



CENTRO SOCIAL DE PARAMOS

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

Doc007.PG01.V0
22.04.2025



CENTRO SOCIAL DE PÓVOA

(PÁGINA PROPOSITADAMENTE EM BRANCO)



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	5
MISSÃO.....	5
VISÃO	5
VALORES	6
POLÍTICA DA QUALIDADE	6
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	7
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	7
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	7
NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....	7
NORMA 4ª- CUIDADOS E SERVIÇOS	8
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	9
NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	9
NORMA 6ª- INSCRIÇÃO	10
NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	10
NORMA 8ª – ADMISSÃO.....	10
NORMA 9ª – LISTA DE ESPERA.....	11
NORMA 10ª - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES.....	12
NORMA 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	13
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	14
NORMA 12ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	14
NORMA 13ª - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	14
NORMA 14ª – VISITAS	14
NORMA 15ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>	15
NORMA 16ª – COMPARTICIPAÇÕES	17
NORMA 17ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	17
NORMA 18ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	18
CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	18
NORMA 19ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA.....	18
NORMA 20ª – ALIMENTAÇÃO	19
NORMA 21ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA.....	19
NORMA 22ª - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE	20
NORMA 23ª- CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM	20
NORMA 24ª - TRATAMENTO DA ROUPA.....	20



CENTRO SOCIAL DE PARAIM

NORMA 25ª – TRANSPORTE	20
NORMA 26ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	21
NORMA 27ª - OUTROS SERVIÇOS	21
NORMA 28ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS.....	21
CAPÍTULO V - RECURSOS.....	21
NORMA 29ª – PESSOAL	21
NORMA 30ª - DIREÇÃO TÉCNICA	22
NORMA 31ª – SISTEMA INTERNO DE QUALIDADE	22
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	22
NORMA 32ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	22
NORMA 33ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	23
NORMA 34ª - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES.....	24
NORMA 35ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE	24
CAPÍTULO VII – DO CONTRATO	25
NORMA 36ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	25
NORMA 37ª - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE	25
NORMA 38ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	25
NORMA 39ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DO CONTRATO	25
CAPÍTULO VIII – SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES.....	26
NORMA 40ª – SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS.....	26
NORMA 41ª – REGISTO DE OCORRÊNCIAS	26
CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	27
NORMA 42ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	27
NORMA 43ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	27
NORMA 44ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	27
NORMA 45ª – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS.....	27
NORMA 46ª - ENTRADA EM VIGOR	28
CAPÍTULO X – CONTROLO DAS REVISÕES	28
NORMA 47ª – TABELA DE REVISÕES.....	28

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

MISSÃO

A MISSÃO DO CENTRO SOCIAL DE PARAMOS É CUIDAR DE QUEM AMA.

PARA TAL, PRETENDEMOS SER UM AGENTE DE TRANSFORMAÇÃO BIOPSISSOCIAL NA MEDIDA EM QUE DESENVOLVEMOS UM CONJUNTO DE SERVIÇOS QUE ASSEGUREM, COM QUALIDADE, A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DE QUEM NOS PROCURA, PROMOVENDO O POTENCIAL QUE HÁ EM CADA INDIVÍDUO, DE MODO A TORNÁ-LO AGENTE PRINCIPAL NA PROSECUÇÃO DO SEU PROJETO DE VIDA.

NO CENTRO SOCIAL DE PARAMOS ACREDITAMOS QUE CADA PESSOA É ESSENCIAL PARA A CONCRETIZAÇÃO DA NOSSA MISSÃO.

VISÃO

AFIRMAMO-NOS COMO UMA IPSS QUE CONTRIBUI PARA UMA COMUNIDADE ONDE CADA PESSOA É VALORIZADA, RESPEITADA E APOIADA NOS DIVERSOS CICLOS E PERCURSOS DE VIDA.

INVESTIMOS NA EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS, COMO PRIORIDADE NO RESPEITO PELA DIGNIDADE E AUTONOMIA DE CADA PESSOA.

ACREDITAMOS QUE JUNTOS PODEMOS SONHAR E CONSTRUIR UMA COMUNIDADE ASSENTE NA EMPATIA E EQUIDADE SOCIAL.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 

APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO

DATA: 28/4/25 ASSINATURA: 



VALORES

O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS, REGE A SUA CONDUTA POR UM CONJUNTO DE VALORES, NOMEADAMENTE:

RESPONSABILIDADE: EXECUTANDO AS NOSSAS TAREFAS COM RIGOR, ÉTICA, TRANSPARÊNCIA, DEDICAÇÃO E PROFISSIONALISMO, SENDO ESTES OS ALICERCES DO NOSSO TRABALHO;

SOLIDARIEDADE: PROMOVER O RESPEITO PELA DIGNIDADE HUMANA, CONDUZINDO AÇÕES DIRECIONADAS PARA O CUIDAR, APOIAR E INCLUIR, AGINDO COM EMPATIA E COLABORANDO PARA O BEM COMUM.

INOVAÇÃO: APOSTANDO EM METODOLOGIAS E EQUIPAMENTOS QUE PERMITAM UMA MAIOR DESENVOLTURA FÍSICA E PSICOLÓGICA DOS/AS UTENTES, FACILITANDO O FUNCIONAMENTO E ALCANÇANDO A EFICIÊNCIA DOS PROCEDIMENTOS.

VALORIZAÇÃO: RECONHECER A IMPORTÂNCIA DE CADA COLABORADOR, UTENTE E PARCEIRO PROMOVENDO UM AMBIENTE DE RESPEITO, SENTIMENTO DE PERTENÇA E ESPÍRITO DE EQUIPA PARA O CRESCIMENTO CONJUNTO DA E NA INSTITUIÇÃO.

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: IMPLEMENTARMOS A PRÁTICA DE AÇÕES QUE BENEFICIAM A SOCIEDADE, OTIMIZANDO OU CRIANDO PROGRAMAS SOCIAIS QUE ACARRETAM BENEFÍCIO MÚTUO ENTRE A INSTITUIÇÃO E A COMUNIDADE, MELHORANDO A QUALIDADE DE VIDA DOS CLIENTES, COLABORADORES E COMUNIDADE EM GERAL.

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL: COMPROMETEMO-NOS A INCLUIR PROCEDIMENTOS AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEIS, APOIANDO PRÁTICAS ECOLÓGICAMENTE SUSTENTÁVEIS.

POLÍTICA DA QUALIDADE

O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS COMPROMETE-SE A SATISFAZER AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES, COLABORADORES E PARCEIROS, COM VISTA A UM AUMENTO CONTINUO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS E DA SATISFAÇÃO DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS, BEM COMO A GARANTIR A EFICÁCIA DO SEU SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 



CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS É UMA INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL, COM SEDE NA TRAVESSA DA JUNTA Nº 44, FREGUESIA DE PARAMOS, CONCELHO DE ESPINHO, CONTRIBUINTE Nº 501086803, SENDO QUE A RESPOSTA SOCIAL DE CENTRO DE DIA TEM ACORDO DE COOPERAÇÃO CELEBRADO COM O CENTRO DISTRITAL DA SEGURANÇA SOCIAL DE AVEIRO, DESDE 01.07.1999 E CAPACIDADE PARA 40 CLIENTES, ESTANDO SEDIADA NO EDIFÍCIO DO LAR S. JOSÉ, SITO NA RUA VALE DO VOUGA, Nº 350, DA MESMA FREGUESIA E CONCELHO.

NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O CENTRO DE DIA É UMA RESPOSTA SOCIAL QUE CONSISTE NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS INDIVIDUALIZADOS E PERSONALIZADOS, A INDIVÍDUOS E FAMÍLIAS QUANDO, POR MOTIVO DE DOENÇA, DEFICIÊNCIA OU OUTRO IMPEDIMENTO, NÃO POSSAM ASSEGURAR TEMPORÁRIA OU PERMANENTEMENTE, A SATISFAÇÃO DAS SUAS NECESSIDADES BÁSICAS E/OU AS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA E REGE-SE PELO ESTIPULADO:
 - a. DECRETO – LEI N.º 172 -A/2014, DE 14 DE NOVEMBRO – APROVA O ESTATUTO DAS IPSS;
 - b. PORTARIA N.º 196-A/2015, DE 1 DE JULHO, ALTERADA E REPUBLICADA PELA PORTARIA 218-D/2019 DE 15.07– REGULA O REGIME JURÍDICO DE COOPERAÇÃO ENTRE AS IPSS E O MINISTÉRIO DA SOLIDARIEDADE, EMPREGO E SEGURANÇA SOCIAL;
 - c. GUIÃO DA DGAS DE DEZEMBRO DE 1996 – CONDIÇÕES DE LOCALIZAÇÃO, INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE DIA;
 - d. DECRETO – LEI N.º 126-A/2021, DE 31 DE DEZEMBRO - ALTERA O REGIME JURÍDICO DOS ESTABELECIMENTOS DE APOIO SOCIAL E ESTABELECE A COMUNICAÇÃO PRÉVIA PARA O FUNCIONAMENTO DAS RESPOSTAS SOCIAIS;
 - e. PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO EM VIGOR;
 - f. CIRCULARES DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA ACORDADAS EM SEDE DE CNC;
 - g. CONTRATO COLETIVO DE TRABALHO PARA AS IPSS;
 - h. REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS.

NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. SÃO DESTINATÁRIOS DO CENTRO DE DIA AS PESSOAS IDOSAS QUE NECESSITEM DOS CUIDADOS E SERVIÇOS CONSTANTES NA NORMA 4ª.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 	

2. CONSTITUEM OBJETIVOS DO CENTRO DE DIA:

- 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 CONTACTO 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 CONTACTOS 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 4ª- CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA ASSEGURA A PRESTAÇÃO DOS SEGUINTE CUIDADOS E SERVIÇOS:

- a. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA;
- b. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO (PEQUENO-ALMOÇO, ALMOÇO E LANCHE);
- c. ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS QUANDO PRESCRITOS, ENTREGUES NA INSTITUIÇÃO JÁ DEVIDAMENTE SEPARADOS E ACONDICIONADOS NAS CAIXAS DE MEDICAÇÃO PRÓPRIAS PARA O EFEITO, OU NÃO SENDO PASSÍVEIS DE COLOCAÇÃO EM CAIXA, DEVIDAMENTE IDENTIFICADOS COM O NOME DO CLIENTE E COM A POSOLOGIA BEM DEFINIDA;

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 

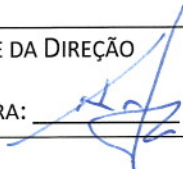


- d. ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE, QUANDO ESTRITAMENTE NECESSÁRIA E UNICAMENTE EM SITUAÇÕES SEM RETAGUARDA FAMILIAR.
2. O CENTRO DE DIA PODERÁ PROPORCIONAR AOS CLIENTES, MEDIANTE PAGAMENTO ADICIONAL, OS SEGUINTE SERVIÇOS:
- a. CUIDADOS DE IMAGEM E HIGIENE PESSOAL;
 - b. REFEIÇÕES (JANTAR EM DIAS UTEIS E ALMOÇO E JANTAR AOS FINS DE SEMANA E FERIADOS);
 - c. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO ALARGADO (DAS 18.00 ÀS 20.00H EM DIAS UTEIS);
 - d. TRATAMENTO DE ROUPA;
 - e. TRANSPORTE DIÁRIO PARA FREQUÊNCIA DO CENTRO DE DIA;
 - f. TRANSPORTE/ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS;
 - g. DISPONIBILIZAÇÃO DE PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E À AUTONOMIA, CASO A INSTITUIÇÃO NÃO POSSUA EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS PARA DISPONIBILIZAÇÃO GRATUITA;
 - h. OUTROS EM FUNÇÃO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES, NOMEADAMENTE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO COMPLEMENTAR OU ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO.
3. OS CUIDADOS E SERVIÇOS SÃO PRESTADOS AOS DIAS UTEIS, SENDO QUE, EM CASO DE NECESSIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OU CUIDADOS AO FIM DE SEMANA, OS UTENTES PODERÃO RECORRER AO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
4. O PREÇÁRIO É ATUALIZADO ANUALMENTE, ENCONTRA-SE AFIXADO NA ENTRADA DA INSTITUIÇÃO E CONSTA EM ANEXO A ESTE REGULAMENTO.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. SÃO CONDIÇÕES DE ADMISSÃO NESTE SERVIÇO DE CENTRO DE DIA:
- a. ESTAREM ENQUADRADOS NAS CONDIÇÕES REFERIDAS NO Nº 1 DA NORMA 3ª;
 - b. TEREM EFETUADO A INSCRIÇÃO;
 - c. TEREM PROCEDIDO DE ACORDO COM A NORMA 6ª DO PRESENTE REGULAMENTO;
 - d. EXISTÊNCIA DE VAGA;

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/10/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/10/25 ASSINATURA: 	

NORMA 6ª- INSCRIÇÃO

1. PARA EFEITO DE ADMISSÃO, O INTERESSADO E/OU PESSOA RESPONSÁVEL PODERÁ FAZER A SUA INSCRIÇÃO ATRAVÉS DO PREENCHIMENTO E ENVIO POR MAIL DA FICHA DE INSCRIÇÃO EM LISTA DE ESPERA, DISPONÍVEL NO SITE DO CENTRO SOCIAL DE PARAMOS WWW.CENTROSOCIALPARAMOS.ORG, OU PRESENCIALMENTE, NAS INSTALAÇÕES DO LAR S. JOSÉ. ESTA FICHA DE INSCRIÇÃO FARÁ PARTE DO PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.

NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. SÃO CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO DOS CLIENTES:

CRITÉRIO	PONDERAÇÃO
SITUAÇÃO SOCIAL E ECONOMICAMENTE DESFAVORECIDA	50%
POSSUIR FUNDAMENTAÇÃO MÉDICA PARA A INTEGRAÇÃO EM CD E GRAU DE AUTONOMIA SUFICIENTE PARA DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES NA RESPOSTA SOCIAL	14%
AUSÊNCIA DE SUPORTE FAMILIAR OU INDISPONIBILIDADE DA FAMÍLIA OU OUTRO PARA ASSEGURAR OS CUIDADOS BÁSICOS	12%
RISCO DE ISOLAMENTO SOCIAL	10%
SER NATURAL E/OU RESIDENTE NA FREGUESIA ONDE ESTÁ SEDIADA A INSTITUIÇÃO OU EM OUTRA FREGUESIA DO CONCELHO DE ESPINHO	8%
SER CLIENTE DO SAD DO CSP OU TER ALGUM FAMILIAR EM LINHA RETA (PAIS, FILHOS, CÔNJUGES) QUE TAMBÉM SEJA CLIENTE DE QUALQUER UMA DAS RESPOSTAS DE APOIO À TERCEIRA IDADE DO C.S.P.	6%

2. A ORDEM DE INSCRIÇÃO NÃO CONSTITUI CRITÉRIO DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO DO CLIENTE.

NORMA 8ª – ADMISSÃO

1. CABE À DIRETORA TÉCNICA DA RESPOSTA SOCIAL ELABORAR A PROPOSTA DE ADMISSÃO, PREENCHENDO O RELATÓRIO DE ANÁLISE, HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO DE CANDIDATOS.
2. A DECISÃO SOBRE A ADMISSÃO COMPETE À DIREÇÃO.
3. DA DECISÃO É DADO CONHECIMENTO AO CANDIDATO OU SEU REPRESENTANTE NO PRAZO MÁXIMO DE 5 DIAS ÚTEIS APÓS DECISÃO.
4. NO CASO DA ADMISSÃO SE CONCRETIZAR, O UTENTE DEVE FAZER PROVA DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS, MEDIANTE A APRESENTAÇÃO DAS CÓPIAS DOS SEGUINTE DOCUMENTOS:

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---

- a. B. I. OU CARTÃO DE CIDADÃO DO UTENTE E DO REPRESENTANTE LEGAL, QUANDO NECESSÁRIO (CASO NÃO SEJA FACULTADA CÓPIA DO DOCUMENTO A INSTITUIÇÃO APENAS REGISTA OS DADOS EXTRAÍDOS DO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO E FAZ CONSTAR QUE OS MESMOS CORRESPONDEM À INFORMAÇÃO RETIRADA DO DOCUMENTO EXIBIDO NAQUELA DATA);
 - b. CARTÃO DE CONTRIBUINTE DO UTENTE E DO REPRESENTANTE LEGAL, QUANDO NECESSÁRIO;
 - c. CARTÃO DE BENEFICIÁRIO DA SEGURANÇA SOCIAL DO UTENTE;
 - d. CARTÃO DE UTENTE DO SNS OU DO SUBSISTEMA A QUE O UTENTE PERTENÇA;
 - e. ÚLTIMA DECLARAÇÃO DE IRS, RESPECTIVOS ANEXOS E NOTA DE LIQUIDAÇÃO;
 - f. DOCUMENTO COMPROVATIVO DA (S) PENSÃO(ÕES);
 - g. RECIBO DA RENDA DE CASA OU DECLARAÇÃO DO BANCO ONDE CONSTE O VALOR DA PRESTAÇÃO DO EMPRÉSTIMO BANCÁRIO PARA AQUISIÇÃO DE HABITAÇÃO PRÓPRIA;
 - h. DESPESAS COM TRANSPORTES, ATÉ AO VALOR MÁXIMO DA TARIFA DE TRANSPORTE DA ZONA DE RESIDÊNCIA;
 - i. COMPROVATIVO DE DESPESAS COM MEDICAÇÃO CRÓNICA;
 - j. RELATÓRIO MÉDICO COMPROVATIVO DA SITUAÇÃO CLÍNICA DO UTENTE;
 - k. AUTORIZAÇÃO DO UTENTE OU SEU REPRESENTANTE LEGAL PARA INFORMATIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS PARA EFEITOS DE ELABORAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL;
5. EM CASO DE ADMISSÃO URGENTE, PODE SER DISPENSADA O CUMPRIMENTO DO PROCESSO DE INSCRIÇÃO E RECOLHA DOS RESPECTIVOS DOCUMENTOS PROBATÓRIOS, DEVENDO DESDE LOGO SER INICIADO O PROCESSO DE ADMISSÃO, DESDE QUE AUTORIZADA PELA DIREÇÃO.
 6. 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;
 7. NO MÊS DE ADMISSÃO É DEVIDO O PAGAMENTO DA PRIMEIRA MENSALIDADE.
 8. OS UTENTES QUE REÚNAM CONDIÇÕES DE ADMISSÃO, MAS QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ADMITIR, POR INEXISTÊNCIA DE VAGAS, FICAM INSCRITOS EM LISTA DE ESPERA E O SEU PROCESSO ARQUIVADO EM PASTA PRÓPRIA, NÃO CONFERINDO, NO ENTANTO, QUALQUER PRIORIDADE NA ADMISSÃO. TAL FACTO É COMUNICADO AO CANDIDATO A UTENTE OU AO SEU REPRESENTANTE LEGAL, PRESENCIALMENTE, NO ATO DA INSCRIÇÃO OU, POSTERIORMENTE, NUM PRAZO DE 5 DIAS, ATRAVÉS DE CONTACTO TELEFÓNICO.
 9. CASO O CANDIDATO DESISTA DA ADMISSÃO, O MOTIVO DEVE FICAR REGISTADO NA FICHA DE INSCRIÇÃO EM LISTA DE ESPERA, PODENDO O CANDIDATO OPTAR POR SE MANTER OU NÃO EM LISTA DE ESPERA.

