

Edição 02

Revisão 12



SANTA CASA
da Misericórdia

VILA VELHA DE RODÃO

**REGULAMENTO INTERNO
DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
2025
CENTRO DE DIA V.V.RÓDÃO**

Elaborado por: Equipa
Técnica

Aprovado por: Mesa
Administrativa

Data: 12-06-2025

INDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

- Artigo I – Âmbito de Aplicação
- Artigo II – Objetivos do Regulamento
- Artigo III – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas
- Artigo IV – Objetivos da Prestação de Serviços
- Artigo V - Capacidade Instalada

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES

- Artigo VI – Condições Gerais de Admissão
- Artigo VII Critérios Preferenciais de Admissão/Priorização da Base de dados
- Artigo VIII – Candidatura e processo de admissão
- Artigo IX – Organização do Processo de Admissão
- Artigo X - Base de Dados de Inscrições
- Artigo XI – Admissão
 - (Acolhimento dos Novos Clientes)
 - (Período de Ambientação)
- Artigo XII – Registo dos Clientes
- Artigo XIII – Contrato de Prestação de Serviços
- Artigo XIV – Comunicações
- Artigo XV – Processo Individual
 - (Base de dados)

CAPÍTULO III – DIREITOS E DEVERES

- Artigo XVI – Direitos dos Clientes
- Artigo XVII – Deveres dos Clientes
- Artigo XVIII – Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço
- Artigo XIX – Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço
- Artigo XX – Direitos das Famílias
- Artigo XXI – Deveres das Famílias
- Artigo XXII – Direitos e deveres dos Voluntários
- Artigo XXIII – Sanções/ Procedimentos
- Artigo XXIV - Atividades de Animação socioculturais
- Artigo XXV – Passeios ou deslocações
- Artigo XXVI – Saídas ou pedidos de licença ou dispensa
- Artigo XXVII - Livro de Reclamações
- Artigo XXVIII Resolução alternativa de litígios de consumo

CAPÍTULO IV – DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Artigo XXIX – Vigência do Contrato
- Artigo XXX – Cessação Da Prestação de Serviços
- Artigo XXXI – Determinação da Comparticipação
- Artigo XXXII – Cálculo do Rendimento Per Capita
- Artigo XXXIII – Prova dos Rendimentos e Despesas do cliente
- Comparticipação Financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação/ Comparticipação do Cliente
- Artigo XXXIV – Comparticipação do Cliente
- Artigo XXXV – Conceitos
- Comparticipação Financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

CAPÍTULO V – ORGANIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

Artigo XXXVI – Direção Técnica do Estabelecimento

(Instalações)

(Refeições)

Artigo XXXVII – Quadro de Pessoal

Artigo XXXVIII – Participação de Familiares e Voluntários

Artigo XXXIX - Entrada e saída de visitas

Artigo XL - Informações Úteis/ Horários de Funcionamento

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo XLI – Espólio e Guarda dos Bens dos Clientes

Artigo XLII – Alterações ao Regulamento

Artigo XLIII – Integração de Lacunas

Artigo XLIV – Legislação Aplicável

Artigo XLV – Entrada em Vigor

ANEXO A

Horários

ANEXO B

Informações sobre locais de interesse na comunidade

ANEXO C

Tabela de preços dos utentes abrangidos em acordo de cooperação

ANEXO D

Tabela de preços dos utentes extra-acordo

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do estabelecimento e dos serviços de apoio social prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão (SCMVVR), classificados nos termos da legislação como “Centro de Dia”.

Este documento constitui um instrumento de gestão global e será pontualmente ajustado com medidas deliberadas pela Mesa Administrativa.

Artigo II

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Prestação de Serviços visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento dos Estabelecimentos e Serviços prestados.
3. Promover a participação ativa dos clientes, família, voluntariado e restante comunidade, nas atividades sociais e culturais promovidas pelos Estabelecimentos e Serviços.

Artigo III

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Estabelecimento assegura a prestação dos seguintes serviços aos clientes:

- 1.1. Refeições, nomeadamente, pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, respeitando as dietas com prescrição médica.
- 1.2. Cuidados de Higiene e Conforto pessoal.
- 1.3. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente.
- 1.4. Administração de fármacos, quando prescritos.
- 1.5. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, motricidade e de estimulação cognitiva.
- 1.6. Transporte.
- 1.7. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

2. O Centro de Dia promove ainda as seguintes atividades de acordo com a disponibilidade do serviço:

- 2.1. Cuidados de Enfermagem.
- 2.2. Apoio Psicológico.
- 2.3. Assistência Religiosa, de acordo com as práticas da Igreja Católica.

3. O Centro de Dia pode, ainda, disponibilizar outros serviços, designados de serviços complementares de apoio não abrangidos pela mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor:

- 3.1. Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde.
- 3.2. Cuidados de imagem.
- 3.3. Produtos de incontinência.
- 3.4. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.
- 3.5. Higiene habitacional e manutenção dos espaços de uso diário do Cliente, que incluem tarefas diversificadas conforme as necessidades individuais, devidamente indicadas pela Direção Técnica.
- 3.6. Fisioterapia.
- 3.7. Serviço de transporte a entidades da comunidade.
- 3.8. Pequenas reparações no domicílio.
- 3.9. Aquisição de bens e serviços.

