



**REGULAMENTO INTERNO  
DE FUNCIONAMENTO**

**RESPOSTA SOCIAL DE  
CENTRO DE DIA  
(CD)**

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Social Paroquial de Ronfe (CSPR) da Paróquia de S. Tiago de Ronfe, é uma associação de fiéis, ereta em pessoa jurídica canónica pública, por decreto de Sua Excelência Reverendíssima o Senhor Arcebispo Primaz, registada no livro das Fundações de Solidariedade Social sob o nº78/86, em 24 de Novembro de 1986 com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia (CD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga (CDSS - Braga).

O CD do CSPR funciona na Quinta de Gemunde, 4805-360 Ronfe, Guimarães, com o número de telefone, 253 532 259.

O CSPR tem sede na Avenida Monsenhor Horácio de Araújo, nº 73, código postal 4805-360 Ronfe, com o número de telefone, 253 531 188, telemóvel 968453082 número de fax. 253 547 604 e email: [secretaria@cspronfe.pt](mailto:secretaria@cspronfe.pt).

#### **NORMA II**

##### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria 196/A 2015 de 1 de julho; com as alterações na Portaria 218 D/2019 - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS's;
3. Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do CD;
4. Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, com as alterações prevista no Decreto de Lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
8. Plano de Contingência da Instituição aplicável sempre que justificadamente tal se imponha, podendo algumas das normas deste sobrepor-se pela sua natureza às normas vigentes do presente Regulamento interno.

#### **NORMA III**

##### **DESTINATÁRIO E OBJETIVOS DO CD**

1. São destinatários do CD as pessoas idosas com 65 ou mais anos que necessitem dos cuidados e serviços constantes na norma IV.
2. Constituem objetivos do CD:
  - a) fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
  - b) proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;



- c) assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
- g) prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- l) proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) dinamizar relações intergeracionais.

#### **NORMA IV**

##### **SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. O CD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e o lanche;
  - c) Administração de fármacos quando prescritos;
  - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O CD assegura ainda outros serviços, pagos separadamente, nomeadamente:
  - a) Cuidados de higiene pessoal;
  - b) Cuidados de imagem;
  - c) Tratamento de roupa;
  - d) Transporte (não incluído na mensalidade);
  - e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - f) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente, serviços de apoio domiciliário complementares.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### **NORMA V**

##### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

1. O CD é uma resposta social dirigida a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, que careçam deste tipo específico de serviço. São admitidas no CD pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista.
2. O CD tem Acordo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social para 20 utentes, sendo esta também a sua capacidade máxima de ocupação de utentes.
3. Excecionalmente, este serviço pode dirigir-se a pessoas com idade inferior à estabelecida desde que a saúde física e mental, situação familiar, socioeconómica, ou de isolamento o justifique, sendo o pedido acompanhado de relatório médico ou social adequado, dirigido à Coordenadora Geral/Direção do CSPR.
4. A admissão é precedida por uma visita/entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pela coordenação da resposta social.
5. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade de resposta do serviço.

#### **NORMA VI**

##### **CANDIDATURA**

1. Para efeito de candidatura, o utente deverá fazer a sua inscrição 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 / apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Cartão de Cidadão do Candidato (ou Bilhete de Identidade-BI, Cartão de Contribuinte Fiscal-NIF, Cartão de Beneficiário da Segurança Social-NISS e Cartão de Utente-SNS);
  - b) Cartão de Cidadão do(s) Responsável(eis) (ou Bilhete de Identidade-BI, Cartão de Contribuinte Fiscal-NIF, Cartão de Beneficiário da Segurança Social-NISS e Cartão de Utente-SNS);
  - c) Relatório do médico assistente com indicação da situação de saúde e comprovativo da situação clínica do candidato e outros documentos médicos/informações do estado de saúde que sejam pertinentes e necessários ao acompanhamento do candidato;
  - d) Declaração de reconhecimento da situação de demência, emitida por médico da especialidade de neurologia ou de psiquiatria do Serviço Nacional de Saúde (SNS) (quando aplicável).
2. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição e no Site da mesma) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do CD ou na secretaria da Instituição ou via Email para: [unidadecentrodedia@cspronfe.pt](mailto:unidadecentrodedia@cspronfe.pt)
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São condições prioritárias de admissão nesta resposta social:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
- c) Ausência de retaguarda familiar de suporte básico para as AVD's e que possam colocar o candidato a utente em situação de risco;
- d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.
- e) Encontrar-se na lista de espera.