NORMA 9ª – LISTA DE ESPERA

1. SEMPRE QUE A CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL NÃO PERMITA A ADMISSÃO DE TODOS OS CLIENTES INSCRITOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OS MESMOS FICARÃO EM LISTA DE ESPERA, SE ASSIM O DESEJAREM.
2. NA PRIORIZAÇÃO DO POSICIONAMENTO NA LISTA DE ESPERA SÃO UTILIZADOS OS CRITÉRIOS DEFINIDOS NA NORMA 7.ª.
3. QUANDO EXISTIR UMA VAGA, A DIRETORA TÉCNICA, PROCEDERÁ A ANÁLISE DA LISTA DE ESPERA CONTACTANDO QUEM SE ENCONTRA EM PRIMEIRO LUGAR DA MESMA, AVERIGUANDO SE MANTÊM O INTERESSE EM INGRESSAR NA RESPOSTA SOCIAL E SE SE MANTÊM AS CONDIÇÕES EM QUE FORAM SELECIONADOS OU SE SERÁ NECESSÁRIO PROCEDER-SE A UMA NOVA AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

4. A LISTA DE ESPERA DEVE SER ATUALIZADA SEMPRE QUE É COMUNICADO POR PARTE DO CANDIDATO OU REPRESENTANTE, ALTERAÇÕES ÀS INFORMAÇÕES INICIALMENTE DADAS.
5. O CLIENTE É RETIRADO DA LISTA DE ESPERA E, CONSEQUENTEMENTE, ESTA É ATUALIZADA QUANDO:
 - a. INFORMA QUE NÃO ESTÁ INTERESSADO NA INSCRIÇÃO/RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO;
 - b. INFORMA QUE FOI ADMITIDO NOUTRA INSTITUIÇÃO;
 - c. OCORRE O SEU FALECIMENTO;
 - d. OUTRO MOTIVO APRESENTADO PELOS INTERESSADOS.
6. SEMESTRALMENTE, É FEITA UMA ATUALIZAÇÃO DA LISTA DE ESPERA, VIA CONTACTO TELEFÓNICO, NO SENTIDO DE AFERIR O INTERESSE DOS CANDIDATOS EM MANTER A INSCRIÇÃO ATIVA NA LISTA DE ESPERA DA INSTITUIÇÃO.
7. É DA RESPONSABILIDADE DOS UTENTES OU SEUS SIGNIFICATIVOS ATUALIZAR QUALQUER ALTERAÇÃO QUE SE VERIFIQUE NA CARATERIZAÇÃO DO UTEnte E QUE POSSA IMPLICAR ALTERAÇÃO DA AVALIAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ADMISSÃO, PELO QUE, CASO OCORRA, DEVERÃO CONTACTAR A INSTITUIÇÃO NO SENTIDO DE PROCEDER À ATUALIZAÇÃO DESSES DADOS.

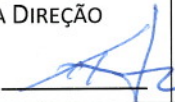
NORMA 10ª - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES REGE-SE PELAS SEGUINTEs REGRAS:
 - a. DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS A PRESTAR AO CLIENTE, APÓS AVALIAÇÃO DAS SUAS NECESSIDADES – PREENCHIMENTO DA FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA;
 - b. ENTREGA DOS DOCUMENTOS EVENTUALMENTE EM FALTA:
 - PRESCRIÇÃO MEDICAMENTOSA ATUALIZADA;
 - PLANO DE DIETA, QUANDO SE APLICAR;
 - PERMISSÃO PARA TRATAR DOS DADOS PESSOAIS E SUA INFORMATIZAÇÃO;
 - DECLARAÇÃO DE INFORMATIZAÇÃO DE DADOS;
 - DECLARAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE DADOS CLÍNICOS;
 - DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE CEDÊNCIA DOS DIRETOS DE IMAGEM.
 - c. APRESENTAÇÃO DA EQUIPA PRESTADORA DOS CUIDADOS E SERVIÇOS;
 - d. APRESENTAÇÃO DAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL, ASSIM COMO DOS DIREITOS E DEVERES DE AMBAS AS PARTES E AS RESPONSABILIDADES DE TODOS OS INTERVENIENTES NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, CONTIDOS NO PRESENTE REGULAMENTO;
 - e. DEFINIÇÃO E CONHECIMENTO DOS ESPAÇOS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS A UTILIZAR NA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS;
 - f. ELABORAÇÃO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO DE CLIENTE, E APÓS 30 DIAS, DO RELATÓRIO FINAL SOBRE O PROCESSO DE INTEGRAÇÃO E ADAPTAÇÃO DO CLIENTE, QUE SERÁ POSTERIORMENTE ARQUIVADO NO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 

APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 



2. SE, DURANTE ESTE PERÍODO, O CLIENTE NÃO SE ADAPTAR, DEVE SER REALIZADA UMA AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL, IDENTIFICANDO AS MANIFESTAÇÕES E FATORES QUE CONDUZIRAM À INADAPTAÇÃO DO CLIENTE, PROCURANDO QUE OS MESMOS SEJAM ULTRAPASSADOS E ESTABELECIDO-SE NOVOS OBJETIVOS DE INTERVENÇÃO. SE A INADAPTAÇÃO PERSISTIR, É DADA A POSSIBILIDADE DE RESCISÃO DO CONTRATO.
3. SE A INTEGRAÇÃO FOR POSITIVA, E O CLIENTE MANIFESTAR VONTADE EM PERMANECER NA RESPOSTA SOCIAL, A EQUIPA TÉCNICA ELABORA O PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.

NORMA 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE É ELABORADO APÓS A SUA ADMISSÃO E INTEGRA TODA A INFORMAÇÃO RESPEITANTE AO CLIENTE, NOMEADAMENTE:
 - a. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE, DATA DE ADMISSÃO, IDENTIFICAÇÃO E CONTACTO DO FAMILIAR OU REPRESENTANTE LEGAL, ENTRE OUTROS;
 - b. FICHA DE INSCRIÇÃO EM LISTA DE ESPERA E FICHA DE CANDIDATURA;
 - c. CARTA DE ADMISSIBILIDADE E CARTA DE APROVAÇÃO;
 - d. FICHA DE AVALIAÇÃO INICIAL DE REQUISITOS;
 - e. FICHA DIAGNÓSTICA;
 - f. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;
 - g. DADOS FACULTADOS PELO CLIENTE NO MOMENTO DE INSCRIÇÃO (POR EXEMPLO, CÓPIAS DA DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS, DO BI/CC, BOLETIM DE VACINAS E RELATÓRIO MÉDICO COMPROVATIVO DA SITUAÇÃO CLÍNICA DO CLIENTE, ETC.
 - h. IDENTIFICAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SAÚDE DE REFERÊNCIA E RESPECTIVOS CONTACTOS EM CASO DE EMERGÊNCIA;
 - i. PROCESSO INDIVIDUAL DE SAÚDE DO QUAL DEVE CONSTAR TODA A INFORMAÇÃO RELATIVA AO HISTORIAL MÉDICO (RELATÓRIOS MÉDICOS, DIETA, MEDICAÇÃO, ALERGIAS E OUTROS);
 - j. ESCALAS DE AVALIAÇÃO;
 - k. PROGRAMA E AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO (PAA);
 - l. PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS (PIC) E RESPECTIVA REVISÃO;
 - m. REGISTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E PARTICIPAÇÃO NAS ATIVIDADES;
 - n. REGISTO DAS OCORRÊNCIAS DE SITUAÇÕES ANÓMALAS;
 - o. REGISTO DE PERÍODOS DE AUSÊNCIA;
 - p. REGISTOS DA CESSAÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL, COM A INDICAÇÃO DA DATA E MOTIVO DA CESSAÇÃO E, SEMPRE QUE POSSÍVEL, ANEXADO OS DOCUMENTOS COMPROVATIVOS;
 - q. OUTROS ELEMENTOS CONSIDERADOS RELEVANTES;
 - r. EM SITUAÇÕES ESPECIAIS PODEM SER SOLICITADOS OUTROS DOCUMENTOS COMO SEJA CERTIDÃO DE SENTENÇA JUDICIAL QUE DETERMINE A TUTELA OU CURATELA.
2. O PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE, É ARQUIVADO EM LOCAL PRÓPRIO E DE FÁCIL ACESSO À DIREÇÃO TÉCNICA E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS, GARANTINDO SEMPRE A SUA CONFIDENCIALIDADE.
3. CADA PROCESSO INDIVIDUAL DEVE SER PERMANENTEMENTE ATUALIZADO.
4. O CLIENTE E/OU PESSOA (S) PRÓXIMA (S) (COM AUTORIZAÇÃO DO CLIENTE) TEM CONHECIMENTO DA INFORMAÇÃO CONSTANTE NO PROCESSO INDIVIDUAL, PODENDO CONSULTÁ-LA SEMPRE QUE O PRETENDER.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