Artigo IV

Objetivos da Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços obedece a um planeamento ajustado às reais necessidades dos clientes dos Estabelecimentos, de modo a proporcionar-lhes:
 - 1.1. A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência.
 - 1.2. Uma alimentação adequada, tentando conciliar, na medida do possível, uma alimentação racional com hábitos e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas.
 - 1.3. Os serviços domésticos necessários ao bem-estar do cliente e destinados, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas.
 - 1.3.1. Todos os clientes que usufruíssem do serviço de tratamento de roupas serão responsáveis pela respetiva marcação/ identificação. Sempre que possível, o cliente será responsável pela entrega e recolha da sua roupa lavada, em caso de impossibilidade será a funcionária afeta à resposta social. Este serviço é prestado nas instalações da Instituição.
 - 1.4. Uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada cliente.
 - 1.5. A realização de atividades de animação socioculturais, recreativas e ocupacionais visando contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
 - 1.6. Um ambiente calmo, confortável e humanizado.
 - 1.7. O reforço da integração social, através do relacionamento entre os clientes e destes com os familiares e amigos, com o pessoal do Centro de Dia e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses.
 - 1.8. A participação, sempre que possível, dos familiares ou outras pessoas no apoio ao cliente, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.
 - 1.9. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento.
 - 1.10. A definição de uma linha de orientação quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos clientes. A averiguação dos factos, implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor.

Artigo V

Capacidade Instalada

O Centro de Dia tem a sua capacidade definida pelo Acordo de Cooperação celebrado como o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social, encontrando-se afixado em local visível.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES

Artigo VI

Condições Gerais de Admissão

1. São condições obrigatórias para admissão num Estabelecimento:
 - 1.1. São considerados Clientes do Centro de Dia as pessoas de idade igual ou superior a 65 anos.
 - 1.2. Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minimizada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de Centro de Dia.
 - 1.3. Indivíduos que vivam em isolamento geográfico ou social.
 - 1.4. Residentes na freguesia de Vila Velha de Ródão.
 - 1.5. Que a admissão seja da vontade expressa vontade do cliente, familiar/ responsável e/ ou do seu representante legal.

- 1.6. Não ter doença mental grave, que prejudique o bom funcionamento do Centro de Dia ou ponha em causa a segurança de outros clientes ou colaboradores.
- 1.7. Situação pontual não prevista, que a Mesa Administrativa considere aceitar, por conhecimento de causa, mediante parecer resultante de avaliação por parte da Direção Técnica.
- 1.8. Pessoa idosa, total ou parcialmente autónoma (salvo casos excepcionais a analisar pela Mesa Administrativa), que permaneçam no seu domicílio durante a noite;

Artigo VII

Critérios Preferenciais de Admissão/ Priorização da Base de Dados

1. Em igualdade de condições, são critérios preferenciais de admissão de candidatura a cliente dos Estabelecimentos:
 - a. Ser pessoa social e economicamente desfavorecida.
 - b. Estar em situação de isolamento e com comprovada inexistência de apoio familiar.
 - c. Ser cliente do SAD - Serviço de Apoio Domiciliário.
 - d. Idoso que tenha o cônjuge a frequentar a mesma resposta social na Instituição.

Artigo VIII

Candidatura e Processo de Admissão

1. A candidatura a cliente do Estabelecimento é iniciada nos Serviços Administrativos, para posterior entrevista com a Direção Técnica da resposta social onde é informado sobre o funcionamento do serviço pretendido, o horário de funcionamento, os critérios de admissão, gestão da lista de candidatos, a mensalidade dos clientes, regulamento das comparticipações e as demais informações requeridas pelo cliente.
2. Deverá ser feita marcação prévia de entrevista, nos Serviços Administrativos, por via telefónica, pessoal ou correio eletrónico.
3. O período de candidatura decorre entre Segunda-feira e Sexta-feira.
- 3.1. O horário de atendimento para candidatura decorre entre as 09:00 horas e as 17:00 horas.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de sete dias.

Artigo IX

Organização do Processo de Admissão

1. Para efeitos de instrução do processo de candidatura à admissão, o candidato a cliente, ou quem se responsabilize pelo mesmo, deverá apresentar aquando da entrevista, o formulário de admissão devidamente preenchido, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/ cartão do cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário e nos termos do artigo 5.º da Lei 7/ 2007, de 05 de fevereiro.
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário.
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social.
 - 1.4. Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou de Subsistema de Saúde a que o candidato esteja vinculado.
 - 1.5. Relatório clínico do médico assistente, descriptivo da sua situação clínica e tipo de dependência nas Atividades de Vida Diária.
 - 1.6. Atestado médico comprovativo da sua situação de saúde e informando caso sofra de doença impeditiva de frequentar a resposta social.
 - 1.7. Comprovativo dos rendimentos do candidato e/ou do seu representante legal, quando necessário.
 - 1.8. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social.
 - 1.9. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais.

- 1.10. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis.
 - 1.11. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais.
 - 1.12. Recibo da prestação da casa ou de renda, quando aplicável.
 - 1.13. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/ curatela.
 - 1.14. 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 de dados em falta.
 - 1.15. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
 - 1.16. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade, ou assinatura de declaração própria que dispense a sua entrega. No caso de assinatura da declaração ou na falta da entrega da documentação, referente aos rendimentos será aplicada a comparticipação máxima fixada.
2. Se o candidato for admitido no Centro de Dia, o cliente ou o seu representante legal deverão:
- 2.1. Serem esclarecidos dos seus direitos, deveres, normas internas e do quotidiano do Centro de Dia.
 - 2.2. Receber cópia do contrato de prestação de serviços.
 - 2.3. Declaração assinada pelo candidato em como autoriza a informatização pelos Serviços da SCMVVR dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente, bem como a utilização de imagem para material informativo da Misericórdia de Vila Velha de Ródão.
 - 2.4. Receber um exemplar do Regulamento Interno de Prestação de Serviços da Instituição.
 - 2.5. Informar o cliente e o seu responsável do Regulamento Interno.
 - 2.6. Informar o cliente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia.
 - 2.7. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou clientes, poderá originar a não admissão do cliente na resposta social ou a respetiva exclusão.