## **NORMA VIII**

### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento Interno (RI).
2. É competente para decidir sobre a admissão a Coordenadora Geral/Direção do CSPR;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de uma semana.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Para efeitos de admissão, deverá completar o processo individual do utente com a seguinte documentação:
  - a) Comprovativo atualizado do valor das pensões e outros rendimentos do candidato, e de todos os elementos que compõem o agregado;
  - b) Última declaração de IRS (modelo 3) do candidato, e de todos os elementos que compõem o agregado;
  - c) Declaração da farmácia com média mensal de despesa com medicação crónica do candidato, e de todos os elementos que compõem o agregado;
  - d) Documento comprovativo de encargo com habitação (recibo de renda ou comprovativo de empréstimo bancário);
  - e) Comprovativo de Morada do(s) Responsável(eis);
  - f) Posologia da medicação – de acordo com a prescrição médica;
  - g) Boletim de Vacinas atualizado.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer técnico e autorização da Coordenadora Geral/Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1ª mensalidade.

## **NORMA IX**

### **LISTA DE ESPERA**

1. As inscrições que reúnam as condições de admissão, mas que não sejam admitidas por inexistência de vagas, passam automaticamente para lista de espera, sendo esta informação comunicada por escrito;
2. A lista de espera é organizada segundo os critérios de prioridade de admissão expostos no presente Regulamento Interno;
3. A inscrição apenas será mantida em lista de espera mediante manifestação expressa por escrito (via e-mail) pela pessoa responsável pela inscrição;

4. A Instituição informará, por escrito, o responsável pela inscrição, quando tiver vaga para proceder à admissão;
5. A lista de espera será atualizada periodicamente pela Instituição.

#### **NORMA X**

##### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - b) Reiteração 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 RI;
  - c) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços e equipamentos do CD;
  - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente (PIC).
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

#### **NORMA XI**

##### **GESTÃO DE MAUS TRATOS/NEGLIGÊNCIA**

1. Todo e qualquer profissional ou utente da Instituição que detete uma situação de negligência, abuso ou maus tratos a idosos que ocorra dentro da Instituição ou fora dela, deve de imediato avisar a Diretora Técnica da resposta social correspondente, que efetua o registo da mesma no registo de ocorrência do idoso, informando de seguida a Coordenadora Geral/Direção do CSPR.
2. A Diretora Técnica, em conjunto com a equipa técnica, avalia a situação e reporta a situação à Coordenadora Geral.
3. A Direção decide a atitude a tomar: quando se tratar de profissional a cometer a infração, a punição poderá ir desde advertência verbal, processo disciplinar a demissão; quando se tratar de idoso que cometa a infração, tal como descrito em RI, o idoso poderá ser alvo de processo disciplinar e ser expulso do CD;
4. Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público (ex: abuso sexual) a situação deve ser encaminhada pela Direção para a Polícia ou o Ministério Público.

#### **NORMA XII**

##### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contato do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contato do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;

- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
  3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### CAPÍTULO III

#### REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### **NORMA XIII**

##### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

1. O CD funciona de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, encerrando aos fins-de-semana, dias de feriado, dias santos e outros conforme norma XXXX.
2. O CD encerra os seus serviços às 18h00m, não sendo possível a permanência de utentes nas instalações da resposta social, após essa hora.

