

FR.
Cua Sacavém
Artur
Cecília
João
João

**ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA DE REFORMADOS,
PENSIONISTAS E IDOSOS DE SACAÉM**



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

IPSS Registo nº 96/92

Quinta de S. José – Praceta Augusto Ferreira Geirinhas

2685 – 023 Sacavém

NIF – 501513671

Secretaria – 21 942 54 64 / 96 205 77 41 Fax – 21 086 90 89

E –mail: acrpi.sacavem@sapo.pt

Diretora Técnica – 21 086 90 87/ 96 205 77 40

E –mail: dtacrpis@gmail.com

ABRIL 2026

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I - MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	3
NORMA II - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
NORMA - III LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	3
NORMA - IV OBJETIVO DO REGULAMENTO	3
NORMA - V DEFINIÇÃO DO CENTRO DE DIA.....	3
NORMA - VI OBJETIVO DO CENTRO DE DIA.....	4
NORMA - VII SERVIÇOS PRESTADOS PELO CENTRO DE DIA	4
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	4
NORMA VIII - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	4
NORMA IX - INSCRIÇÃO	5
NORMA X - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO.....	5
NORMA XI - SELEÇÃO DE CANDIDATURA	5
NORMA XII - ADMISSÃO.....	6
NORMA XIII - ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES	6
NORMA XIV - PLANO INDIVIDUAL	6
NORMA XV - PROCESSO INDIVIDUAL.....	7
NORMA XVI - LISTA DE ESPERA.....	7
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	7
NORMA XVII - INSTALAÇÕES	7
NORMA XVIII - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	7
NORMA XIX - VISITAS.....	7
NORMA XX - REFEIÇÕES	8
NORMA XXI - PASSEIOS E ATIVIDADES SÓCIO-CULTURAIS	8
NORMA XXII - SAÍDA DOS CLIENTES.....	8
NORMA XXIII - CHAVE NO DOMÍLIO.....	8
NORMA XXIV - MENSALIDADES	8
NORMA XXV - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	9
NORMA XXVI - QUADRO DE PESSOAL.....	10
NORMA XXVII - DIREÇÃO TÉCNICA.....	10
NORMA XXVIII - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	10
CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES.....	11
NORMA XXIX - DIREITOS DOS CLIENTES	11
NORMA XXX - DEVERES DOS CLIENTES.....	11
NORMA XXXI - DIREITOS DA A.C.R.P.I.S	11
NORMA XXXII - DEVERES DA A.C.R.P.I.S.	12

*At-
Cena
Adaptado
Exibido*



CAPÍTULO V VIGÊNCIA/CESSAÇÃO DO CONTRATO	12
NORMA XXXIII - CONTRATO.....	12
NORMA XXXIV - SUSPENSÃO/ INTERRUPTÃO DO CONTRATO.....	12
NORMA XXXV - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	12
CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS.....	13
NORMA XXXVII - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	13
NORMA XXXVIII - FORO COMPETENTE.....	13
NORMA XXXIX - ENTRADA EM VIGOR.....	13



Handwritten signatures and names in blue ink: Ana Tavares, A. Martins, Cecilia, and another signature.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
MISSÃO, VISÃO E VALORES

1. A Associação Comunitária de Reformados, Pensionistas e Idosos de Sacavém, adiante designada por A.C.R.P.I.S., foi fundada com a missão de desenvolver respostas sociais que contribuam para respeitar e dignificar a pessoa idosa e/ou dependente em todas as suas vertentes, contribuindo para o seu bem-estar e melhoria da sua qualidade de vida.
2. A visão da A.C.R.P.I.S. é ser uma Instituição de referência nos serviços prestados à população idosa e / com dependência, promovendo respostas sociais sustentadas, adaptadas e integradas às especificidades deste tipo de população.
3. Os valores em que assenta a intervenção social da A.C.R.P.I.S. são a solidariedade, o respeito pela pessoa idosa e/ou com dependência, o profissionalismo, o rigor, a individualidade, a dignidade e a humanização de serviços, tornando a nossa ação numa tripla ação Saber Ser, Saber Fazer e Saber Estar.