Artigo X

Base de Dados de Inscrições

A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais clientes, para posteriormente, proceder à admissão.

Artigo XI

Admissão

1. Compete à Direção Técnica instruir os processos de admissão de clientes do Estabelecimento, que serão submetidos para apreciação e aprovação da Mesa Administrativa, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
2. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, que será assinado pelo representante da SCMVVR e pelo cliente, o qual poderá também incluir um representante, por este indicado.
3. No ato de assinatura do contrato será feito o pagamento, da comparticipação mensal do mês em que o referido contrato produz efeitos.
4. A Direção Técnica procederá à seriação de todas as candidaturas de Admissão aos Centros de Dia da SCMVVR, que não possam ser imediatamente satisfeitas, elaborando uma listagem com a posição relativa dos candidatos.
5. Em função dos critérios definidos nos Artigos VI e VII a listagem será atualizada por cada nova candidatura aceite.
6. No âmbito de futuros acordos com a Segurança Social, poderá haver casos de Admissão urgente, que se processarão conforme o número 1.14. do Artigo IX.

(Acolhimento dos Novos Clientes)

- I - No dia da admissão o acolhimento será feito pelo (a) Diretor (a) Técnico (o), e pelo colaborador de referência previamente definido.
- II - Serão prestadas todas as informações e esclarecimentos necessários para a boa integração do cliente, dando-lhe a conhecer toda a Resposta Social através de uma visita guiada.
- III - Será entregue ao cliente o manual de acolhimento dando-lhe uma perspetiva global de todo o funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão.

(Período de ambientação)

- I. A admissão será sempre condicionada ao período experimental não superior a trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere a alínea 1.5 do artigo VI deste Regulamento.
- II. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o cliente tem direito ao reembolso da proporcionalidade referente aos dias em que não frequentou o Estabelecimento

Artigo XII

Registo dos Clientes

Deverá existir um registo de Clientes, atualizado, onde conste a identificação do Cliente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo XIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares/ responsáveis e/ ou acompanhante, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes, seus familiares/ responsáveis e/ ou acompanhante, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o cliente não possa assinar o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/ escrever, deverá ser apostar a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar (acompanhante), o responsável ou o gestor de negócios. No caso do cliente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou acompanhante.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do responsável, ser-lhe-á entregue via correio eletrónico.

Artigo XIV

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade do cliente, familiar/ responsável e/ ou acompanhante a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo XV

Processo Individual (PI)

1. Para cada cliente, existe um processo onde consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação social e económica, necessidades específicas, hábitos de vida, gostos, interesses, história de vida e historial clínico, instruído pela Direção Técnica.

2. Para o cliente que usufrua dos serviços prestados pelo CD será organizado um Processo Individual e Confidencial tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a) Área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- **Fotografia tipo passe;**
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão No caso do Cartão de Cidadão apenas poderá ser extraída cópia do documento, mediante a assinatura de declaração de consentimento, conforme consta do artigo 5.º, da Lei n.º 7/ 2007, de 05 de fevereiro;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do cliente ou dos familiares;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do cliente na instituição;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da participação a liquidar ao CD;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Plano Individual de Cuidados (PIC);
- Os documentos onde seja obrigatória a assinatura do cliente ou, em caso de incapacidade deste, do seu familiar direto, e/ou um responsável, que depois de informados não se dirija à instituição, no prazo máximo de 15 dias, para formalização do processo, consideram-se aceites pela Direção Técnica.

b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente (SNS);
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Cliente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Cliente no CD.

c) Área jurídica:

- O Cliente e o seu familiar direto, e/ou um responsável (acompanhante), deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo cliente, bem como a participação mensal para com o Centro de Dia, sujeitando-se o cliente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- Declaração de vontade;
- Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é redigido e integrado ao processo aquando do seu arquivo.

(Base de dados)

Caso não seja possível proceder à admissão após efetuada a candidatura por parte do cliente, por inexistência de vaga:

- I – É de imediato comunicado ao cliente que a sua candidatura será arquivada em Base de dados.
- II – Serão dados a conhecer os critérios de priorização no posicionamento da mesma.
- III – A candidatura será retirada da Base de dados caso seja solicitado pelo cliente posteriormente, ou caso haja qualquer resposta por parte deste durante o processo de atualização.
- IV – A Base de dados é atualizada anualmente, por envio de correspondência, e-mail ou via telefónica, para todos os clientes nela existente

CAPÍTULO III DIREITOS E DEVERES

Artigo XVI Direitos dos Clientes

1. São direitos do cliente, nomeadamente:

- 1.1. Ser tratado por todo o pessoal da SCMVVR e pelos demais Clientes com igualdade, dignidade, urbanidade e respeito pela sua individualidade, privacidade e intimidade.
- 1.2. Participar na vida da SCMVVR, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres.
- 1.3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pela sua liberdade de expressão, convicções religiosas, sociais e políticas.
- 1.4. Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidade e monumentos.
- 1.5. Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.
- 1.6. Assegurar a autonomia na gestão do seu património.
- 1.7. Serem ouvidos na tomada de decisão que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade.