#### **NORMA XIV**

##### **CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$

*Sendo que:*

*RC = Rendimento per capita*

*RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)*

*D = Despesas mensais fixas*

*N = Número de elementos do agregado familiar*

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a) Cónjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – 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);
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
  - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares nas despesas na resposta social ERPI.

#### NORMA XV

#### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES DAS MENSALIDADES

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

Cuidados e serviços previstos da Norma IV	Dias úteis
Apenas o previsto no n.º 1	45%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	50%
Acrescendo c) ou d)	55%
Acrescendo c) e d)	60%

2. De acordo com a Portaria 218-D/2019, a Direção do CSPR pode aplicar percentagem inferior sempre que considere adequado.
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da norma anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.



4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente ou seu responsável é informado por escrito com 30 dias de antecedência.

#### **NORMA XVI**

##### **REDUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução no valor da mensalidade nos seguintes casos:
  - a) Sempre que se verifique a frequência de mais que um elemento do agregado familiar na resposta social de CD e/ou SAD (desconto 15%);
  - b) Em casos excecionais se o idoso faltar uma semana completa (15% desconto);
  - c) Em casos excecionais se o idoso faltar duas semanas consecutivas (30% desconto);
  - d) Em casos excecionais se o idoso faltar o mês completo (60% desconto);
  - e) Em casos de doenças com internamento hospitalar e ou convalescença domiciliária por período igual ou superior a um mês, a Direção do CSPR poderá, depois de análise, autorizar a redução, pagando 20% da mensalidade.

#### **NORMA XVII**

##### **REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A participação familiar é objeto de revisão anual.
2. A revisão da participação familiar deverá ser efetuada mediante apresentação do documento comprovativo da atualização do valor da reforma, declaração de IRS do ano anterior, bem como das despesas de medicação crónica até ao último dia útil do mês de fevereiro, impreterivelmente. Caso não se cumpra o prazo estipulado para a entrega dos documentos, será aplicado o valor mais alto correspondente à mensalidade.
3. A participação familiar é objeto de revisão quando há alteração do número e tipo dos serviços prestados.
4. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do utente, a participação familiar será ajustada em conformidade.
5. O utente ou seu representante tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva participação familiar.
6. As alterações à participação familiar devem ser comunicadas ao utente ou pessoa próxima com uma antecedência mínima de quinze dias.
7. A atualização da participação familiar produz efeitos a partir do dia 1 do mês de abril.

#### **NORMA XVIII**

##### **PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento da mensalidade/participação familiar é efetuado no seguinte período: até ao dia 10 de cada mês em relação ao mês em curso, na Secretaria da Instituição, das 8h30 – 13h00 / 14h00 – 18h00

em dias uteis, ou por transferência bancária. No caso deste último, terá de ser enviado um comprovativo de transferência para o e-mail da secretaria.

2. O pagamento de outros serviços é efetuado posteriormente à sua realização, em simultâneo com o pagamento referido no número anterior.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, o CSPR poderá, após análise individual do caso, suspender a prestação dos cuidados e serviços prestados pela Instituição até este regularizar os pagamentos referidos nos números 1 e 2 deste artigo.
4. Em casos excecionais de dificuldade de pagamento, deve ser solicitado o atraso do mesmo, de forma escrita, antes do dia 10 do referido mês, para decisão da Direção.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA XIX**

##### **SERVIÇO DE ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. O serviço de atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva consiste na disponibilização aos utentes de um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica e são programados e informados aos utentes atempadamente.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por profissionais da Instituição.

#### **NORMA XX**

##### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento do pequeno-almoço, almoço e lanche.
2. Poderá ser fornecido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e no site da Instituição, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **NORMA XXI**

##### **ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO**

1. Por administração de medicação, compreende-se a administração e a toma monitorizada da mesma segundo indicação médica. O CD procurará assegurar que a mesma é cumprida, mesmo nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares/pessoa responsável pelo utente.
2. A medicação deve ser preparada semanalmente pelo familiar/pessoa responsável pelo utente numa caixa própria para medicação com a indicação dos períodos da toma, entregue à segunda-feira à equipa de profissionais do CD sendo devolvida por estas à sexta-feira para reposição.