5. A ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE DIVIDE-SE EM PROCESSO INDIVIDUAL PSICOSSOCIAL E PROCESSO CLÍNICO, AMBOS ARQUIVADOS EM SUPORTE FÍSICO E DIGITAL, UMA VEZ QUE OPERAMOS COM UMA PLATAFORMA INFORMÁTICA, ATRAVÉS DA QUAL REALIZAMOS UMA PARTE SIGNIFICATIVA DOS REGISTOS.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

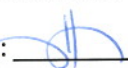
1. O CENTRO DE DIA FUNCIONA TODOS OS DIAS ÚTEIS DAS 09H00 ÀS 18H00.
2. EXCECIONALMENTE PODERÁ FUNCIONAR AOS FERIADOS, SÁBADOS E/OU DOMINGOS, DE ACORDO COM AS NECESSIDADES E PEDIDOS DOS CLIENTES E RESPECTIVAS FAMÍLIAS.

NORMA 13ª - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. OS CLIENTES DO CENTRO DE DIA TÊM QUE CUMPRIR AS SEGUINTE REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL:
 - a. É EXPRESSAMENTE PROIBIDO:
 - I. FUMAR DENTRO DAS INSTALAÇÕES;
 - II. FAZER-SE ACOMPANHAR DE ANIMAIS;
 - III. SER PORTADOR DE QUALQUER ARMA OU OBJETO QUE POSSA SER USADO COMO TAL;
 - IV. TRAZER PARA AS INSTALAÇÕES BEBIDAS ALCOÓLICAS;
 - V. CONSUMIR MEDICAMENTOS SEM PRESCRIÇÃO MÉDICA.
2. SEMPRE QUE SE PREVEJA ALTERAÇÃO DO HORÁRIO DE FREQUÊNCIA DA RESPOSTA SOCIAL POR PARTE DO CLIENTE, DEVERÁ SER DADA INFORMAÇÃO À TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA SOCIAL.
3. A DIREÇÃO TÉCNICA PODE CONDICIONAR AS SAÍDAS DOS CLIENTES EM SITUAÇÃO DE INCAPACIDADE FÍSICA OU ANOMALIA PSÍQUICA, DE FORMA A GARANTIR AS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA.

NORMA 14ª – VISITAS

1. OS CLIENTES PODERÃO RECEBER VISITAS ENTRE AS 14H30 E AS 18H. EM CASOS ESPECÍFICOS PODERÁ SER AUTORIZADA A VISITA NOUTRO HORÁRIO, DESDE QUE NÃO PERTURBE O NORMAL FUNCIONAMENTO DAS ATIVIDADES.
2. TODAS AS VISITAS TERÃO QUE DAR CONHECIMENTO DA SUA ENTRADA E SAÍDA NA RECEÇÃO, DE FORMA QUE A VISITA FIQUE DEVIDAMENTE REGISTADA.
3. CASO PRETENDAM, AS VISITAS PODERÃO EFETUAR AS REFEIÇÕES NA INSTITUIÇÃO, MEDIANTE REQUISIÇÃO PRÉVIA E PAGAMENTO DOS VALORES AFIXADOS.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/04/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/04/25 ASSINATURA: 	

NORMA 15ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA DO AGREGADO FAMILIAR (RC) É REALIZADO CONFORME ANEXO AO ARTIGO 19ª DA PORTARIA Nº 196-A/2015, DE 1 DE JULHO, NA SUA ATUAL REDAÇÃO E DE ACORDO COM A SEGUINTE FÓRMULA:

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

N

SENDO QUE:

RC= RENDIMENTO PER CAPITA;

RAF= RENDIMENTO DO AGREGADO FAMILIAR (ANUAL OU ANUALIZADO);

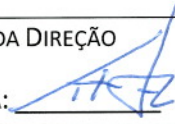
D= DESPESAS MENSAIS FIXAS;

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 CARÁTER TEMPORÁRIO), DESIGNADAMENTE:
- CÔNJUGE, OU PESSOA EM UNIÃO DE FACTO HÁ MAIS DE 2 ANOS;
 - PARENTES E AFINS MAIORES, NA LINHA RETA E NA LINHA COLATERAL, ATÉ AO 3º GRAU;
 - PARENTES E AFINS MENORES NA LINHA RETA E NA LINHA COLATERAL;
 - TUTORES E PESSOAS A QUEM O CLIENTE ESTEJA CONFIADO POR DECISÃO JUDICIAL OU ADMINISTRATIVA;
 - ADOTADOS E TUTELADOS PELO CLIENTE OU QUALQUER DOS ELEMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR E CRIANÇAS E JOVENS CONFIADOS POR DECISÃO JUDICIAL OU ADMINISTRATIVA AO CLIENTE OU A QUALQUER DOS ELEMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR.
3. PARA EFEITOS DE DETERMINAÇÃO DO MONTANTE DE **RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR (RAF)**, CONSIDERAM-SE OS SEGUINTE RENDIMENTOS:
- DO TRABALHO DEPENDENTE;
 - 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);
 - 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;
 - DE PRESTAÇÕES SOCIAIS (EXCETO AS ATRIBUÍDAS POR ENCARGOS FAMILIARES E POR DEFICIÊNCIA);

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

- 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, DIFERENÇA 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 EM CAUSA. ESTA DISPOSIÇÃO NÃO SE APLICA AO IMÓVEL DESTINADO A HABITAÇÃO PERMANENTE DO REQUERENTE E RESPECTIVO 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 CAPITALIS – 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 ANTERIOR, 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 SEGUINTE 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 NAS DESPESAS NA RESPOSTA SOCIAL ERPI RELATIVO A ASCENDENTES E OUTROS FAMILIARES.
5. À DESPESA REFERIDA NAS ALÍNEAS B) A E) DO NÚMERO ANTERIOR É ESTABELECIDO COMO LIMITE MÁXIMO DO TOTAL DA DESPESA O VALOR CORRESPONDENTE À R.M.M.G. NOS CASOS EM QUE SEJA INFERIOR À RMMG, É CONSIDERADO O VALOR REAL DA DESPESA;
6. SEMPRE QUE HAJA DÚVIDAS SOBRE A VERACIDADE DAS DECLARAÇÕES DE RENDIMENTOS, OU A FALTA DE ENTREGA DOS DOCUMENTOS PROBATÓRIOS, A INSTITUIÇÃO CONVENCIONA UM MONTANTE DE COMPARTICIPAÇÃO ATÉ AO LIMITE DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MÁXIMA;
7. A PROVA DAS DESPESAS FIXAS É FEITA MEDIANTE APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS COMPROVATIVOS;
8. A COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL É EFETUADA NO TOTAL DE 12 MENSALIDADES, SENDO QUE O VALOR DO RENDIMENTO MENSAL ILÍQUIDO DO AGREGADO FAMILIAR É O DUODÉCIMO DA SOMA DOS RENDIMENTOS ANUALMENTE AUFERIDOS, POR CADA UM DOS SEUS ELEMENTOS.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO
DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 



NORMA 16ª – COMPARTICIPAÇÕES

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, VARIÁVEL ENTRE 40% E 60%, DE ACORDO COM OS SERVIÇOS CONTRATUALIZADOS.

