituição, uma vez que os mesmos não são passíveis de cobertura por parte da companhia de seguros.
6. Não é permitido no interior da instituição os hábitos de tabagismo e de consumo de álcool.

NORMA XLII

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em Reunião de Direção em 2 Dezembro de 2025 e entra em vigor a partir de 2 de Janeiro de 2026.



A Direção

Nome	Cargo	Assinatura
Rogélia Nunes Coelho Ramos	Presidente	Rogélia Nunes Coelho Ramos
Maria da Graça Silves Fernandes	Vice-Presidente	Maria da Graça Silves Fernandes
Fernanda Maria Guerreiro	Secretária	Fernanda Maria Guerreiro
Ana Maria Pereira Rainha João	Tesoureira	Ana Maria Pereira Rainha João
António Guerreiro Rafael	Vogal	António Guerreiro Rafael