## **NORMA XXII**

### **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares; poderão os mesmos solicitar o apoio da resposta social, ficando este sujeito a avaliação da Diretora Técnica mediante as disponibilidades do serviço. No caso de encargos com tal situação, os mesmos são suportados pelo utente ou familiar responsável;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) sendo o familiar responsável avisado da diligência e devendo, logo que possível, dirigir-se ao serviço referenciado, para acompanhamento do utente.

## **NORMA XXIII**

### **CUIDADO DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

No que se refere ao serviço de higiene pessoal, este baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente, sendo este um serviço pago. A aquisição e disponibilização dos produtos de higiene para a realização deste serviço são da responsabilidade do utente/familiar ou pessoa responsável.

## **NORMA XXIV**

### **TRATAMENTO DE ROUPA**

Por tratamento de roupas são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente ou diretamente a este no CD, sendo este um serviço pago.

## **NORMA XXV**

### **SERVIÇO DE TRANSPORTE**

Transporte dos utentes do domicílio para as instalações do CD e vice-versa pode ser realizado pela resposta social, em transporte próprio, mediante contratualização sujeito aos preços em vigor na Instituição.

## **NORMA XXVI**

### **DISPONIBILIZAÇÃO DE PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E À AUTONOMIA**

Para o apoio à funcionalidade e autonomia do utente, poderá a resposta social providenciar a sua aquisição ou empréstimo de materiais para esse fim (quando existentes e disponíveis na Unidade de CD e SAD). Este tipo de apoios não está incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda técnica.

## **NORMA XXVII**

### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, com formação na área das ciências sociais e humanas, nos termos do Guião Técnico da Direção Geral da Ação Social de dezembro de 1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível na Instituição.
2. Ao Diretor técnico cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

**NORMA XXVIII**  
**QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O conteúdo funcional encontra-se descrito na portaria de regulamentação de trabalho publicada no Boletim de Trabalho e Emprego nº 1, de 08/01/2020.

**CAPÍTULO V**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXIX**  
**DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E DA FAMÍLIA**

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - f) Ter acesso à ementa semanal;
  - g) A inviolabilidade da correspondência;
  - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis do CSPR.
2. São deveres dos utentes / responsável por utente:
  - a) Colaborar com a equipa de CD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes do CSPR;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita sempre que possível por escrito, dirigido à Coordenadora Técnica do CD ou, na ausência desta, a funcionária designada para a tarefa;
  - d) Comunicar à Coordenadora Técnica do CD ou, na ausência desta, a funcionária designada, idas a consultas médicas ou outras saídas que ocorram dentro dos horários de funcionamento do CD;
  - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
  - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - g) Observar o cumprimento das normas expressas no RI desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.
  - h) O CSPR requer a atenção de que todas as informações disponibilizadas pessoalmente ou por email relativamente aos utentes são absolutamente confidenciais. É com o maior respeito pela individualidade e privacidade dos nossos utentes que disponibilizamos os seus dados e imagens no sentido de publicitar e divulgar as várias atividades desenvolvidas ao longo do ano por forma a

- partilhar e acompanharem o trabalho que é desenvolvido, pelo que contamos com a vossa colaboração e o máximo respeito pelo trabalho de toda a equipa com os utentes envolvidos.
- i) É expressamente proibido expor, partilhar ou divulgar quaisquer informações ou dados relativamente aos trabalhos, dados pessoais ou informações dos utentes, e ainda, fotografar, filmar e reproduzir, por qualquer meio, quaisquer pessoas e bens, sem autorização, dentro das instalações do CSPR, pelo que não assumimos quaisquer responsabilidades pela captação de imagens na Instituição, sua divulgação ou publicação sem o seu consentimento, factos esses a acontecerem, serão completamente alheios à vontade do CSPR, conforme direito à imagem previsto no artigo 79.º do Código Civil e que podem constituir ilícito criminal, nos termos do artigo 199º do Código Penal.
  - j) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender cancelar o serviço definitivamente. Caso o tempo não seja respeitado, o mês seguinte à desistência terá de ser pago, salvo em caso de falecimento ou internamento em Unidade Hospitalar ou na rede de Unidade de Cuidados Continuados.

