

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I Âmbito de Aplicação

O presente regulamento estabelece as normas de funcionamento da resposta social Centro de Dia do Centro Social Paroquial do Campo Grande. O CSPCG tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Norma II Caracterização e Localização

O **Centro Social Paroquial do Campo Grande**, adiante designado por **CSPCG**, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) com o registo n.º 14/88, folhas 149 do livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, com data de 18/03/1988. Tem sede no Campo Grande 244, freguesia de Alvalade, concelho e distrito de Lisboa, Telefone 217 812 487, Telemóvel 918 725 464, 963 470 719, e-mail: area.senior@cspcg.pt.

O CSPCG está integrado na pastoral sociocaritativa do Patriarcado de Lisboa, seguindo os seus princípios e orientações. A sua ação visa contribuir para a dignidade humana, promovendo a justiça social, a solidariedade, a responsabilidade e integração comunitárias.

A **resposta social Centro de Dia (CD)** desenvolve as atividades na sede, onde acolhe e acompanha pessoas, de forma a proporcionar-lhes uma melhor qualidade de vida e a contribuir para a sua manutenção no meio sociofamiliar. Promove o desenvolvimento integral da pessoa, num espírito de comunidade, procurando fomentar o bem comum, sempre numa opção preferencial pelos mais pobres e numa atenção particular pelo próprio e sua família.

Norma III Legislação aplicável

O Centro de Dia é uma Resposta Social Tipificada que se rege pelas seguintes disposições legislativas:

1. Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria 196-A/2015, de 1 de junho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Decreto-Lei nº33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
4. DGAS de dezembro de 1996;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma IV Objetivos do Regulamento

O presente regulamento visa:

REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

1. Estabelecer, divulgar e assegurar a forma de intervenção, organização e funcionamento do Centro de Dia do CSPCG.
2. Promover o respeito pelos direitos dos utentes.
3. Promover a participação ativa dos utentes e familiares nos serviços prestados por esta resposta social.

CAPÍTULO II CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

Norma V Objetivos

1. Constituem objetivos do Centro de Dia:
 - a) promover a qualidade de vida dos utentes, física, emocional e espiritualmente;
 - b) contribuir para a continuidade da pessoa no seu meio sociofamiliar;
 - c) fomentar a autonomia e capacidade de autodeterminação;
 - d) desenvolver com cada pessoa uma relação que promova uma atitude positiva e de valorização das suas capacidades, conferindo-lhe dignidade e acompanhamento e quebrando situações de isolamento;
 - e) prevenir situações de dependência e promover a autonomia, contribuindo assim para retardar ou evitar a institucionalização;
 - f) apoiar os utentes através de serviços básicos, facilitando a satisfação das necessidades essenciais;
 - g) promover uma cidadania solidária e intergeracional, evitando o isolamento e apelando à colaboração de entidades, familiares, vizinhos e voluntariado social no apoio a prestar aos utentes e famílias;
 - h) prestar apoio psicossocial;
 - i) promover a mudança de atitudes face à velhice, por parte dos utentes, famílias e restante comunidade.
2. Perante os objetivos acima referidos, o Centro de Dia integra o funcionamento de dois projetos complementares:
 - a) Desafio Sénior (**DS**);
 - b) Centro de Promoção de Autonomia (**CPA**);
3. São objetivos específicos do **Desafio Sénior**:
 - a) desenvolver atividades que proporcionem ao utente a manutenção das suas capacidades físicas e intelectuais, procurando assim retardar o processo de envelhecimento;
 - b) respeitar e promover a capacidade de autodeterminação e a autonomia, dando possibilidade ao utente de ser o próprio a construir o seu horário semanal, elegendo as atividades em que deseja participar.
4. São objetivos específicos do **Centro de Promoção de Autonomia**:
 - a) potenciar a autonomia e a integração sociofamiliar, através de técnicas de estimulação e reabilitação cognitiva;
 - b) acompanhar o utente através de um programa personalizado de intervenção interdisciplinar, trabalhando as suas fragilidades e potencialidades.