SERVIÇOS PRESTADOS	
ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA, ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS QUANDO PRESCRITOS E ALIMENTAÇÃO (PEQUENO-ALMOÇO, ALMOÇO E LANCHE) EM DIAS ÚTEIS;	40 %
CUIDADOS DE IMAGEM E HIGIENE PESSOAL (BANHO SEMANAL)	5%
TRATAMENTO DE ROUPA DE USO EXCLUSIVO DO CLIENTE (BANHO)	5%
JANTAR	5 %
REFEIÇÕES AOS FINS DE SEMANA E FERIADOS	5%

2. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO ALARGADO (DIAS ÚTEIS DAS 18.00-20.00H), TRANSPORTE, DISPONIBILIZAÇÃO DE PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E À AUTONOMIA, ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS E OUTROS ESTÃO SUJEITOS AO PREÇÁRIO EM VIGOR.
3. AS DESPESAS COM MEDICAMENTOS, CUIDADOS MÉDICOS, DE ENFERMAGEM OU DE REABILITAÇÃO, FRALDAS, PRÓTESES OU AJUDAS TÉCNICAS, NÃO ESTÃO INCLUÍDAS NA MENSALIDADE E SERÃO SUPOSTAS PELO IDOSO E/OU PELOS SEUS RESPONSÁVEIS.
4. PARA REQUISIÇÃO DE OUTROS SERVIÇOS, AQUI NÃO ESPECIFICADOS, DEVERÁ SER CONSULTADO O PREÇÁRIO AFIXADO.
5. EM CASO DE ALTERAÇÃO À TABELA EM VIGOR, SERÁ DADA INFORMAÇÃO POR ESCRITO, COM UM AVISO PRÉVIO DE 30 DIAS SOBRE A DATA DE ENTRADA EM VIGOR.

NORMA 17ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MÁXIMA NÃO PODE EXCEDER O CUSTO MÉDIO REAL DO CLIENTE, NO ANO ANTERIOR, CALCULADO EM FUNÇÃO DO VALOR DAS DESPESAS EFETIVAMENTE VERIFICADAS NO ANO ANTERIOR, ATUALIZADO DE ACORDO COM O ÍNDICE DE INFLAÇÃO.
2. HAVERÁ LUGAR A UMA REDUÇÃO DE 10% DA MENSALIDADE, QUANDO O PERÍODO DE AUSÊNCIA, DEVIDAMENTE FUNDAMENTADO, EXCEDER 10 DIAS ÚTEIS SEGUIDOS.
3. APLICAR-SE-Á O MESMO DESCONTO DO Nº 2 AO SERVIÇO DE TRANSPORTE.
4. PARA BENEFICIAR DESTES DESCONTOS, AS FALTAS TERÃO DE SER SEGUIDAS E COMUNICADAS AOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS OU DIREÇÃO TÉCNICA DA INSTITUIÇÃO, SENDO PARA TAL CONTABILIZADOS APENAS OS DIAS EM QUE OS SERVIÇOS SERIAM DEVIDOS.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

5. AS COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES SÃO REVISTAS ANUALMENTE NO MÊS DE MARÇO OU SEMPRE QUE OCORRAM ALTERAÇÕES, DESIGNADAMENTE NO RENDIMENTO PER CAPITA E NAS OPÇÕES DE CUIDADOS E SERVIÇOS A PRESTAR.

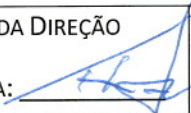
NORMA 18ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O PAGAMENTO DAS MENSALIDADES DEVERÁ SER EFETUADO ATÉ AO FINAL DO MÊS A QUE DIZ RESPEITO, NA SECRETARIA DA INSTITUIÇÃO OU PREFERENCIALMENTE POR TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA.
2. O PAGAMENTO DE OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS OCASIONAIS É EFETUADO, JUNTO COM A MENSALIDADE DO MÊS SEGUINTE À SUA REALIZAÇÃO/PARTICIPAÇÃO.
3. PERANTE AUSÊNCIAS DE PAGAMENTO SUPERIORES A SESSENTA DIAS, E APÓS ESGOTADAS TODAS AS TENTATIVAS DE REGULARIZAÇÃO, A INSTITUIÇÃO PODERÁ VIR A SUSPENDER A PERMANÊNCIA DO CLIENTE ATÉ ESTE REGULARIZAR A SITUAÇÃO DO PAGAMENTO, APÓS SER REALIZADA UMA ANÁLISE INDIVIDUAL DO CASO E SER ACAUTELADA A PROTEÇÃO DO UTENTE.
4. EM CASO DE FALECIMENTO DO CLIENTE ANTES DO DIA 15 DO MÊS CORRENTE, O RESPONSÁVEL ESTÁ OBRIGADO AO PAGAMENTO DE 50% DO VALOR DA MENSALIDADE. CASO O FALECIMENTO OCORRA DEPOIS DO DIA 15 DEVE PAGAR A MENSALIDADE NA SUA TOTALIDADE, A MENOS QUE A DIREÇÃO DELIBERE NOUTRO SENTIDO.
5. EM CASO DE ADMISSÃO DO CLIENTE ANTES DO DIA 15 DO MÊS CORRENTE, O RESPONSÁVEL ESTÁ OBRIGADO AO PAGAMENTO DE 100% DA MENSALIDADE. CASO A ADMISSÃO OCORRA DEPOIS DO DIA 15, PAGARÁ 50% DO VALOR DA MENSALIDADE ACORDADA.

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. AOS CLIENTES É DISPONIBILIZADO UM PROGRAMA DE ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICAS E RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA, QUE É COMUM A TODOS, MAS ADAPTADO ÀS NECESSIDADES E INTERESSES INDIVIDUAIS DE CADA UM. A RESPONSABILIDADE PELA EXECUÇÃO DESTAS É DA ANIMADORA SOCIOCULTURAL, QUE DEVERÁ GARANTIR A SUA IMPLEMENTAÇÃO, CABENDO À DIRETORA TÉCNICA DA RESPOSTA PARTICIPAR NO PLANEAMENTO DAS MESMAS EM ARTICULAÇÃO COM A ANIMADORA E COM A DIRETORA TÉCNICA DE ERPI, PARA ASSEGURAR A QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DAS AÇÕES PROPOSTAS.
2. O DESENVOLVIMENTO DE PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES, É DA RESPONSABILIDADE DA ANIMADORA SOCIOCULTURAL, QUE COMUNICA AOS CLIENTES DE CENTRO DE DIA AS ATIVIDADES NAS QUAIS PODEM SER INCLUÍDOS.
3. OS PASSEIOS PODERÃO SER GRATUITOS OU SER DEVIDA UMA COMPARTICIPAÇÃO, DEVENDO TAL SITUAÇÃO SER PREVIAMENTE INFORMADA AOS CLIENTES.
4. A AUTORIZAÇÃO DOS FAMILIARES OU RESPONSÁVEIS DOS CLIENTES É SEMPRE NECESSÁRIA, QUANDO ESTES NÃO SEJAM HÁBEIS PARA O FAZER, PARA A REALIZAÇÃO DE PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES EM GRUPO.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO
DATA: 22/06/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/06/25 ASSINATURA: 



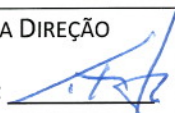
5. DURANTE OS PASSEIOS OS CLIENTES SÃO SEMPRE ACOMPANHADOS POR COLABORADORES DA INSTITUIÇÃO.
6. O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS TEM UM SITE E PÁGINA NAS REDES SOCIAIS ONDE SÃO COLOCADAS NOTÍCIAS E FOTOGRAFIAS DE DIVERSAS ATIVIDADES. QUALQUER REGISTO DE IMAGEM ESTÁ CONDICIONADO PELO REGULAMENTO DE PROTEÇÃO DE DADOS. APENAS SERÃO PUBLICADAS FOTOGRAFIAS QUE POSSIBILITEM A IDENTIFICAÇÃO CLARA E DIRETA DOS UTENTES QUANDO AUTORIZADO PELOS PRÓPRIOS (OU FAMILIAR RESPONSÁVEL/REPRESENTANTE LEGAL), NO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

NORMA 20ª – ALIMENTAÇÃO

1. O SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO CONSISTE NO FORNECIMENTO DE PEQUENO-ALMOÇO, ALMOÇO E LANCHE.
2. AS REFEIÇÕES SÃO SERVIDAS NO REFEITÓRIO NOS SEGUINTE HORÁRIOS:
 - PEQUENO-ALMOÇO – 9H-10H30
 - ALMOÇO – 12H-13H
 - LANCHE – 16H-17H
3. PODERÁ SER SERVIDO O JANTAR, CONSIDERADO COMO UM DOS SERVIÇOS POSSÍVEIS, CONFORME MENCIONADO NA NORMA 4ª N° 2 B).
4. A EMENTA SEMANAL É ELABORADA COM O DEVIDO CUIDADO NUTRICIONAL, ADAPTADA AOS CLIENTES DESTA RESPOSTA SOCIAL E AFIXADA NO PLACARD SITUADO NA ENTRADA DO EDIFÍCIO.
5. AS DIETAS DOS CLIENTES, SEMPRE QUE PRESCRITAS PELO MÉDICO, SÃO DE CUMPRIMENTO OBRIGATÓRIO.
6. SEMPRE QUE O CLIENTE FALTAR AO CENTRO DE DIA, MANTÉM O DIREITO ÀS SUAS REFEIÇÕES, NAS SEGUINTE SITUAÇÕES:
 - a. SE ALGUÉM FOR LEVANTAR AS REFEIÇÕES EM SEU NOME E AS LEVAR AO SEU DOMICÍLIO;
 - b. CASO SE ENCONTRE COM UM GRAVE PROBLEMA DE SAÚDE E NÃO TENHA QUALQUER RETAGUARDA FAMILIAR, O CSP ASSEGURARÁ AS REFEIÇÕES DURANTE OS PRIMEIROS DOIS DIAS. APÓS ESSE PERÍODO, O FORNECIMENTO PODERÁ SER CONTINUADO, MEDIANTE O PAGAMENTO DE UM CUSTO ADICIONAL, CONFORME ESTABELECIDO NO PREÇÁRIO.