### **NORMA XXX**

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

##### **1. São direitos do CSPR:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente RI, 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 do próprio CSPR;

##### **2. São deveres do CSPR:**

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social de CD, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste RI;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.
- i) Garantir a formação de pessoal.

↓

**NORMA XXXI**  
**DEPÓSITO E GUARDA DE BENS**

1. O CSPR só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. O CD poderá ter na sua guarda as chaves de casa de utente, sempre que tal se justifique para a prossecução de serviços, com autorização do mesmo, expressa em documento próprio.

**NORMA XXXII**  
**CONTRATO**

1. É celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

**NORMA XXXIII**  
**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar o CSPR 30 dias antes de abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Por falta de pagamento sem comunicação prévia para o efeito por motivo válido depois de avaliado pela Coordenadora Geral/Direção.
4. Por conduta imprópria do utente e/ou responsável de acordo com o disposto no presente regulamento.
5. Por alteração de morada quando esta não seja sediada dentro do limite geográfico aceite pelo CSPR.
6. Por inadaptação do/a utente ou, por verificada desadequação dos serviços contratualizados com este, por alteração do seu estado geral de saúde deste/a, tornando impraticável a prossecução dos serviços prestados pelo CD ou ainda, no caso dos mesmos se tornarem insuficientes ou inadaptados, às necessidades deste/a, situações estas, que tem de ser devidamente fundamentas e reportadas por escrito pela Diretora Técnica à Coordenadora Geral/Direção para decisão final.

**NORMA XXXIV**  
**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação de cuidados em CD 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 oito dias de antecedência.
3. A manutenção da vaga, pelos motivos acima mencionados, ocorre até um período máximo de seis meses.

### **NORMA XXXV**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES/ LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Nos termos da legislação em vigor, o CD possui Livro de Reclamações em formato físico e eletrónico;
2. O livro de reclamações em formato físico estará disponível no horário de expediente da Instituição, podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esse período.
3. O Livro de reclamações eletrónico está disponível no site Institucional do CSPR através do endereço <https://cspronfe.pt/>
4. Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **NORMA XXXVI**

#### **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

1. Nos termos do artº 18º da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, o responsável ~~da entidade~~ pelo utente pode, em caso de litígio, recorrer a uma Entidade Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), designadamente o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral.

### **CAPÍTULO VI**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXVII**

#### **TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

1 - Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais:

**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE**

Avenida Monsenhor Horácio Araújo n.º 73, 4805-360 Ronfe, Guimarães

E-Mail: [epd@cspronfe.pt](mailto:epd@cspronfe.pt)

2 – O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE realiza o tratamento de dados pessoais sob as mais exigentes regras de sigilo e confidencialidade conforme o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (RGPD), única e exclusivamente para prestação dos seus serviços, desenvolvimento da sua atividade, gestão administrativa, contabilística, fiscal e cumprimento de obrigações legais, judiciais ou administrativas, apenas durante o período de tempo que se revele necessário ou obrigatório, sendo os prazos de conservação determinados para cada finalidade e apropriados a cada tratamento em conformidade com as obrigações legais.

3 - Após o decurso do prazo de conservação e desde que não esteja obrigada, por imposição legal judicial ou administrativa, a proceder à sua conservação, o CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE eliminará os dados pessoais ou procederá à sua anonimização.