2. São ainda direitos do cliente:

- 2.1. O acolhimento pela Direção Técnica para uma visita pormenorizada ao Estabelecimento e ser apresentado aos colaboradores e aos outros clientes.
- 2.2. Esclarecimento sobre o Regulamento Interno de Prestação de Serviços e os direitos e deveres do cliente.
- 2.3. À prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.
- 2.4. Receber visitas diariamente, nos horários estabelecidos e nas áreas reservadas para o efeito, dentro dos condicionalismos existentes.
- 2.5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- 2.6. Encaminhamento ao Serviço de Urgências do (Centro de Saúde / Hospital) sempre que necessário.

- 2.7. Ausentar-se do Centro de Dia, com o devido conhecimento da Direção Técnica ou de quem a substitua.
- 2.8. Usufruir de um período de férias.
- 2.9. Reclamar verbalmente ou por escrito junto da Mesa Administrativa, Direção Técnica ou a quem a substitua, quando se sentir lesado.
- 2.10. Usufruir de um ambiente calmo e confortável, respeitando-se os seus usos e costumes.
- 2.12. A que a Santa Casa estabeleça contato com o familiar e ou responsável pelo cliente, em situação de doença grave verificada por elemento do Centro de Dia, assim como a que seja providenciada a presença de um médico ou ambulância.

Artigo XVII **Deveres dos Clientes**

1. São deveres dos clientes dos Centros de Dia:

- 1.1. Cumprir as normas deste Regulamento Interno de Prestação de Serviços e as específicas do Estabelecimento em que estiver, bem como as deliberações dos órgãos sociais da Instituição e da Direção Técnica da mesma.
- 1.2. Zelar pela conservação das instalações e material que lhe for distribuído, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo.
- 1.3. Entregar cópia das chaves do seu domicílio às colaboradoras responsáveis pelo serviço de higiene e limpeza domiciliária, mediante preenchimento de ficha própria dando autorização para tal.
- 1.4. Cumprir as regras de higiene, de acordo com as orientações que lhe forem transmitidas.
- 1.5. Evitar situações de conflito e respeitar os demais clientes e colaboradores.
- 1.6. Respeitar os horários em vigor.
- 1.7. Pagar até ao dia 10 de cada mês, a comparticipação mensal fixada de acordo com a tabela em vigor, bem como as atualizações que forem deliberadas pela Mesa Administrativa.
- 1.8. Reembolsar a Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão das despesas com medicamentos, fraldas, material de enfermagem, telefone, transportes e outras que lhe digam diretamente respeito.
- 1.9. Indemnizar a Santa Casa pelos danos que causar nas instalações, equipamento, mobiliário, rouparia, etc.
- 1.10. Não se apresentar em estado de embriaguez.
- 1.11. Avisar a Direção Técnica, sempre que pretenda ausentar-se para além do tempo determinado.
- 1.12. Respeitar e acatar as indicações dos colaboradores e dos membros da Mesa Administrativa.
- 1.13. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.
- 1.14. Acatar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, produto inflamável, máquina, assim como qualquer aquecedor que possa ser potencial causador de incêndio.
- 1.15. Não é permitido qualquer tipo de manutenção de roupa (lavagem, passar a ferro, ou outras...) pelos clientes da Instituição.
- 1.16. Respeitar as regras de utilização dos transportes da SCMVVR.
- 1.17. Não é permitida a prática de assédio, junto de colaboradores, voluntários e utentes.

Artigo XVIII **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço**

1. São direitos da SCMVVR enquanto entidade gestora do estabelecimento:
 - 1.1. Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento de Prestação de Serviços e de outras normas de funcionamento do Estabelecimento.
 - 1.2. Encaminhamento do cliente para outra resposta social da SCMVVR ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do cliente e dos colaboradores, em articulação com os familiares/ responsáveis e/ ou representante legal do cliente, e com o consentimento deste.
 - 1.3. Ao tratamento dos seus colaboradores de forma respeitosa.
 - 1.4. À informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.

2. Rescisão de contrato com o cliente em caso de:

2.1. Incumprimento reiterado das regras do presente Regulamento, nomeadamente no que concerne aos deveres consignados no Artigo XVII. A rescisão ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor.

3. Os colaboradores do estabelecimento gozam de todos os direitos concedidos pelos regulamentos, e de todos os demais diplomas reguladores das relações laborais em vigor.

Artigo XIX

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço

1. São deveres da SCMVVR enquanto entidade gestora do estabelecimento:

1.1. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências.

1.2. Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana.

1.3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do CD.

1.4. Fornecer a cada cliente um exemplar deste Regulamento Interno no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas.

1.5. Estimular o convívio entre o cliente, familiares, amigos, com o pessoal do Centro de Dia e com a própria comunidade.

1.6. Efetuar as diligências necessárias no sentido de assegurar o transporte do cliente para o Hospital da região (Hospital Distrital de Castelo Branco) em caso de urgência. O posterior acompanhamento será feito por familiares e, em caso de impossibilidade destes, por colaboradores da instituição

1.7. Sempre que seja detetada no cliente doença mental grave, que ponha em causa a saúde e a segurança dos restantes clientes, do pessoal ou o bom ambiente e funcionamento da instituição, serão convocados de imediato os familiares/responsáveis do cliente.

1.8. Em caso de falecimento será avisada a família, ou o responsável pelo cliente, pela Direção Técnica ou, na sua ausência, pelo(a) responsável de serviço.

1.9. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores.