NORMA 21ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO AO CLIENTE DURANTE O PERÍODO DE PERMANÊNCIA NO CENTRO DE DIA OBRIGA À CÓPIA DA PRESCRIÇÃO MÉDICA, ONDE CONSTE O NOME DO MEDICAMENTO E A POSOLOGIA.
2. A AQUISIÇÃO DA MEDICAÇÃO É SEMPRE DA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE, FAMÍLIA OU RESPONSÁVEL, EXCETUANDO-SE OS CASOS EM QUE NÃO EXISTE ESTA RETAGUARDA. NESTA ÚLTIMA SITUAÇÃO, A INSTITUIÇÃO ASSEGURA A AQUISIÇÃO DA MEDICAÇÃO E FRALDAS, SENDO O PAGAMENTO DA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.
3. A MEDICAÇÃO ADMINISTRADA AO CLIENTE TERÁ QUE CUMPRIR AS RESPECTIVAS PRESCRIÇÕES MÉDICAS.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO
DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 



NORMA 22ª - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. OS CUIDADOS MÉDICOS E DE ENFERMAGEM SÃO DA RESPONSABILIDADE DOS FAMILIARES E/OU DO PRÓPRIO CLIENTE; NO ENTANTO, AOS CLIENTES DO CENTRO DE DIA PODERÃO SER DISPONIBILIZADOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM DA INSTITUIÇÃO, QUANDO, PELO CENTRO DE SAÚDE, OS MESMOS NÃO SEJAM PRESTADOS COM A URGÊNCIA NECESSÁRIA.
2. OS CLIENTES DESTA RESPOSTA SOCIAL DEVERÃO SER ACOMPANHADOS A CONSULTAS E EXAMES AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO, PREFERENCIALMENTE POR FAMILIARES.
3. EM CASO DE URGÊNCIA, RECORRE-SE AOS SERVIÇOS DE SAÚDE DISPONÍVEIS (CENTRO DE SAÚDE E HOSPITAL).
4. NOS CASOS DE AUSÊNCIA OU INDISPONIBILIDADE FAMILIAR PARA O ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS MÉDICAS, EXAMES OU AQUISIÇÃO DE MEDICAÇÃO, O CENTRO ASSEGURARÁ ESSE SERVIÇO, MEDIANTE PAGAMENTO ADICIONAL, CONFORME TABELA EM VIGOR.
5. AS DESPESAS COM AQUISIÇÃO DA MEDICAÇÃO, TRANSPORTE, ACOMPANHAMENTO E PAGAMENTO DE EXAMES E CONSULTAS SÃO DA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE, FAMÍLIA OU DO SEU REPRESENTANTE, NÃO SENDO ASSUMIDAS PELA INSTITUIÇÃO.
6. EM CASO DE DOENÇA OU ACIDENTE, A INSTITUIÇÃO OBRIGA-SE A COMUNICAR IMEDIATAMENTE O FACTO À FAMÍLIA OU REPRESENTANTE. SE NECESSÁRIO, SERÃO PROMOVIDAS AS DILIGÊNCIAS PARA O TRANSPORTE E INTERNAMENTO DO CLIENTE EM UNIDADE HOSPITALAR, NO ÂMBITO DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE. ASSIM QUE SE TOMAM AS DILIGÊNCIAS NECESSÁRIAS, O ACOMPANHAMENTO DA SITUAÇÃO E DO PRÓPRIO CLIENTE PASSA A SER RESPONSABILIDADE DA FAMÍLIA E/OU REPRESENTANTE.

NORMA 23ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

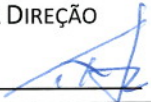
1. O SERVIÇO DE HIGIENE PESSOAL BASEIA-SE NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE HIGIENE CORPORAL E DE CONFORTO, NOMEADAMENTE O BANHO ASSISTIDO, COM A PERIODICIDADE A ESTABELECEER DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DO CLIENTE, SENDO ESTE PRESTADO NAS INSTALAÇÕES DA INSTITUIÇÃO.

NORMA 24ª - TRATAMENTO DA ROUPA

1. AS ROUPAS CONSIDERADAS NESTE SERVIÇO SÃO AS DE USO PESSOAL DO UTENTE, DE CAMA E DE CASA DE BANHO, EXCLUSIVAS DO CLIENTE.

NORMA 25ª – TRANSPORTE

1. OS CLIENTES QUE ASSIM O DESEJEM OU NECESSITEM PODERÃO USUFRUIR DE TRANSPORTE DA INSTITUIÇÃO DE E PARA O SEU DOMICÍLIO.
2. O TRANSPORTE É UM SERVIÇO PAGO EXTRA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL, PELO QUE O SEU VALOR PODE SER CONSULTADO NO PREÇÁRIO AFIXADO.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

3. O TRANSPORTE DO DOMICÍLIO PARA A INSTITUIÇÃO É REALIZADO ENTRE AS 8H30 E AS 10H30, SENDO QUE O REGRESSO AO DOMICÍLIO DO CLIENTE SE REALIZA ENTRE AS 16H45 E AS 18H30, DE ACORDO COM OS HORÁRIOS E PERCURSOS ESTABELECIDOS.
4. EVENTUAIS ATRASOS NA HORA PRÉ-ESTABELECIDA PARA A DESLOCAÇÃO DE E PARA O CSP NÃO PODERÃO SER IMPUTADOS À INSTITUIÇÃO DESDE QUE RESULTEM DE DIFICULDADES DE CIRCULAÇÃO / TRÂNSITO OU POR ALGUM ACONTECIMENTO IMPREVISTO COM OS CLIENTES. QUALQUER REAJUSTAMENTO DE TRAJETO OU HORÁRIO SERÁ COMUNICADO PELA INSTITUIÇÃO AO CLIENTE E SEU REPRESENTANTE, LOGO QUE POSSÍVEL.
5. O TRANSPORTE DOS CLIENTES RESIDENTES FORA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO DO CSP, É DA RESPONSABILIDADE DOS PRÓPRIOS OU DOS SEUS REPRESENTANTES.

NORMA 26ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. NAS SITUAÇÕES DE DEPENDÊNCIA QUE EXIJAM O RECURSO A AJUDAS TÉCNICAS (CAMAS ARTICULADAS, CADEIRAS DE RODAS, ANDARILHOS E OUTROS) O CD PODE PROVIDENCIAR A SUA AQUISIÇÃO OU EMPRÉSTIMO, EMBORA ESTE TIPO DE APOIO NÃO ESTEJA CONTEMPLADO NO VALOR DA COMPARTICIPAÇÃO. SEMPRE QUE NÃO SEJA POSSÍVEL OFERECÊ-LO DE FORMA GRATUITA, O CLIENTE SERÁ PREVIAMENTE INFORMADO SOBRE O VALOR ADICIONAL CORRESPONDENTE A ESTE SERVIÇO.

NORMA 27ª - OUTROS SERVIÇOS

1. O CSP PROVIDENCIARÁ NO SENTIDO DE OS CLIENTES QUE O SOLICITEM, OBTENHAM **ASSISTÊNCIA RELIGIOSA**, QUALQUER QUE SEJA O CREDO PROFESSADO.

NORMA 28ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS

1. A INSTITUIÇÃO POSSUI UM MANUAL DE METODOLOGIA PARA A GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS, PELO QUE SEMPRE QUE HOUVER SUSPEITAS A INSTITUIÇÃO OBRIGA-SE A INTERVIR EM CONFORMIDADE.

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 29ª – PESSOAL

1. O QUADRO DE PESSOAL AFETO AO CENTRO DE DIA ENCONTRA-SE AFIXADO EM LOCAL VISÍVEL, CONTENDO A INDICAÇÃO DO NÚMERO DE COLABORADORES, FORMAÇÃO E CONTEÚDO FUNCIONAL, DEFINIDO DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO EM VIGOR.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

NORMA 30ª - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A DIREÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO DE CENTRO DE DIA COMPETE A UM(A) TÉCNICO(A), CUJO NOME, FORMAÇÃO E CONTEÚDO FUNCIONAL SE ENCONTRA AFIXADO EM LUGAR VISÍVEL E A QUEM CABE A RESPONSABILIDADE DE DIRIGIR O SERVIÇO, SENDO RESPONSÁVEL, PERANTE A DIREÇÃO, PELO FUNCIONAMENTO GERAL DO MESMO.
2. O(A) DIRETOR(A) TÉCNICO(A) É SUBSTITUÍDO(A), NAS SUAS AUSÊNCIAS E IMPEDIMENTOS, POR OUTRO TÉCNICO DOS QUADROS DA INSTITUIÇÃO COM FORMAÇÃO SIMILAR, CONFORME DEFINIDO NO MANUAL DE FUNÇÕES.