4 - Os Utentes são responsáveis pela veracidade e atualização das informações fornecidas e dos seus dados pessoais, sempre que se justifique.

5 - A Instituição não transmite dados pessoais a terceiros, exceto nos casos em que tal se revele necessário à prestação dos seus serviços, ao cumprimento de obrigações legais ou quando tenha sido prestado o consentimento para o efeito.

6 - O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE adotou e implementou um conjunto de medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas para assegurar a proteção dos dados pessoais contra a sua destruição, perda, alteração, difusão ou acessos não autorizados, acidentais ou ilícitos, bem como as medidas necessárias para garantir a exatidão, integridade e confidencialidade dos dados pessoais e um nível

de segurança técnico e de organização adequado em relação aos riscos inerentes ao tratamento e natureza dos dados pessoais.

7 – Os Utentes são devidamente esclarecidos sobre as características e procedimentos dos serviços desenvolvidos no âmbito do contrato de prestação de serviços celebrado para tratar todos os seus dados pessoais, recolhidos e necessários aos procedimentos administrativos institucionais para fins de gestão do processo ou outras finalidades necessárias e permitidas por lei e, quando obrigatório, colocar essa informação à disposição de quaisquer terceiros, instituições, prestadores de serviços, organismos públicos e quaisquer outras entidades necessárias, tais como Autoridade Tributária, Segurança Social, Contabilidade, Seguradora e quaisquer outras legalmente obrigatórias.

8 – Os Utentes poderão a qualquer momento, querendo, contactar O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE, na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados através do e-mail [epd@cspronfe.pt](mailto:epd@cspronfe.pt) para, informação e acesso aos seus dados pessoais; o tratamento de dados pessoais em falta quando se mostrem incompletos; o apagamento/esquecimento dos seus dados pessoais, sempre que comprovadamente, a mesma se justificar e legalmente seja admissível; a limitação, verificadas as condições previstas na lei; retirar o consentimento ora prestado, quando o tratamento de dados se fundar, apenas, em consentimento; opor-se ao tratamento não podendo, contudo, opor-se ao tratamento daqueles que são indispensáveis à execução do presente serviço, ou ao cumprimento de obrigações legais; receber em formato digital os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenham sido, por si fornecidos, tratados por meios automatizados com fundamento em consentimento prestado pelo titular dos dados ou em contrato celebrado, podendo solicitar, por escrito, a respetiva transmissão diretamente para outro responsável, sempre que tal se mostre tecnicamente possível e ainda, apresentar reclamação junto da Autoridade de controlo competente: Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) - Av. D. Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 Lisboa - Tel: +351 213928400 - Fax: +351 213976832 – e-mail: [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt) ou [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)

### **NORMA XXXVIII**

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração ao presente RI será comunicada ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P.
4. Será entregue uma cópia do RI ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXXIX**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em casos omissos do presente Documento, os mesmos serão solucionados pela Direção do CSPR, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## **NORMA XXXX**

### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

Interrupção de Funcionamento da instituição:

1. Todos os feriados nacionais e feriado municipal (24 de junho);
2. Dias Santos
3. 2ª Quinzena do mês de agosto
4. Dia de Carnaval
5. Tradição da Instituição:
  - a) 24 de dezembro
  - b) 31 de dezembro
  - c) Segunda-feira de Páscoa

## **NORMA XXXXI**

### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor a 01 de setembro de 2025.

## **NORMA XXXXII**

### **APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES**

É da responsabilidade da Direção do CSPR, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da Instituição.



↓

**Quinta de Gemunde**  
**4805-360 Ronfe**

☎ 253 532 259 | 968 453 082

✉ [unidadecentrodedia@cspronfe.pt](mailto:unidadecentrodedia@cspronfe.pt)

**Serviços Administrativos**

☎ 253 531 188 | 968 452 476

✉ [secretaria@cspronfe.pt](mailto:secretaria@cspronfe.pt)

🌐 <http://cspronfe.pt/>