NORMA II
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente Regulamento aplica-se ao CENTRO DE DIA, com sede na Quinta de S. José – Praceta Augusto Ferreira Geirinhas, 2685 – 023 Sacavém, concelho de Loures.
2. O Centro de Dia, com capacidade para 40 clientes, presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio sociofamiliar.
3. Presta serviços aos clientes em articulação com a sua família, num pressuposto de complementaridade.
4. Abrange em exclusivo a área geográfica de Sacavém, em articulação interinstitucional, com a perspetiva de evitar sobreposição de recursos, dar a conhecer ao cliente alternativas existentes e encaminhar para serviços de maior proximidade.

NORMA III
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Centro de Dia rege-se pela legislação em vigor em matéria de cooperação e de normas de licenciamento e funcionamento, bem como pelo Protocolo de Cooperação celebrado ao abrigo do art. 4º, nº 2 do Estatuto das IPSS e pelo Contrato Coletivo de Trabalho celebrado entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e Associações Sindicais.

NORMA IV
OBJETIVO DO REGULAMENTO

O presente regulamento interno pretende dispor sobre um conjunto de normas e regras específicas que contribuem para o bom funcionamento do Centro de Dia estando sujeito à legislação geral, emanada das autoridades competentes e esta fará parte do seu regulamento interno, aplicando-se aos clientes, familiares e todas as pessoas com quem ele se relacionarem. Desta forma, visa:

1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Estabelecimento prestador de serviços.
2. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das Resposta Social.

NORMA V
DEFINIÇÃO DO CENTRO DE DIA

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.

79
Ana Carolina
A. de Azevedo
Becilia

NORMA VI

OBJETIVO DO CENTRO DE DIA

O Centro de Dia tem como objetivos:

1. Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
2. Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências do envelhecimento;
3. Prestar apoio psicossocial;
4. Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
5. Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
6. Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
7. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia.

NORMA VII

SERVIÇOS PRESTADOS PELO CENTRO DE DIA

1. O Centro de Dia proporciona os seguintes serviços:
 - a) Alimentação;
 - b) Cuidados de higiene e conforto;
 - c) Tratamento de roupas;
 - d) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade, adequados à satisfação de outras necessidades;
 - e) Pequenos cuidados de saúde;
 - f) Apoio psicossocial;
 - g) Atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional;
 - h) Apoio Psicológico;
 - i) Medicação Assistida – protocolo estabelecido com a Farmácia de Sacavém para a preparação da medicação dos clientes;
 - j) Serviço de transporte em caso de necessidade;
 - k) Outros serviços, consoante a avaliação das necessidades.
2. As atividades e cuidados referidos no número 1 são desenvolvidos de acordo com o Plano Individual.
3. Sempre que ocorra acidente ou doença de um cliente no Centro de Dia, serão contactados de imediato os serviços de emergência do Serviço Nacional de Saúde, sendo os familiares ou responsável legal informados, de seguida, para procederem ao acompanhamento do cliente. Na mesma situação, em caso de falecimento, a Direção da A.C.R.P.I.S. comunicará de seguida com o familiar ou responsável legal e solicitará a presença do Delegado de Saúde.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VIII

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no Centro de Dia:
 - a) Ser residente na cidade de Sacavém;
 - b) Ser sócio da A.C.R.P.I.S. e ter as quotas regularizadas;
 - c) Ter idade igual ou superior a 60 anos, ou idade inferior no caso de se encontrar com perda de autonomia física ou psíquica, que necessitando dos serviços prestados pelo Centro de Dia, não apresente patologias que ponham em risco a integridade física dos outros clientes ou perturbar o normal funcionamento da A.C.R.P.I.S.;
 - d) Ter manifestado livre vontade em ser admitido e, em situação de incapacidade de expressão dessa vontade, o pedido de admissão ser formulado por familiar ou responsável legal que assumira essa responsabilidade;

*701-
Cunha
A. P. Alves
Becília*

- e) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas.

**NORMA IX
INSCRIÇÃO**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Declaração médica que ateste que não sofre de doença infectocontagiosa ou do foro psiquiátrico, que prejudique o bom funcionamento da resposta social, acompanhada de relatório médico atualizado, comprovativo da situação clínica do candidato, prescrições médicas, medicamentosa e de dieta e registo de outros elementos de diagnóstico;
- f) Declaração da especialidade de neurologia ou psiquiatria, caso a pessoa tenha doença mental ou doença neurodegenerativa (ex. Demência, doença de Parkinson, etc.)
- g) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- h) Comprovativo dos encargos com de habitação;
- i) Declaração do IRS e respetiva nota de liquidação
- j) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual

2. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciar o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA X
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Carência económica e/ou habitacional;
2. Isolamento familiar e/ou social;
3. Abandono ou rejeição familiar;
4. Saúde precária e dependência;
5. Incapacidade familiar para apoiar e/ou prestar cuidados ao idoso;
6. Integrar o agregado de um cliente já apoiado pela instituição;
7. Ordem de inscrição na Instituição.