1.10. Dispor livro de reclamações.

1.11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

1.12. Manter atualizado o preçoário dos serviços e respetivas condições de prestação.

1.13. Afixar, em local visível, o nome do Diretor(a) Técnico(a), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas.

1.14. Manter atualizados os processos dos clientes.

1.15. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo CD.

1.16. Assegurar uma política de "tolerância zero "em relação ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do horário de trabalho.

1.17. Aos colaboradores do estabelecimento cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Artigo XX

Direitos das Famílias

1. Receber cópia deste Regulamento Interno de Prestação de Serviços.

2. Visitar diariamente, no horário estabelecido os seus familiares.

3. Participar nas atividades promovidas pela SCMVVR.

4. Efetuar reclamações e sugestões relativamente ao funcionamento e aos serviços prestados pela SCMVVR.
5. Auxiliar na integração do seu familiar.
6. Ser recebido pela Direção Técnica do CD, sempre que o solicite e tal seja justificado.
7. Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste.
8. Ser informado em caso de falecimento do seu familiar.
9. Acompanhar o seu familiar a consultas médicas com especialistas, exames de diagnóstico e terapêuticas.

Artigo XXI **Deveres das Famílias**

1. Colaborar com a Santa Casa no acompanhamento dos familiares e contribuir para o bem-estar dos mesmos.
2. Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da exsussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à SCMVVR, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações.
3. Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o cliente.
4. A prestar todas as informações sobre o cliente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a SCMVVR na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado.
5. Participar à Direção Técnica, todas as saídas do Centro de Dia.
6. Pedir prévia autorização à Direção Técnica para utilização no estabelecimento de qualquer aparelho áudio, audiovisual ou telefone.
7. Em alternativa ao cliente, cabe ao responsável por este, a aquisição da sua roupa pessoal, em quantidade suficiente, de forma a manter um aspeto apresentável e a não prejudicar o serviço de lavandaria.
8. Sempre que o serviço de marcação de roupa não seja assegurado pelos serviços da Instituição, deverão marcar as roupas do seu familiar, utilizando o número de identificação interno, atribuído aquando da admissão no Centro de Dia.
9. Respeitar o seu familiar e os restantes clientes do estabelecimento, bem como os colaboradores da Instituição, em suma, respeitando o bom ambiente da comunidade.
10. Manter-se informado e atualizado sobre a vida da Instituição, através das informações e outros meios de comunicação existentes nos Centros de Dia.
11. Cumprir o presente Regulamento, as deliberações dos Órgãos Sociais da instituição e as orientações da Direção Técnica.
12. A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o cliente esteja impedido de o fazer.

Artigo XXII **Direitos e Deveres dos Voluntários**

1. São direitos dos voluntários afetos ao Centro de Dia:
 - a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
 - b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - c) Dispor de um seguro de acidentes pessoais para voluntários;
 - d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;

- e) Estabelecer com a instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- f) Ser ouvido na preparação das decisões da instituição que afetam o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- g) Direito a almoçar ou jantar na Instituição, sem custos, desde que realize, o período imediatamente anterior a estas refeições, pelo menos quadro horas de trabalho voluntário;
- h) Direito a lanche, sem custos, a meio da manhã ou a meio da tarde, desde que o período mínimo de trabalho voluntário total diário seja de quadro horas.

2. São deveres dos voluntários de Centro de Dia:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se reage a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta a colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais da Instituição, respeitando as suas opções e segundo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante da instituição sem o conhecimento e prévia autorização da direção da instituição;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com o Centro de Dia;
- i) Utilizar devidamente a identificação de voluntário no exercício da sua atividade.

Artigo XXIII

Sanções/ Procedimentos

- 1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
- 2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a). Advertência;
 - b). Cessação do contrato de prestação de serviços
- 3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os clientes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social, e que prejudique os demais clientes, sem prejuízo do número seguinte.
- 4. Os clientes que manifestem sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento que deve existir na SCMVVR, e que coloquem em risco o bem-estar biopsicossocial dos restantes clientes, mediante acompanhamento do corpo técnico do CD, poderão ser transferidos para uma resposta social mais adequada.
- 5. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo XXIV

Atividades de Animação socioculturais

- 1. A Direção Técnica elaborará um plano, superiormente aprovado, de atividades de animação socioculturais, recreativas e ocupacionais, tendencialmente gratuitas, com afixação de informação clara e respeitando o princípio da participação voluntária dos clientes.

Artigo XXV
Passeios ou Deslocações

1. Todos os passeios organizados para os clientes do Centro de Dia deverão constar no Plano Anual de Atividades, este deverá conter informações sobre as datas e responsáveis pela organização.
2. Os clientes serão acompanhados ao exterior por colaboradores da instituição sempre que necessário, tendo presente as seguintes regras de acompanhamento:
 - 2.1. O cliente deverá circular sempre pelo interior do passeio;
 - 2.2. Deverão ser utilizadas as ajudas técnicas adequadas à deslocação do cliente de forma confortável e segura;
 - 2.3. A permanência no exterior deverá ir de encontro às necessidades do cliente.

Artigo XXVI
Saídas ou Pedidos de Licença ou Dispensa

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do Centro de Dia (CD), e devendo-se acatar o seguinte:
 - a). Os clientes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao Centro de Dia (CD) e do seu amparo físico e material;
 - b). Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço do mesmo dia, mediante informação ao Diretor Técnico;
 - c). Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do Médico de família;
 - d). No caso de o cliente que deseje sair de modo voluntário e definitivo do Centro de Dia (CD), terá de declarar por si ou representante pelo acolhimento do cliente, e através de forma escrita.