Norma VI Serviços

1. São serviços base e atividades desenvolvidas no Centro de Dia e contemplados no âmbito de uma mensalidade:
 - a) apoio Psicossocial;
 - b) atividades lúdico-recreativas e socioculturais orientadas por Terapeuta Ocupacional/Animadora e Psicóloga;
 - c) alimentação: pequeno-almoço, almoço e lanche;

REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

- d) cuidados de higiene pessoal e conforto;
- e) tratamento de roupa;

A mensalidade pressupõe serviços prestados 5 dias por semana de segunda a sexta feira.

2. O CSPCG pode ainda assegurar outros serviços, a usufruir pelos utentes, mediante pagamento adicional, encontrando-se os mesmos e os respetivos valores definidos em tabela anexa ao presente regulamento:
 - a) assistência medicamentosa, mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do utente e/ou pessoa de referência (responsável legal, familiares, vizinhos, amigos ou outros);
 - b) articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
 - c) serviço de transporte entre a residência e a Instituição (freguesia de Alvalade);
 - d) cuidados de imagem;
 - e) atividades de motricidade em grupo;
 - f) programas em grupo de estimulação da memória e funções cognitivas;
 - g) psicologia individual ou em grupo;
 - h) fisioterapia;
 - i) terapia ocupacional individual ou em grupo;
 - j) acompanhamento ao exterior;
 - k) aquisição de bens e serviços;
 - l) disponibilização de ajudas técnicas.

Transporte

3. O CSPCG disponibiliza transporte:
 - a) porta exterior a porta exterior, desde o domicílio dos utentes para o Centro e/ou vice-versa, desde que dentro da freguesia de Alvalade. Só em casos excecionais é que o CSPCG vai buscar o utente ao seu andar. O transporte de e para o CSPCG é feito em carrinhas de 9 lugares com Motoristas com licença para ligeiros e por uma Auxiliar de Ação Direta;
 - b) o CSPCG não está licenciado para transporte de doentes;
 - c) os horários dos transportes são:
 - Manhã – das 8.30h às 10h30
 - Tarde – das 16h00 às 18h00;
 - d) Sempre que a equipa técnica considere necessário, poderá ser realizado um transporte para outros locais.

3

Norma VII Recursos Humanos

O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO III PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

Norma VIII Condições de Admissão

São condições de admissão:

1. A manifesta vontade de ser admitido/integrado.
2. Idade igual ou superior a 50 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente.
3. Residência na freguesia de Alvalade ou relação de proximidade com a Paróquia do Campo Grande.
4. Disponibilidade de meios humanos e físicos para a prestação do serviço.
5. Em regime livre, o Centro de Dia pode acolher pontualmente uma pessoa por prazo determinado, mediante pagamento de diária definida em tabela anexa.

REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

Norma IX Candidatura ao CD e Centro de Promoção de Autonomia

1. As candidaturas decorrem ao longo de todo o ano e deverão ser formalizadas pessoalmente pelo utente ou familiar responsável nas instalações do CSPCG, mediante o preenchimento de uma ficha de candidatura. Esta ficha pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos interessados e não implica qualquer pagamento. A Instituição não fica obrigada a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré-inscrições como lista de espera para as vagas que vierem a ocorrer.
2. Apresentada a candidatura, deve ser marcada uma entrevista pelo interessado ou pelo seu representante com o Assistente Social da resposta social.
3. A candidatura é depois analisada pela equipa técnica do Centro de Dia, a quem compete elaborar o programa de admissão e acolhimento.
4. Na fase de candidatura, o candidato pode passar um dia, ou parte do dia nesta resposta social, para efeitos de avaliação de integração.

Candidatura ao CD - Desafio Sénior

1. As candidaturas para as diferentes atividades decorrem ao longo de todo o ano e deverão ser formalizadas pessoalmente pelo utente ou familiar responsável nas instalações do CSPCG, mediante o preenchimento de uma ficha para o efeito.
2. A ficha de candidatura será entregue à assistente social da área sénior, que confirmará a inscrição junto da equipa técnica e junto da Secretaria do Utente.