**NORMA XI
SELEÇÃO DE CANDIDATURA**

1. Para a seleção da candidatura será realizada uma entrevista de Avaliação Inicial na A.C.R.P.I.S., por Técnico/a qualificado/a. Para o efeito, o candidato deverá entregar cópia dos solicitados na NORMA IX.

2. No caso de parecer favorável, a pessoa é informada no ato da inscrição, onde se declara poder vir a usufruir dos serviços prestados pelo Centro de Dia e atribui-se o número em lista de espera.

3. Caso a decisão não seja favorável a pessoa é informada no ato da inscrição, com a respetiva justificação, podendo o técnico disponibilizar informação aos candidatos de alternativas existentes na comunidade e estabelecer contactos se possível, de forma a proporcionar a obtenção de resposta.

4. Na admissão dos clientes e gestão das vagas, será tido em conta o equilíbrio decorrente da sustentabilidade do Centro de Dia e a satisfação de necessidades sociais verificada através de avaliação socioeconómica e familiar.

*Fey-
Cena Tavares
A. Santos
Becilia*

5. Os clientes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera. Qualquer alteração ao estado da inscrição é comunicada ao candidato e/ou ao seu representante legal, por contacto telefónico ou email.
6. Quando não seja possível proceder à admissão e a situação o justificar, a Direção Técnica da A.C.R.P.I.S. poderá disponibilizar informação aos candidatos de alternativas existentes na comunidade e estabelecer contatos se possível, de forma a proporcionar a obtenção de resposta.

NORMA XII

ADMISSÃO

1. A admissão do candidato é analisada pelo Diretor Técnico do Centro de Dia que submete a decisão da Direção ou em quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. Após decisão da admissão do indivíduo, 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.
3. No ato de admissão é comunicado aos clientes e familiares a comparticipação calculada para os serviços contratualizados.
4. Nesta fase, devem ser entregues todos os documentos que possam estar em falta, nomeadamente as declarações médicas do médico de medicina geral e familiar, bem como da especialidade de neurologia ou psiquiatria.
5. No ato de admissão, é celebrado por escrito um Contrato de Prestação de Serviços entre o cliente ou o seu responsável legal e a Instituição, realizada uma entrevista de Avaliação Diagnóstica por Técnico/a qualificado/a e constituído o Processo Individual.
6. O contrato e o presente regulamento serão assinados por ambas as partes em duplicado, sendo um exemplar entregue ao cliente ou responsável pela sua admissão e o outro arquivado no Processo Individual.
7. O/A Técnico/a responsável pela integração do cliente procede à elaboração do Programa de Acolhimento Inicial.
8. Em situações de urgência, a admissão será efetuada a título provisório com autorização do Conselho de Administração da Instituição sob parecer da Diretora, tendo o processo tramitação idêntico às restantes situações.

NORMA XIII

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

1. No período de acolhimento de carácter experimental dos novos clientes serão geridos, adequados e monitorizados os primeiros serviços, sendo prestados esclarecimentos em caso de necessidade e avaliadas as reações do cliente.
2. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será arquivado no Processo Individual.
3. No caso de inadaptação do cliente deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento e estabelecidos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA XIV

PLANO INDIVIDUAL

No final do Programa de Acolhimento Inicial, havendo acordo entre o cliente e a Instituição quanto à continuidade da prestação de serviços nos termos contratuais, procede-se à elaboração do Plano Individual.