Artigo XXVII
Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Estabelecimento "Centro de Dia" possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do responsável de serviço, sempre que desejado, pelos clientes, pelos familiares dos clientes ou por outras pessoas diretamente interessadas nos clientes.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.scmvvrodao.pt>
2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor (a) Técnico (a) do Centro de Dia (CD) ou outro responsável.

Artigo XXVIII
Resolução alternativa de litígios de consumo

Em caso de litígio de consumo no âmbito do contrato celebrado, o cliente pode recorrer ao Centro de Arbitragem:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques n.º1

4700-030 Braga

Telef. 253 619 107 (dias úteis das 09h00 às 16h00) |

E-mail: geral@cniacc.pt

Web: www.cniacc.pt

<https://www.facebook.com/cniacc/>

Para mais informações poderá consultar o portal do consumidor: www.consumidor.pt

CAPÍTULO IV
DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo XXIX

Vigência do Contrato

1. O Contrato de Prestação de Serviços referido no nº 2 do Artigo IX do presente Regulamento de Prestação de Serviços, é celebrado por tempo indeterminado, exceto disposição específica contrária que deverá ser expressamente mencionada e aceite pelos subscritores do contrato.

Artigo XXX

Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a). Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b). Caducidade (falecimento do Cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da CD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c). Denúncia por uma das partes;
 - d). Incumprimento;
 - e). Inadaptação do cliente.
2. Em caso do cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a). Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b). Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c). Desrespeito pelas regras do Centro de Dia (CD), Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - d). Incumprimento pelo Cliente, Familiar/ Responsável e/ ou Acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente Regulamento Interno.
7. O Familiar/ Responsável e/ ou Acompanhante do cliente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o cliente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do cliente das instalações do Centro de Dia, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do Familiar/ Responsável e/ ou Acompanhante todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

Artigo XXXI

Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos Clientes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - *Princípio da universalidade* – o equipamento/ serviços devem prever o acesso e integração de Clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no nº 1 do artigo III deste Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Centro de Dia	Percentagem sobre o rendimento “per capita”
Dias Úteis	50%
Dias Úteis + FDS	60%

Nota: Os serviços prestados estão referenciados no artigo III (Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas, do Capítulo I (Disposições Gerais).

3. O CD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo cliente mediante preçário, devidamente no anexo C deste regulamento.

4. A comparticipação máxima do cliente abrangido por acordo de cooperação, corresponde ao Custo Médio Real por Cliente, registado no ano transato 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, encontrando-se esse valor devidamente afixado no painel informativo.

5. Será solicitada anualmente ao cliente, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

6. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Cliente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

Artigo XXXII

Cálculo do Rendimento Per Capita

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Artigo XXXII

Prova dos rendimentos e despesas do Cliente

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

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode as Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do cliente.

3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo XXXIV Comparticipação do Cliente

1. Os Clientes obrigam-se a pagar uma comparticipação mensal, calculada de acordo com o seu rendimento no qual se incluem os subsídios de férias e Natal.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. Para efeitos de comparticipação familiar no Compromisso de Cooperação considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo cliente.
5. A comparticipação do Cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
6. Sempre que se verifique a frequência da resposta social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar para uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar em 5%.
7. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.

Artigo XXXV Conceptos

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. Agregado Familiar – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.

2. Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

1. Do trabalho dependente;
 2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 3. De Pensões;
 4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 6. Prediais;
- 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
- a. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares;

- b. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
- 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que excede aquele limite
7. De capitais;
- 7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.
- 7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
9. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).
- f) Para além das despesas referidas nas alíneas anteriores, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo do agregado familiar.

Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do cliente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por cliente (afixado em mapa próprio, no painel informativo da instituição e no Anexo D deste regulamento) registado no ano anterior.

CAPÍTULO V **ORGANIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO**

Artigo XXXVI **Direção Técnica do Estabelecimento**

1. A Direção Técnica dos Estabelecimentos compete a um/a Diretor/a Técnico/a, nos termos do Guião Técnico do Centro de Dia aprovado pelo despacho do SEISS, de 29/11/1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, sendo nomeado/a pela Mesa Administrativa da SCMVVR.
2. A Direção dos Estabelecimentos é supervisionada pela Mesa Administrativa da SCMVVR.

(Instalações)

I – A Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão está sediada na Rua de Santana, n.º 654, 6030-230 Vila Velha de Ródão, e as instalações disponibilizadas para a resposta social de Centro de Dia têm a sua localização na seguinte morada:

- Centro de Dia de V. V. Ródão – Largo Dr. Francisco Pinto Cardoso, s/n, 6030-227 V. V. Ródão.

(Refeições)

- I – As refeições são confeccionadas na Instituição e servidas segundo os horários definidos no **anexo A**.
- II- As ementas são elaboradas de mês a mês e afixadas semanalmente em local visível na Instituição.
- III – Todos os regimes de alimentação especial, com as dietas só serão fornecidas sob prescrição médica, ou excepcionalmente, quando a situação de saúde do cliente assim o justificar. Sendo assim encontra-se afixado em local visível o mapa contendo o nome dos clientes e o regime alimentar a adotar.

Artigo XXXVII **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal da SCMVVR afeto a cada Estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e categoria profissional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Nas informações contidas no quadro de pessoal encontra-se também referenciado o perfil, o grupo profissional e o tipo de vínculo de cada colaborador(a), assim como, horários, turnos, sectores e respetivos dias de funcionamento.