Norma X Documentos a apresentar na candidatura

1. Na entrevista deverão ser entregues os seguintes documentos respeitantes ao candidato:
 - a) informação ou fotocópia BI ou Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - b) informação ou fotocópia do número de identificação fiscal do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - c) fotocópia do número da segurança social;
 - d) fotocópia do cartão de utente ou de subsistema de saúde;
 - e) fotocópia da declaração fiscal ou, na sua ausência, de comprovativo dos rendimentos mensais do candidato e do agregado familiar;
 - f) nota de liquidação do IRS;
 - g) comprovativo da farmácia com a despesa média mensal em medicamentos, no caso de doença crónica;
 - h) comprovativo do valor de renda de casa ou amortização da hipoteca;
 - i) indicação de contacto de emergência;
 - j) relatório clínico atualizado, descritivo da situação clínica relativa ao grau de dependência nas atividades da vida diária e prescrição atual da medicação e restrições alimentares
 - k) outros documentos, que se considerem necessários para a devida apreciação do seu pedido de admissão.
2. Os documentos das alíneas e), f), g) e h) só são obrigatórios quando for solicitado pelo candidato ou pelo seu representante legal o cálculo da comparticipação familiar para integrar as vagas protocoladas com o Instituto da Segurança Social e para os serviços a prestar no CD - Centro de Promoção de Autonomia.

REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

3. Para o cálculo do valor a pagar nas atividades do Desafio Sénior, ou pedidos de permanência de dias esporádicos, só são necessários os documentos constantes nas alíneas a) a d) e f).

Norma XI Admissão

Após avaliação e verificadas as condições descritas nas normas anteriores, é concretizada a admissão com a assinatura do contrato de prestação serviços. No ato da admissão, o utente deverá optar pela modalidade de pagamento.

Norma XII Admissão Urgente

1. Por motivos de saúde e/ou carência sociofamiliar, após avaliação da equipa técnica, poderão ser admitidos utentes com carácter de urgência.
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e os documentos elencados na norma IX do presente regulamento, que podem ser entregues após a admissão.

Norma XIII Acolhimento dos novos Utentes

1. O acolhimento dos novos utentes será realizado pela equipa técnica do Centro de Dia.
2. O acolhimento visa:
 - a) apresentar os espaços físicos da resposta social;
 - b) gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - c) prestar esclarecimentos sobre os serviços disponibilizados;
 - d) promover a participação das pessoas próximas do utente nas atividades desenvolvidas;
 - e) reiterar as regras de funcionamento do Centro de Dia, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
 - f) elaborar relatório relativamente à integração nesta resposta social, que fará parte do processo individual.

5

Norma XIV Processo Individual do Utente

Após a admissão, é instruído o processo individual do utente, do qual devem constar os seguintes documentos:

1. Ficha de candidatura.
2. Folha de cálculo de mensalidade.
3. Ficha social.
4. Contrato inicial com respetiva adenda atualizada, descritiva dos serviços.
5. Instrumentos de avaliação diagnóstica.
6. Relatório do programa de acolhimento.
7. Plano individual de intervenção, respetivas avaliações e revisões.
8. Registo de reclamações.
9. Declaração assinada pelo utente ou pelo seu representante legal em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais, bem como da sua imagem para material informativo e de divulgação do CSPCG.
10. Registo de cessação de relação contratual com a indicação da data e motivo da cessação.

CAPÍTULO IV HORÁRIOS E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XV Instalações

As instalações do Centro de Dia são compostas por:

REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

1. Uma sala de atividades (Piso 1).
2. Uma sala de estar (Piso 1).
3. Uma sala da equipa técnica.
4. Um WC para pessoas com mobilidade reduzida.
5. Dois WC (Piso 1).
6. Um refeitório.
7. Quatro salas de atividades (Piso 4).
8. Dois WC Piso 4.

Norma XVI

Horário de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona em regime diurno nos dias úteis.
2. O horário de funcionamento é das 9h00 às 18h00.
3. Fora deste horário os utentes poderão permanecer nas instalações do CSPCG, na zona do acolhimento, no piso 0. Contudo, não terão acompanhamento de qualquer colaborador ou técnico desta resposta social.
4. O Centro de Dia encerra duas semanas em Agosto, nas vésperas e dias de Natal e Ano Novo e na Terça-Feira de Carnaval. Poderá ser disponibilizada refeição no domicílio, sempre que seja na freguesia de Alvalade, durante o fecho do período de Agosto.
5. Em situação de incapacidade, o utente só poderá ausentar-se do Centro de Dia acompanhado de pessoa devidamente autorizada pelo representante legal.