70
Ana Tavares
Adriana
Becilia



**NORMA XV
PROCESSO INDIVIDUAL**

1. O Processo Individual é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de Inscrição, contendo os respetivos dados de identificação e sociais;
 - b) Os documentos previstos nas Normas IX e X;
 - c) Contrato de Prestação de Serviços;
 - d) Fichas de Avaliação Inicial e de Avaliação Diagnóstica;
 - e) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
 - f) Plano Individual de Intervenção e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - g) Registos de prestação de serviços, participação em atividades; ocorrências de situações anómalas;
 - h) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual é arquivado na A.C.R.P.I.S., em local próprio e de fácil acesso à Direção e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.
3. Cada processo individual é atualizado permanentemente.
4. O cliente e/ou Responsável Legal tem acesso à informação constante no processo individual.

**NORMA XVI
LISTA DE ESPERA**

Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Inscrições. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, à data da entrevista de atendimento com o Diretor Técnico quando é realizada a inscrição.

**CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XVII
INSTALAÇÕES**

1. O Centro de Dia tem instalações próprias compostas pelas seguintes áreas físicas e comuns com o Serviço de Apoio Domiciliário.
2. Áreas específicas do Centro de Dia:
 - a) Sala de estar e de atividades;
 - b) Sala de refeições;
 - c) Área de higiene.

**NORMA XVIII
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O Centro de Dia funciona todos os dias úteis das 8.00 h às 17.30 horas.
2. O transporte de idosos é realizado nos seguintes horários:
 - Vinda: 9h – 10h
 - Regresso: 15.45 min. – 17 h

**NORMA XIX
VISITAS**

1. As visitas efetuam-se entre as 10h e as 12h.
2. Os visitantes devem sempre respeitar as regras de funcionamento do Estabelecimento, bem como a privacidade e o bem-estar dos restantes clientes.

109
Luata
Apartes
bechica



**NORMA XX
REFEIÇÕES**

1. O Centro de Dia contempla as seguintes refeições diárias aos seus clientes:
 - a) Almoço
 - b) Lanche
2. A ementa semanal é afixada em local próprio e visível.
3. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica.

NORMA XXI

PASSEIOS E ATIVIDADES SÓCIO-CULTURAIS

1. O Centro Dia tem Plano de Atividades de Animação Social, Cultural e Recreativa, definido com a participação ativa dos clientes e sujeito a avaliação e afixação, respeitando os princípios de participação voluntária, variedade e informação clara e esclarecedora das condições de participação.
2. Os passeios ou deslocações em grupo que se organizarem poderão ser gratuitos. Sempre que tal não seja possível, os clientes que participem na atividade custearão a totalidade ou parte da respetiva despesa.
3. No caso de cliente em situação de dependência, é sempre necessária a autorização do seu familiar ou responsável, para o mesmo participar nos passeios ou deslocações.
4. Durante os passeios e deslocações, os participantes são sempre acompanhados por pessoal da Instituição, que não será responsável por perdas e danos ocorridos aos clientes.

NORMA XXII

SAÍDA DOS CLIENTES

Ao cliente é permitida a entrada e saída do Centro de Dia dentro do horário de funcionamento, exceto quando haja indicação escrita em contrário de familiar ou responsável legal, sustentada por relatório clínico.

NORMA XXIII

CHAVE NO DOMÍLIO

Nos casos em que o serviço tenha sido confiado a chave do domicílio do utilizador, esta deve ser guardada em local seguro ou ser entregue à responsabilidade do trabalhador responsável pela prestação de serviço. Esta só será utilizada a quando da prestação de serviços e com o conhecimento e autorização do próprio.

Aquando da entrega da chave ao cuidado da instituição, será assinada uma declaração de autorização da mesma, e quando a prestação de serviços for cessada, proceder-se-á à assinatura da declaração de devolução chave.

NORMA XXIV

MENSALIDADES

1. A sustentabilidade financeira do funcionamento do Centro de Dia é suportada pelos resultados da prestação de serviços aos seus clientes.
2. O preçário será estabelecido com base no custo médio real do cliente do Centro de Dia verificado na resposta social, no ano anterior, é sujeito a revisão e atualização no início de cada ano civil e está afixado em local visível da A.C.R.P.I.S.
3. A mensalidade do cliente não engloba as despesas que venha a contrair com os serviços prestados não incluídos.