Artigo XXXVIII **Participação de Familiares e Voluntários**

1. Considera-se voluntário, aquele que se ofereceu para, de forma livre, desinteressada e responsável, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, colaborar com o Centro de Dia em atividades definidas em Plano Anual de Voluntariado.
2. Os voluntários inscritos no Grupo de Voluntariado, aceitam cumprir o Regulamento Interno do Voluntariado, no qual estão definidas as tarefas a realizar, horários, direitos e deveres, acessos ao edifício e circulação, ações de formação a realizar durante o período de voluntariado, compensações, entre outras, que se considerem pertinentes para a boa realização da atividade de voluntariado.
3. Os familiares serão estimulados a inscrever-se no grupo de voluntariado, a apresentar sugestões de melhoria dos serviços, a propor e dinamizar atividades no âmbito da animação sociocultural, a acompanhar os seus familiares às consultas médicas.

Artigo XXXIX **Entrada e Saída de Visitas**

1. As visitas aos clientes do Centro de Dia, devem ter em atenção as seguintes regras:
 - 1.1. As visitas são recebidas no hall de entrada e nas salas de convívio destinadas aos clientes.

- 1.2. Pode o cliente, ocasionalmente, convidar o/a cônjuge para uma refeição na sua companhia necessitando, para isso de prévia autorização, que deverá solicitar com antecedência ao(a) Diretor(a) Técnico(a).
- 1.3. Por cada refeição referida no ponto anterior haverá lugar pagamento de uma importância determinada e constante da tabela aprovada pela Mesa Administrativa e afixada nas instalações.
- 1.4. O horário das visitas será das 11h00 às 12h00 e das 14:00 às 18:00 horas, podendo o mesmo ser flexibilizado em função de autorização superior, quando haja razões que o justifiquem.
- 1.5. O horário das visitas pode a qualquer momento ser alterado, por conveniência de serviços, com a prévia afixação da mesma alteração.

Artigo XL

Informações Úteis/ Horários de Funcionamento

1. A resposta social “Centro de Dia” funciona de Segunda-Feira a Domingo das 09:00 horas às 19:00 horas.

Os horários de funcionamento das atividades serão expostos nos locais próprios dos estabelecimentos da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão e fazem parte do **anexo A** deste Regulamento Interno.

Os clientes e respetivos familiares dispõem de um conjunto diversificado de serviços ao seu dispor, existentes na localidade de Vila Velha de Ródão. Os contactos e condições de acesso fazem parte do **anexo B** deste Regulamento Interno.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo XLI

Espólio e Guarda dos Bens dos Clientes

1. Todos os clientes têm plena autonomia na gestão dos seus bens. Em caso de incapacidade física a Instituição efetuará as diligências necessárias para que o cliente trate de todos os seus assuntos pessoais, nomeadamente disponibilizando transporte e acompanhamento de um(a) colaborador(a).
2. Se o cliente necessitar adquirir algo que a Instituição não contemple, e se este não se puder deslocar ao exterior ou não quiser, a Instituição poderá adquirir o serviço ou bem mediante o preenchimento de formulário próprio.
3. Se o cliente pretender ter dinheiro na Instituição, ou objetos de valor, deverá entregá-los na secretaria e preencher o formulário para o efeito, assim procedendo de igual forma no caso de levantar dinheiro ou valores à guarda da Instituição.

Artigo XLII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos deste Regulamento de Prestação de Serviços e da legislação em vigor, a SCMVVR deverá informar os clientes 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.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo XLIII

Integração de Lacunas

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

Artigo XLIV
Legislação aplicável

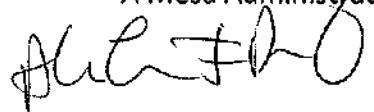
O Centro de Dia é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, Portaria n.º 196-A/ 2015, de 01 de Julho, Portaria n.º 218-D/ 2019, de 15 de Julho, Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, Guião Técnico da DGAS de 29/11/1996, Decreto –Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, restantes normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Artigo XLV
Entrada em Vigor

O presente Regulamento, aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão, em 12 de junho de 2025, substitui o anterior e entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação para os utentes admitidos a partir desta data, e 30 dias após a aprovação, para os utentes que já frequentam a resposta social.

Vila Velha de Rodão, 12 de junho de 2025

A Mesa Administrativa



ANEXO A

Horários

Visitas

Centro de Dia

Manhã – Das 11h00 às 12h00

Tarde – Das 14h00 às 18h00

Refeições

Pequeno-almoço	09h00
Reforço do pequeno-almoço	10h30
Almoço	12h30
Lanche	16h00
Jantar	18h30

Animação Sociocultural

De acordo com o plano de atividades

Serviços Administrativos (dias úteis)

Segunda-feira a sexta-feira Das 9h00 às 12h30 e as 14h00 às 17h30

Cozinha

Diariamente Das 8h30 às 19h00

Lavandaria

Diariamente Das 8h00 às 17h00



ANEXO B

Informações sobre locais de interesse na comunidade

Contactos institucionais

Guarda Nacional Republicana	272549050
Câmara Municipal	272540300
Segurança Social	300088888
Serviço de Finanças	272241290
Centro de Saúde	272540210
C.T.T.	272549011
Bombeiros Voluntários	272541022
Loja do Cidadão	300003990

Nota: Existem condições de acesso para pessoas com mobilidade reduzida.

Outras informações úteis

Na área de implantação das instalações do Centro de Dia existe ainda um banco (Caixa Geral de Depósitos.), cabeleireiro, café, supermercado, Biblioteca Municipal, Casa de Artes e Cultura Municipal, igreja e estação de caminhos-de-ferro. A localidade possui ligação à rede de expressos.