Norma XVII

Entrada e Saída de Visitas

1. As visitas aos utentes podem ser efetuadas no período das 09h30 às 11h30, desde que informada previamente a equipa técnica.
2. É possível aos familiares acompanharem o almoço dos utentes. Para o efeito, devem informar o núcleo técnico desta resposta social.

6

Norma XVIII

Atendimento com a Coordenação Técnica

De modo a promover e facilitar a articulação entre o utente e/ou representante legal e CD, a técnica responsável pelo CD está disponível para atender o utente e/ou representante legal, mediante marcação previa.

Norma XIX

Seguro de Acidentes Pessoais

A celebração de um seguro de acidentes pessoais é da responsabilidade dos utentes.

Norma XX

Procedimento em situação de emergência

Em situação de emergência, por acidente ou doença, serão adotados os seguintes procedimentos pelo Centro de Dia:

1. Contacto com a pessoa referenciada como contacto de emergência.
2. Em caso de necessidade, contacto com INEM ou serviço de ambulâncias.
3. Excepcionalmente, na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima, o utente poderá, de acordo com a disponibilidade da resposta social, ser acompanhado por uma Auxiliar de Ação Direta.

Norma XXI

Reclamações

Todas as reclamações podem ser registadas no livro de reclamações, disponibilizado por esta resposta social, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO V
Pagamentos e Cobranças

Norma XXII
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade respeita ao mês que se inicia e deve ser efetuado do dia 1 ao dia 10 de cada mês.
2. O pagamento poderá ser feito:
 - a) preferencialmente, por transferência bancária através do IBAN – PT 50.0033.0000.00178033510.05 ou para conta 0033.0000.00178033510.05, colocando para o efeito o respetivo **n.º de utente**;
 - b) por ATM no acolhimento da Instituição;
 - c) por transferência em Caixa Multibanco desde que o comprovativo do mesmo seja enviado por email para **secretaria.utente@cspcg.pt**.
3. Pagamentos efetuados após esta data estão sujeitos a uma penalização de 4%, conforme determina a Portaria nº 291/03 de 8 de agosto.
4. Caso o pagamento não seja efetuado até ao final do mês a que respeita a mensalidade e nas condições estabelecidas no número anterior, poderá o CSPCG suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, sem lugar à restituição de qualquer valor pago na vigência do mesmo, ficando o utente obrigado a regularizar todo e qualquer valor em dívida.
5. No mês de Agosto, não querendo o utente usufruir de nenhum serviço de Apoio Domiciliário durante o tempo de encerramento do CSPCG, ser-lhe-á feita uma redução de 30% da mensalidade.

Norma XXIII
Cálculo da Comparticipação Familiar e da Mensalidade

1. A mensalidade a pagar por cada utente em regime livre será estabelecida de acordo com a tabela anexa a este Regulamento, tendo em conta os diferentes serviços contratualizados e sua frequência.
2. A Comparticipação Familiar devida a utentes inseridos no acordo com o ISS é calculada de acordo com a Portaria 196 A/2015. O cálculo da comparticipação familiar é efetuado anualmente, com base nas informações constantes dos documentos referidos na Norma XIV do presente regulamento e tendo por base a fórmula abaixo apresentada para cálculo do rendimento per-capita.

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

Sendo:

RC = Rendimento *per-capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Para efeitos de apuramento dos rendimentos são considerados os que constam da declaração anual de IRS e respetiva nota de liquidação.
4. Para efeitos de 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;
 - b) renda da casa ou amortização de empréstimo para aquisição de casa própria e permanente;
 - c) despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - d) despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da área de residência.
5. O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) tem um limite máximo de 1 RMMG.

REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

6. 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.
7. Com a obtenção do rendimento per capita, calcula-se o valor da comparticipação familiar, de acordo com o número dos serviços prestados, sendo que o valor não poderá ser superior a 60% do rendimento per capita.
8. O CSPCG pode reduzir o valor da comparticipação familiar, segundo a Tabela de comparticipação do CD, em anexo, sempre que se justifique e mediante cuidada análise socioeconómica do agregado familiar.
9. 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 comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
10. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
11. Qualquer cálculo não conforme aos descritos acima deverá ser alvo de parecer técnico justificativo e aprovação pela Direção.