NORMA 31ª – SISTEMA INTERNO DE QUALIDADE

1. O C. S. PARAMOS TEM UM SISTEMA INTERNO DA QUALIDADE, QUE TRABALHA EM COLABORAÇÃO COM A DIRETORA TÉCNICA DAS RESPOSTAS DA TERCEIRA IDADE.
2. O CENTRO DE DIA FAZ A MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES DA QUALIDADE, DE ACORDO COM O ESTABELECIDO NO SISTEMA INTERNO DA QUALIDADE.
3. PERIODICAMENTE É FEITA A AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS AOS CLIENTES E SEUS FAMILIARES.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

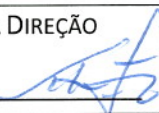
NORMA 32ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. SÃO DIREITOS DOS CLIENTES:
 - 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 DE CUIDADOS ESTABELECIDO E CONTRATADO;
 - c. SER INFORMADO DAS NORMAS E REGULAMENTOS VIGENTES;
 - d. GERIR OS SEUS RENDIMENTOS E BENS COM O APOIO DA INSTITUIÇÃO, SEMPRE QUE POSSÍVEL E NECESSÁRIO E QUANDO SOLICITADO PELO MESMO;
 - e. PARTICIPAR EM TODAS AS ATIVIDADES, DE ACORDO COM OS SEUS INTERESSES E POSSIBILIDADES;
 - f. TER ACESSO À EMENTA SEMANAL;
 - g. À INVIOABILIDADE DA CORRESPONDÊNCIA;
 - h. APRESENTAR RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE MELHORIA DO SERVIÇO AOS RESPONSÁVEIS DA INSTITUIÇÃO;
 - i. À ARTICULAÇÃO COM TODOS OS SERVIÇOS DA COMUNIDADE, EM PARTICULAR COM OS DA SAÚDE;
 - j. A QUE OS SEUS DADOS PESSOAIS SEJAM TRATADOS COM SIGILO E CONFIDENCIALIDADE E EM OBEDIÊNCIA ÀS OBRIGAÇÕES DECORRENTES DO RGPD, TENDO DIREITO AO RESPEITO PELA SUA PRIVACIDADE E PRESERVAÇÃO DA IDENTIDADE, SENDO APENAS TRATADOS PARA AS FINALIDADES QUE ESTIVERAM NA ORIGEM DA SUA RECOLHA, NÃO LHE PODENDO SER DADA QUALQUER OUTRA UTILIZAÇÃO;

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 

APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 



- k. A QUE OS SEUS DADOS PESSOAIS SEJAM DIVULGADOS APENAS POR MOTIVOS RELACIONADOS COM AS OBRIGAÇÕES LEGAIS E COM AS NECESSIDADES INERENTES À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E SEMPRE QUE A DEFESA DOS INTERESSES VITAIS DO CLIENTE OU DE TERCEIROS ESTEJA EM CAUSA, NÃO SENDO DIVULGADOS A TERCEIROS FORA DESTES CONTEXTOS.

2. SÃO DEVERES DOS CLIENTES:

- COLABORAR COM A EQUIPA DO CENTRO DE DIA 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 UMA ADENDA AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS);
- TRATAR COM RESPEITO E DIGNIDADE OS FUNCIONÁRIOS DO CENTRO DE DIA E OS DIRIGENTES DA INSTITUIÇÃO;
- CUIDAR DA SUA SAÚDE E COMUNICAR A PRESCRIÇÃO DE QUALQUER MEDICAMENTO QUE LHE SEJA FEITA;
- PARTICIPAR NA MEDIDA DOS SEUS INTERESSES E POSSIBILIDADES, NAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS;
- PROCEDER ATEMPADAMENTE AO PAGAMENTO DA MENSALIDADE, DE ACORDO COM O CONTRATO PREVIAMENTE ESTABELECIDO;
- OBSERVAR O CUMPRIMENTO DAS NORMAS EXPRESSAS NO REGULAMENTO INTERNO DO CD, BEM COMO DE OUTRAS DECISÕES RELATIVAS AO SEU FUNCIONAMENTO;
- COMUNICAR POR ESCRITO À DIREÇÃO, COM 30 DIAS DE ANTECEDÊNCIA, QUANDO PRETENDER SUSPENDER O SERVIÇO TEMPORÁRIA OU DEFINITIVAMENTE.

NORMA 33ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. SÃO DIREITOS DA INSTITUIÇÃO:

- VER RECONHECIDA A SUA NATUREZA PARTICULAR E, CONSEQUENTEMENTE, O SEU DIREITO DE LIVRE ATUAÇÃO E A SUA PLENA CAPACIDADE CONTRATUAL;
- À CORRESPONSABILIZAÇÃO SOLIDÁRIA DO ESTADO NOS DOMÍNIOS DA COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA E DO APOIO TÉCNICO;
- PROCEDER À AVERIGUAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS À COMPROVAÇÃO DA VERACIDADE DAS DECLARAÇÕES PRESTADAS PELO CLIENTE E/OU FAMILIARES NO ATO DA ADMISSÃO;
- FAZER CUMPRIR COM O QUE FOI ACORDADO NO ATO DA ADMISSÃO, DE FORMA A RESPEITAR E DAR CONTINUIDADE AO BOM FUNCIONAMENTO DESTES SERVIÇOS;
- AO DIREITO DE SUSPENDER ESTE SERVIÇO, SEMPRE QUE OS CLIENTES, 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 A IMAGEM DA PRÓPRIA INSTITUIÇÃO.

2. SÃO DEVERES DA INSTITUIÇÃO:

- RESPEITO PELA INDIVIDUALIDADE DOS CLIENTES PROPORCIONANDO O ACOMPANHAMENTO ADEQUADO A CADA E EM CADA CIRCUNSTÂNCIA;
- CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS AO NORMAL DESENVOLVIMENTO DA RESPOSTA SOCIAL, DESIGNADAMENTE QUANTO AO RECRUTAMENTO DE PROFISSIONAIS COM FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÕES ADEQUADAS;
- PROMOVER UMA GESTÃO QUE ALIE A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA COM A QUALIDADE GLOBAL DA RESPOSTA SOCIAL;

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE

DATA: 22/04/25 ASSINATURA: 

APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO

DATA: 22/04/25 ASSINATURA: 



- 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 REGULAMENTO INTERNO;
- f. AVALIAR O DESEMPENHO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS, DESIGNADAMENTE ATRAVÉS DA AUSCULTAÇÃO DOS CLIENTES;
- g. MANTER OS PROCESSOS DOS CLIENTES ATUALIZADOS;
- h. GARANTIR O SIGILO DOS DADOS CONSTANTES NOS PROCESSOS DOS CLIENTES.

NORMA 34ª - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. SÃO DIREITOS DOS COLABORADORES:

- a. TER ACESSO À FREQUÊNCIA DE AÇÕES DE FORMAÇÃO QUE SEJAM RELEVANTES PARA UM MELHOR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS;
- b. SER RESPEITADO PELOS CLIENTES E SEUS FAMILIARES;
- c. VER CUMPRIDO O DISPOSTO NA CONVENÇÃO COLETIVA DO TRABALHO E LEGISLAÇÃO EM VIGOR;
- d. TER BOAS CONDIÇÕES FÍSICAS E MORAIS PARA DESEMPENHAR O SEU TRABALHO;
- e. PARTICIPAR NA GESTÃO DA RESPOSTA SOCIAL;
- f. APRESENTAR SUGESTÕES PARA A MELHORIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

2. SÃO DEVERES DOS COLABORADORES:

- a. ADOTAR UMA CONDUTA RESPONSÁVEL, DISCRETA A FIM DE PREVENIREM QUAISQUER AÇÕES QUE COMPROMETAM OU DIFICULTEM A REPUTAÇÃO E EFICÁCIA DA INSTITUIÇÃO;
- b. NO TRATAMENTO DOS CLIENTES, DEVERÃO LEVAR À PRÁTICA UMA AÇÃO ISENTA, SEM FAVORITISMOS, NEM PRECONCEITOS QUE CONDUZAM A QUALQUER TIPO DE DISCRIMINAÇÃO;
- c. ZELAR POR MANTER ENTRE SI UMA RELAÇÃO CORDIAL DE MODO A DESENVOLVER UM FORTE ESPÍRITO DE EQUIPA E DE COLABORAÇÃO;
- d. COMPARECER AO SERVIÇO COM ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE E REALIZAR O TRABALHO COM ZELO E DILIGÊNCIA;
- e. INFORMAR OS SEUS SUPERIORES HIERÁRQUICOS ACERCA DAS ALTERAÇÕES DE ROTINA OU ASPECTOS DO DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES.