ANEXO C

Tabela de Preços dos utentes abrangidos em acordo de cooperação

Aplicação	Mensalidades dos Clientes de Centro de Dia		
	Prestação de serviços	Dias úteis	Dias úteis + FDS
Alimentação			
Higiene pessoal			
Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente			
Administração de fármacos		50%	60%
Animação Sociocultural			
Transporte (Domicílio -CD)			

VALORES A COBRAR PELOS SERVIÇOS DE ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE (SERVIÇO ISENTO DE

IVA

TIPOLOGIA DE SERVIÇO	VALOR UNITÁRIO	OBSERVAÇÕES
Acompanhamento **	10,00€/ hora (diurno ¹) 20,00€/ hora (noturno ²)	¹ – Período compreendido entre as 07h00 e as 21h00 ² – Período compreendido entre as 21h00 e as 07h00. 1.ª hora gratuita no acompanhamento às urgências.
Transporte **	0,60€/ Km	Este valor será cobrado ao utente nos casos de transporte em viatura da Santa Casa.

**Por Unidade. Apenas de assegura o acompanhamento dos clientes às urgências durante o horário de funcionamento da resposta social.

Serviços complementares de apoio não abrangidos pela mensalidade e que são pagos mediante o seguinte preçoário

Pequenas reparações no domicílio	10,00€ / hora*
Aquisição de bens e serviços	5€
Cuidados de imagem	De acordo com o preçoário da profissional a contratar escolhida pelo cliente

Produtos de Incontinência	De acordo com o preçoário afixado no painel informativo da resposta social
Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia	De acordo com o regulamento interno de ajudas técnicas
Higiene Habitacional	14,00€ / hora/duas funcionárias
Tratamento de roupa	1,25€/kg
Fisioterapia	Mediante preço do pacote contratualizado com a entidade prestadora de serviços nas instalações da misericórdia

* Os serviços complementares mencionados na tabela anterior são acrescidos de 0,60€/km, fora da localidade de Vila Velha de Rodão.

Internamentos Hospitalares/ Outras ausências	OBS
Ausências, devidamente justificadas, por um período superior a 15 dias consecutivos - deduz 10% na mensalidade.	Nas admissões e nas saídas aplica-se a proporcionalidade

Diversos (*Por Ocupação; **Por Unidade)	
Casa de Velharias	Irmão = Isentos; Familiares Diretos =50,00; Restantes =60,00€*
Quotas (Ano)	12,50€
Cueca/ Pensos/ Fraldas	(preço variável de acordo com o preçoário afixado no painel informativo da resposta social)
Material de Enfermagem	(preço variável de acordo com o preçoário afixado no painel informativo da resposta social)
Medicamentos/ Exames	(preço variável de acordo com prescrição médica)
Cabeleireiro	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)
Fisioterapia	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)

Anexo D

Tabela de Preços dos utentes não abrangidos em acordo de cooperação

Aplicação

Mensalidades dos Clientes de Centro de Dia

Clientes	Prestação de serviços	Dias úteis	Dias úteis + FDS
	Alimentação		
	Higiene pessoal		
	Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente	550,00€	700,00€
	Administração de fármacos		
	Animação Sociocultural		
	Transporte (Domicílio-CD)		

VALORES A COBRAR PELOS SERVIÇOS DE ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE (SERVIÇO ISENTO DE

IVA

TIPOLOGIA DE SERVIÇO	VALOR UNITÁRIO	OBSERVAÇÕES
Acompanhamento **	10,00€/ hora (diurno ¹) 20,00€/ hora (noturno ²)	¹ – Período compreendido entre as 07h00 e as 21h00 ² – Período compreendido entre as 21h00 e as 07h00. 1.ª hora gratuita no acompanhamento às urgências.
Transporte **	0,60€/ Km	Este valor será cobrado ao utente nos casos de transporte em viatura da Santa Casa.

**Por Unidade. Apenas de assegura o acompanhamento dos clientes às urgências durante o horário de funcionamento da resposta social.

Serviços complementares de apoio não abrangidos pela mensalidade e que são pagos

mediante o seguinte preçoário

Pequenas reparações no domicílio	10,00€ / hora*
Aquisição de bens e serviços	5€
Cuidados de imagem	De acordo com o preçoário da profissional a contratar escolhida pelo cliente
Produtos de incontinência	De acordo com o preçoário afixado no painel informativo da resposta social

Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia	De acordo com o regulamento interno de ajudas técnicas
Higiene Habitacional	14,00€/hora/duas funcionárias *
Tratamento de roupa	1,25€/kg
Fisioterapia	Mediante preço do pacote contratualizado com a entidade prestadora de serviços nas instalações da misericórdia
Cuidados de Enfermagem	10€ / hora*

* Os serviços complementares mencionados na tabela anterior são acrescidos de 0,60€/km, fora da localidade de Vila Velha de Rodão.

Internamentos Hospitalares/ Outras ausências	OBS
Ausências, devidamente justificadas, por um período superior a 15 dias consecutivos - deduz 10% na mensalidade	Nas admissões e nas saídas aplica-se a proporcionalidade
Diversos (*Por Ocupação; **Por Unidade)	
Casa de Veluturas	Irmão = Isentos; Familiares Diretos =50,00; Restantes =60,00€*
Quotas (Ano)	12,50€
Cueca/ Pensos/ Fraidas	(preço variável de acordo com o preço fixado no painel informativo da resposta social)
Material de Enfermagem	(preço variável de acordo com o preço fixado no painel informativo da resposta social)
Medicamentos/ Exames	(preço variável de acordo com prescrição médica)
Cabeleireiro	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)
Fisioterapia	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)