

*Casa do Povo de Panóias*



**Regulamento Interno da Resposta Social:**

***Serviço de Apoio***

***Domiciliário***

*14.11.13*  
*14.11.13*  
*14.11.13*

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**  
**Serviço de Apoio Domiciliário**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**  
**Âmbito de Aplicação**

A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Beja em 27/06/2003, possui a capacidade para 30 utentes.

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

Os princípios legislativos pelos quais se regem o Serviço de Apoio Domiciliário, da Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia são:

1. Decreto-lei n.º 371/2007 de 6 de novembro;
2. Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro;
3. Circular n.º 4 de 16/12/2014 da DGSS;
4. Portaria 196-A/2015 de 1 de julho.

**NORMA III**  
**Objetivos 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 ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

## **NORMA IV**

### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

O Serviço de Apoio Domiciliário desta Instituição assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alimentação;
2. Tratamento de roupa pessoal e de camas;
3. Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
4. Higiene pessoal;
5. Confeção de refeições, transporte e/ou distribuição.

O Serviço de Apoio Domiciliário desta Instituição realiza ainda as seguintes atividades:

1. Acompanhamento, recreação e convívio;
2. Pequenas reparações no domicílio;
3. Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos;
4. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade, adequados à satisfação de outras necessidades.

## **CAPÍTULO II**

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

## **NORMA V**

### **Condições de Admissão**

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando no entanto com carácter excecional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação de saúde física ou mental o justifiquem;
2. Vontade do candidato na admissão, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no ato da candidatura.

*Handwritten signature*

**NORMA VI**  
**Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade e, quando necessário, do representante legal;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte e, quando necessário, do representante legal;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social e, quando necessário, do representante legal;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, bem como o comprovativo da sua situação clínica, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Declaração assinada pelo candidato em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de utente.
2. Para efeitos de validação, a candidatura deverá ser efetuada junto dos serviços administrativos da Instituição, devidamente assinada pelo utente ou o seu representante legal.
3. O período de candidatura decorre no seguinte período:

De Segunda a Sexta das 9:00 – 12:30 e das 14:00 às 17:30

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades parentais/poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no ato da candidatura;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Handwritten signature: *Fernando*

**NORMA VII**  
**Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:

1. Indivíduos económica e socialmente mais desfavorecidos;
2. Inexistência de condições habitacionais, sociais e económicas compatíveis com a manutenção da dignidade do candidato;
3. Hospitalização do indivíduo/familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
4. Insuficiente rede de suporte social e familiar;
5. Risco de isolamento social;
6. Ordem de inscrição na instituição.

A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação dos critérios acima referidos, e em caso de empate serão tidos em conta os seguintes critérios:

1. Ser sócio da Instituição;
2. Ser utente de uma das respostas sociais da Instituição;
3. Ser natural e/ou residente na Freguesia de Panóias.

**NORMA VIII**  
**Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo responsável técnico da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. A decisão da admissão é da competência da Direção, após visita domiciliária e parecer da Diretora Técnica;
3. A decisão será dada a conhecer ao candidato no prazo de 10 dias;
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos:
  - 4.1. A mensalidade do mês em vigor, determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "*per capita*", segundo tabela legalmente estabelecida pela Segurança Social.

*H. Gore. Mart.*

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Utentes**

Regras relativas a procedimentos no âmbito do acolhimento dos utentes:

1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
2. Confirmação das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento Interno;
3. O responsável pela supervisão do pessoal prestador dos cuidados está presente durante o programa de acolhimento do utente na resposta social;
4. São efetuados registos, datados e assinados, relativos ao acolhimento inicial, e os mesmos fazem parte integrante do processo individual do utente.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Utente**

A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia de acordo com a legislação em vigor, dispõe de um “Registo Individual” do utente, designado como Processo Individual do Utente, sendo constituído por um conjunto de documentos que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição, a qual é atribuído um número provisório que é alterado para um número definitivo depois da celebração do contrato.