NORMA 35ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

- 1. O CSP SÓ SE RESPONSABILIZA PELOS OBJETOS E VALORES, QUE OS CLIENTES LHE ENTREGUEM À SUA GUARDA.
- 2. NESTE CASO, É FEITA UMA LISTA DOS BENS ENTREGUES E ASSINADA PELO RESPONSÁVEL/CLIENTE E PELA PESSOA QUE OS RECEBE. ESTA LISTA É ARQUIVADA JUNTO AO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 



CAPÍTULO VII – DO CONTRATO

NORMA 36ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A INTEGRAÇÃO NA RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE DIA PRESSUPÕE E DECORRE DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, DO QUAL DEVEM CONSTAR, EXPRESSAMENTE, OS DIREITOS E DEVERES DE AMBAS AS PARTES, QUE VIGORA, SALVO ESTIPULAÇÃO ESCRITA EM CONTRÁRIO, A PARTIR DA DATA DE ADMISSÃO DO CLIENTE.
2. AS NORMAS DO PRESENTE REGULAMENTO SÃO CONSIDERADAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS A QUE OS CLIENTES, SEUS FAMILIARES OU RESPONSÁVEIS, DEVEM MANIFESTAR INTEGRAL ADESAO.
3. PARA O EFEITO CONSIGNADO NO NÚMERO ANTERIOR, OS CLIENTES, SEUS FAMILIARES OU RESPONSÁVEIS, APÓS LEITURA E EXPLICAÇÃO ORAL DO SEU CONTEÚDO, DEVEM ASSINAR O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, SENDO DO MESMO ENTREGUE UM EXEMPLAR AO CLIENTE, REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIAR E ARQUIVADO OUTRO NO RESPECTIVO PROCESSO INDIVIDUAL.
4. QUALQUER ALTERAÇÃO AO CONTRATO É EFETUADA POR MÚTUO CONSENTIMENTO E ASSINADA PELAS PARTES.

NORMA 37ª - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. É ADMITIDA A INTERRUPÇÃO DA FREQUÊNCIA DO CENTRO DE DIA EM CASO DE DOENÇA, INTERNAMENTO DO CLIENTE OU FÉRIAS/ACOMPANHAMENTO DE FAMILIARES.
2. QUANDO O CLIENTE VAI DE FÉRIAS, A INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO DEVE SER COMUNICADA PELO MESMO, COM 8 DIAS DE ANTECEDÊNCIA.
3. O PAGAMENTO DA MENSALIDADE DO CLIENTE, SOFRE UMA REDUÇÃO DE 10%, QUANDO ESTE SE AUSENTAR DURANTE 10 DIAS ÚTEIS OU MAIS SEGUIDOS.

NORMA 38ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ACONTECE POR DENÚNCIA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, POR INTEGRAÇÃO EM OUTRA RESPOSTA SOCIAL DA INSTITUIÇÃO OU POR MORTE DO CLIENTE.
2. POR DENÚNCIA, O CLIENTE TEM DE INFORMAR A INSTITUIÇÃO COM, NO MÍNIMO 15 DIAS ÚTEIS DE ANTECEDÊNCIA, IMPLICANDO A FALTA DE TAL COMUNICAÇÃO O PAGAMENTO DA MENSALIDADE DO MÊS SEGUINTE.

NORMA 39ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS RESERVA-SE O DIREITO DE SUSPENDER OU RESOLVER O CONTRATO SEMPRE QUE OS CLIENTES, GRAVE OU REITERADAMENTE, VIOLEM AS REGRAS CONSTANTES DO PRESENTE REGULAMENTO, DE FORMA MUITO PARTICULAR, QUANDO PONHAM EM CAUSA OU PREJUDIQUEM O NORMAL FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS, AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE NECESSÁRIO À EFICAZ PRESTAÇÃO DOS MESMOS.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

2. O CONTRATO PODE AINDA SER SUSPENSO, EM VIRTUDE DO AGRAVAMENTO DO ESTADO DE SAÚDE DO CLIENTE QUE, TENDO NECESSIDADE DE RECEBER CUIDADOS ESPECIAIS, POSSA ESTAR EM SOFRIMENTO E ESTEJA A PERTURBAR O BEM-ESTAR DOS RESTANTES CLIENTES.
3. A DECISÃO DE SUSPENDER O CONTRATO É DA COMPETÊNCIA DA DIREÇÃO DO CSP, SOB PROPOSTA DA DIREÇÃO TÉCNICA, APÓS AUSCULTAR O CLIENTE E SEU RESPONSÁVEL, DEVENDO POSTERIORMENTE SER-LHES COMUNICADA A DECISÃO.

CAPÍTULO VIII – SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

NORMA 40ª – SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

1. O CSP INCENTIVA TODOS OS SEUS CLIENTES, FAMILIARES E COLABORADORES A APRESENTAR SUGESTÕES, NO SENTIDO DE MELHORAR CONTINUAMENTE OS SEUS SERVIÇOS.
2. NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, O CSP SERVIÇO POSSUI LIVRO DE RECLAMAÇÕES, QUE PODERÁ SER SOLICITADO JUNTO DA DIREÇÃO TÉCNICA OU NA SUA AUSÊNCIA NA SECRETARIA, PELO CLIENTE E/OU FAMILIAR OU, EM ALTERNATIVA, PODERÁ SER UTILIZADO O LIVRO DE RECLAMAÇÕES DIGITAL ATRAVÉS DA PLATAFORMA, ELETRÓNICA WWW.LIVRORECLAMACOES.PT.
3. O ELOGIO É UM RECONHECIMENTO AO SERVIÇO PRESTADO E AO DESEMPENHO DE DETERMINADO COLABORADOR OU EQUIPA DE TRABALHO, POR ISSO, TAMBÉM PODERÁ FAZÊ-LO SEMPRE QUE O PRETENDER.
4. O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS POSSUI CANAL DE DENÚNCIAS.

NORMA 41ª – REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. O CENTRO DE DIA DISPÕE DE UMA PLATAFORMA DIGITAL, MY SENIOR, ONDE SÃO REGISTADAS TODAS AS OCORRÊNCIAS E INCIDENTES RELACIONADOS COM OS RESIDENTES OU FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA, QUE PODEM SER CONSULTADOS SEMPRE QUE NECESSÁRIO.
2. PERIODICAMENTE, TODAS A OCORRÊNCIAS RELACIONADAS COM O UTENTE SÃO IMPRESSAS E ARQUIVADAS NO PROCESSO INDIVIDUAL.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 42ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O PRESENTE REGULAMENTO SERÁ REVISTO, SEMPRE QUE SE VERIFIQUEM ALTERAÇÕES NO FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE DIA, RESULTANTES DA AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS, TENDO COMO OBJETIVO PRINCIPAL A SUA MELHORIA.
2. QUAISQUER ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO SERÃO COMUNICADAS AO CLIENTE 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 ESTES ASSISTE, EM CASO DE DISCORDÂNCIA DESSAS ALTERAÇÕES.
3. SERÁ ENTREGUE UMA CÓPIA DO REGULAMENTO INTERNO AO CLIENTE OU REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIAR NO ATO DE CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ESTANDO ESTE DISPONÍVEL PARA CONSULTA NO SITE WWW.CENTROSOCIALPARAMOS.ORG.

NORMA 43ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. EM CASO DE EVENTUAIS LACUNAS, AS MESMAS SERÃO SUPRIDAS PELA DIREÇÃO DA INSTITUIÇÃO, TENDO EM CONTA A LEGISLAÇÃO EM VIGOR SOBRE A MATÉRIA.

NORMA 44ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. SÃO CONSIDERADOS DIAS FERIADOS OS NACIONAIS, ASSIM COMO A TERÇA-FEIRA DE CARNAVAL E O FERIADO MUNICIPAL (16 DE JUNHO).

NORMA 45ª – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

1. O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS ENCONTRA-SE AO DISPOR PARA QUALQUER ESCLARECIMENTO OU RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS E/OU BENS FORNECIDOS PELO ESTABELECIMENTO.
2. EM CASO DE LITÍGIO REFERENTE A OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS RESULTANTES DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, O SEGUNDO E TERCEIRO OUTORGANTES, ENQUANTO CONSUMIDORES, PODEM RECORRER AO CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DE AVEIRO, ENTIDADE DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO
DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 



NORMA 46ª - ENTRADA EM VIGOR

1. ESTE REGULAMENTO INTERNO FOI REVISTO E NELE INTRODUZIDAS ALTERAÇÕES, SENDO QUE AS MESMAS FORAM APROVADAS PELA DIREÇÃO A 22 DE ABRIL DE 2025, E DADO CONHECIMENTO AO INSTITUTO SEGURANÇA SOCIAL, CUMPRINDO O PRAZO DE 30 DIAS ANTES DA ENTRADA EM VIGOR, CONFORME DETERMINA O DEC. LEI Nº 126-A/2021 DE 31 DE DEZEMBRO. A NOVA VERSÃO FOI AINDA PUBLICITADA NO SITE DA INSTITUIÇÃO A FIM DE QUE OS INTERESSADOS TENHAM DELE CONHECIMENTO;
2. PELO EXPOSTO NO Nº 1 DESTE ARTIGO, O PRESENTE REGULAMENTO ENTRA EM VIGOR NO DIA 1 DE JUNHO DE 2025.

CAPÍTULO X – CONTROLO DAS REVISÕES

NORMA 47ª – TABELA DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	CONTEÚDO DA REVISÃO
22.04.2025	00	REDAÇÃO DA VERSÃO ORIGINAL

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 

APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 