Norma XXIV

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. Se o utente se ausentar por um período igual ou superior a 1 mês, poderá assegurar a vaga, mediante o pagamento de 75% da comparticipação familiar à data.
2. Haverá direito à atualização da mensalidade no início de cada ano civil, mediante a apresentação da documentação necessária. A Direção reserva o direito à atualização da comparticipação mensal, em caso de não apresentação da documentação pedida, mediante o aumento estipulado, em percentagem, pelo Instituto da Segurança Social.

Norma XXV

Passeios e Férias

1. Sempre que o Centro de Dia promova passeios ou férias, o utente ou o seu representante legal será informado das datas, condições de pagamento e características do local de destino, com a antecedência necessária para que possa manifestar a sua declaração de vontade.
2. A fatura correspondente às despesas com passeios ou férias será incluída na mensalidade do utente no mês da realização do evento ou no mês subsequente.
3. O utente poderá acumular a frequência em Centro de Dia com algum serviço do SAD, mediante contratualização, desde que não sejam duplicados os serviços.

CAPÍTULO VI Direitos e Deveres

Norma XXVI

Direitos e Deveres do Utente

1. **São direitos do utente:**
 - a) ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - b) obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano individual estabelecido e contratado;
 - c) ser informado das normas, regulamentos e tabelas vigentes;
 - d) participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - e) ter acesso à ementa semanal;
 - f) apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço ao coordenador técnico;
2. **São deveres do utente:**
 - a) tratar com respeito e dignidade os funcionários de CD e dirigentes da Instituição;
 - b) cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição da sua medicação;

- c) participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
- d) proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
- e) observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) comunicar a interrupção da prestação de serviços, se assim o desejar, até ao dia 25 do mês anterior.

Norma XXVII
Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes, do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- 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, 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) prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- e) garantir o sigilo profissional.

CAPÍTULO VII
Vigência e Cessação do contrato

Norma XXVIII
Contrato

Deve ser celebrado entre o utente ou o seu representante legal e o CSPCG um contrato de prestação de serviços.

Norma XXIX
Cessação do Contrato

O contrato de prestação de serviços pode cessar:

- 1. A todo o tempo, por acordo entre as partes.
- 2. Por denúncia de qualquer um dos outorgantes, desde que notificado o outro, por escrito, até ao dia 25 do mês anterior à alteração, ficando, nestas circunstâncias, o utente/representante legal obrigado ao pagamento de todos os valores em dívida para com o CSPCG.
- 3. Óbito do Segundo Outorgante. Neste caso a cessação da prestação de serviços deverá ser comunicada à Instituição pelo familiar responsável pelo utente. Se o utente falecer antes do dia 15, a comparticipação mensal a pagar corresponderá a 50% do valor total desta; se falecer após o dia 15, a comparticipação mensal será paga na sua totalidade.
- 4. O CSPCG reserva-se ainda o direito de cessar o contrato de prestação de serviços a todo o tempo, sempre que se verificar uma das seguintes circunstâncias:
 - a) desrespeito pelas normas deste regulamento ou do contrato de prestação de serviços, sem lugar à restituição de qualquer valor pago na vigência do mesmo,

ficando o utente/representante legal obrigado a regularizar todo e qualquer valor em dívida;

- b) a evolução do grau de dependência ou incapacidade do utente não serem compatíveis com os serviços prestados pelo Centro de Dia.

CAPÍTULO VIII **Disposições Finais**

Norma XXX

1. Todas as questões que surjam, durante a prestação de serviços ao utente pelo CD, serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este regulamento e com o parecer dos técnicos e da Direção do CSPCG.
2. As eventuais reclamações ou sugestões, quanto ao funcionamento do CD ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar, deverão ser apresentados à técnica responsável do serviço, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará à Direção, se excederem a sua competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado à situação em causa.
3. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação, sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos do CD o justifiquem. Nos termos da legislação em vigor, a técnica responsável do serviço deverá informar o utente e/ou responsável familiar sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de trinta dias, relativamente à data de entrada em vigor.
4. As Auxiliares de Ação Direta têm a incumbência de alertar a coordenadora da resposta social, sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos nos utentes.
5. Os casos omissos e/ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XXXI **Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de direção de dia 29 de agosto e entra em vigor no dia 1 de outubro de 2016