Fazem parte deste processo individual, que acompanha o utente ao longo da sua relação com a estrutura residencial, entre outros, os seguintes documentos:

- Ficha de informação disponibilizada ao utente;
- Ficha de inscrição;
- Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- Dados facultados pelo utente no processo de candidatura (por exemplo, Declaração de Rendimentos, Bilhete de Identidade, Número de Contribuinte);
- Identificação e contato do utente;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Identificação e contato do familiar ou representante legal;

*Handwritten signature/initials*

- Identificação e contato do médico assistente;
- Identificação da situação social;
- Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- Programação dos cuidados e serviços;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- Ficha de avaliação diagnóstica;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

O processo individual do utente deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

#### **NORMA XI**

##### **Listas de Espera**

Para solicitar a admissão, deve-se proceder à inscrição em impresso próprio junto aos serviços administrativos da Instituição. Sempre que o número de inscrições exceda a capacidade, proceder-se-á ao respetivo ordenamento em lista de espera, este facto é comunicado ao utente ou ao seu representante no momento da inscrição. A lista de espera é verificada de 3 em 3 meses para respetiva atualização.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA XII**

##### **Instalações**

A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia está sediada em Panóias, na Rua do Lagar e as suas instalações são compostas por:

- Secretaria e Receção (em comum com outras respostas sociais);

- Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
- Gabinete da Encarregada de Serviços Gerais (em comum com outras respostas sociais);
- Sala de convívio;
- Sala de refeições;
- Cozinha e despensa (em comum com outras respostas sociais);
- Área de serviços de saúde e higiene;
- Área de quartos;
- Casas de banho;
- Lavandaria (em comum com outras respostas sociais);
- Armazém (em comum com outras respostas sociais).

*Handwritten signature/initials*

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

1. A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, durante todo o ano.
2. O horário de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário inicia às 08:00 horas e termina às 20:00 horas.
3. Os serviços administrativos funcionam de 2ª feira a 6ª feira, das 9.30h às 12.30, e das 14h às 17.30h.

### **NORMA XIV**

#### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é efectuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8 de cada mês, nos serviços administrativos da Instituição;
2. Sempre que se verifique atrasos no pagamento da mensalidade superiores a 60 dias, o processo será encaminhado para o Ministério Público.
3. Em caso de morte ou desistência do utente, o valor da mensalidade terá de ser pago na totalidade conforme o ponto 1 da presente norma.

## NORMA XV

### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

*Al.  
Mori.  
Mart.*

1. Considera-se 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.
2. 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:
  - Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - 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.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - Do trabalho dependente;
  - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - De pensões (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);
  - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - Prediais;
  - De capitais;

*Handwritten signature/initials in the top right corner.*

- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 3.1. 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.
- 3.2. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código 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 do uso de partes comuns de prédios.
  - 3.2.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
  - 3.2.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 3.3. 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 ponto seguinte.
- 3.4. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu

Handwritten signature: *Alfonso*

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

- 3.5. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 4.1. Para além das despesas referidas no ponto 4, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.
- 4.2. Ao somatório das despesas referidas no ponto 4, exceto o primeiro ponto, a Instituição estabelece como valor máximo o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.
5. 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.
6. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

Handwritten signature and initials in the top right corner.

n = Número de elementos do agregado familiar

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

7. 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.
  - 7.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
  - 7.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 7, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
8. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
9. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
  - 9.1. Considera-se custo médio real do utente aquele que 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 do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
10. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
11. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.
  - 11.1. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita*

*Alm.  
Jor.  
Flav.*

mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.

12. Os utentes abrangidos pelo acordo com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Beja, participam mensalmente com:

- Alimentação:
  - Almoço e lanche – 25%
  - Jantar e pequeno-almoço – 25%
  - Apenas uma das refeições principais – 30%
  - Ambas as refeições – 50%
- Tratamento de roupa – 5%
- Higiene habitacional – 10%
- Higiene pessoal – 10%
- Diligências – gratuito

13. O pagamento das comparticipações dos utentes não poderá exceder os 75%.

14. O cálculo para o pagamento das comparticipações dos utentes em situação de extra acordo é efetuado da mesma forma dos utentes em acordo de cooperação.

15. A comparticipação não é cobrada, em caso de o utente se ausentar durante um mês completo.

16. Não se consideram incluídas na mensalidade, os seguintes serviços:

- Transporte de urgência;
- Serviços de estética;
- Exames, análises, medicamentos, entre outros;
- Extras de carácter pessoal, como por exemplo fraldas.

## **NORMA XVI**

### **Refeições**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos utentes:

- Pequeno-almoço;
- Almoço;
- Lanche;
- Jantar.

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. As refeições são distribuídas diariamente, duas vezes por dia.

*João  
Martins*

#### **NORMA XVII**

##### **Atividades/Serviços Prestados**

Os serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário são acordados na admissão do utente, tal como o dia/hora no caso da higiene pessoal, habitacional e tratamento de roupa.

#### **NORMA XVIII**

##### **Passeios ou Deslocações**

1. Sempre que seja organizado um passeio/deslocação, os custos relacionados com alimentação ou transporte são assegurados pela Instituição;
2. Os passeios/deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa próxima (responsável) do utente.

#### **NORMA XIX**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário é comum às outras respostas sociais e 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.

*sejor  
Mart.*

**NORMA XX**  
**Direção Técnica**

1. A Direção Técnica desta Instituição prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregada de Serviços Gerais.
3. São funções da Diretora Técnica:
  - Dirigir o Serviço de Apoio Domiciliário assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento;
  - Coordenar e supervisionar os funcionários, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços;
  - A Diretora Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário é comum às outras duas respostas sociais da Instituição.

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXI**  
**Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades desde que estas se enquadrem no âmbito dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário da Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. Todos os utentes têm o direito a um tratamento digno, com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade e individualidade, sendo-lhe assegurado confidencialidade no seu comportamento individualizado;
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
5. Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados que lhes são prestados;



*Handwritten signature/initials*

**NORMA XXIII**  
**Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. A Direção e os funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
5. À Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento Interno, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

**NORMA XXIV**  
**Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
3. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
5. Manter os processos dos utentes atualizados;
6. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
7. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço.

## NORMA XXV

### Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. É feita uma lista dos bens entregues, e esta é assinada pelo utente/responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

## NORMA XXVI

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

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 25%, quando este se ausenta durante 15 ou mais dias não interpolados;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

## NORMA XXVII

### Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## NORMA XXVIII

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

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente pode acontecer:

*Handwritten signature:*  
F. Martins

*Handwritten signature/initials*

1. Por Morte:

- A Instituição comunica à família de imediato;
- Comunicação formal a outras Instituições com as quais o utente tivesse relacionamento;
- A Instituição assegura o apoio na gestão do luto aos familiares/significativos que tenham tido uma estreita vinculação afetiva ao utente que faleceu;
- Se não existirem referencias de pessoas próximas e/ou significativos, a Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia, assegura o cumprimento das últimas vontades do utente, caso tenham sido expressas e providencia os procedimentos inerentes ao ato fúnebre e zela pela dignidade do ato.

2. Por desistência:

- O utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social, e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXIX**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da área administrativa, caso estes serviços estejam encerrados, poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador.

Formas de atuação em situação de emergência:

- Em caso de ocorrência de acidente as funcionárias prestam os serviços de primeiros socorros, alertando também as entidades competentes, como o INEM e a GNR.
- Em caso de falecimento de um utente a Instituição contacta a família, informa-a do sucedido, procedendo segundo a mesma.

Modalidade de participação das famílias:

- As famílias são recetivas para colaborarem com a Instituição na informação necessária para a elaboração e aprofundamento dos processos individuais dos utentes;
- As famílias são presentes na Instituição quando solicitadas, contribuindo para as atividades dos seus familiares na mesma;
- E quando solicitadas também prestam as suas opiniões e sugestões.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXX**  
**Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno 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/accompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXXI**  
**Integração de Lacunas**

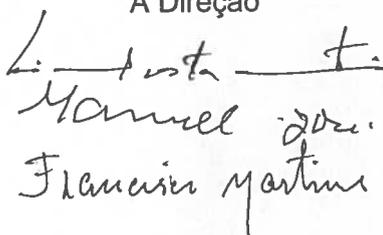
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXXII**  
**Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de direção a 15 de Agosto de 2015, com o número de ata 88.

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 1 de Outubro de 2015.

A Direção

  
Manuel José  
Francisco Martins