Fez.
Cecília
Departamento
Becília



NORMA XXV

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de centro de dia é determinada pela aplicação das seguintes percentagens sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar:
 - a) Centro de Dia: 45%
 - b) Transporte: Manhã e Tarde: 5%
Manhã ou Tarde: 2,5%
 - c) Possíveis serviços não previstos na norma VII - 5%
3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4/2014 de 16 de Dezembro da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

- RC= Rendimento per capita
- RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado) (Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum)
- D= Despesas mensais fixas
- N= Número de elementos do agregado familiar

4. Rendimento do agregado familiar
 - 4.1. Para efeitos de determinação do montante do rendimento familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsa de estudo;
 - f) Prediais;
 - g) De capitais;
 - 4.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 4.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou fundos de pensões e pensões de alimentos.
5. Despesas fixas do agregado familiar
 - 5.1. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - 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) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - 5.2. Para além das despesas referidas em 5.1., a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.
 - 5.3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b),c) e d) do ponto 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.
6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas
 - 6.1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

*103-
Cina Sacavém
Ativos
Becília*

- 6.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.
- 6.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 6.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima.
- 6.2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
7. O montante máximo da participação familiar não pode ultrapassar o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior.
8. Perante a ausência de pagamento superior a 60 dias e após análise do caso, sempre que possível com o responsável legal do cliente, o Conselho de Administração da Instituição poderá determinar a rescisão do contrato e a correspondente suspensão da permanência do cliente. A rescisão do contrato não iliba o cliente e/ou o responsável legal do pagamento da dívida, acionando a Instituição, se necessário, os meios legais para o efeito.
9. Haverá uma redução de 10% no valor da participação familiar mensal do 2º elemento do agregado a ser admitido, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento ou resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar.
10. Haverá lugar a uma redução de 25% da participação familiar mensal quando o período de ausência, exceda os 15 dias, quando devidamente fundamentado.
11. Caso o cliente esteja ausente um mês completo, pagará 10% da participação mensal, sendo esse valor pago no mês de regresso.
12. Será descontado 100% do valor diário, nas seguintes situações:
 - 12.1. Aos clientes que se inscrevam nos passeios e/ou nas férias que a ACRPIS organiza, será descontado o valor total do (s) dia(s).
 - 12.2. Aos clientes que se ausentem por motivo de internamento hospitalar, mediante a apresentação da alta hospitalar que comprove o período de internamento.
13. As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados.
14. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
15. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA XXVI

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal adstrito ao Centro de Dia que presta serviços e desenvolve as atividades respeita o estipulado nos normativos em vigor para a Resposta Social.

NORMA XXVII

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica da A.C.R.P.I.S., hierarquicamente dependente do Direção da Instituição, compete a uma técnica especializada em serviço social, nos termos da legislação em vigor, cujo nome se encontra afixado em local visível na Instituição.

NORMA XXVIII

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

Handwritten signatures and notes:
C. Soares
A. Santos
Cecília

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIX
DIREITOS DOS CLIENTES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Centro de Dia têm os seguintes Direitos:

1. O exercício da cidadania e o acesso aos direitos humanos, tais como autonomia, privacidade, participação, confidencialidade, individualidade, dignidade e igualdade de oportunidades.
2. O respeito pela sua identidade pessoal, personalidade e privacidade, bem como os seus usos e costumes;
3. Verem respeitados os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas.
4. Usufruírem de um ambiente calmo, confortável e humanizado.
5. A custódia da chave do seu domicílio esteja em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
6. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
7. Exigir qualidade dos serviços prestados;
8. Dirigir-se sempre que necessário à Direção Técnica e apresentar as suas pretensões.
9. Fazer reclamações ou sugestões que promovam a melhoria dos serviços prestados;
10. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas no presente Regulamento.

NORMA XXX
DEVERES DOS CLIENTES

Os clientes têm o dever de:

1. Fornecer à Associação as informações necessárias à elaboração do respetivo processo, não omitindo nem falseando nenhum dado relevante;
2. Zelar pela conservação das instalações.
3. Tratar com urbanidade o pessoal do Centro de Dia, e colaborar na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
4. Evitar situações de conflito, quer com os clientes, quer com os colaboradores ao serviço.
5. Respeitar os horários estabelecidos.
6. Liquidar a Comparticipação Familiar, bem como qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade.

NORMA XXXI
DIREITOS DA A.C.R.P.I.S

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a A.C.R.P.I.S. têm os seguintes Direitos:

1. Fazer cumprir o contrato de prestação de serviços acordado com o cliente.
2. Ver respeitado o seu património.
3. Providenciar a informação e atualização de dados da situação socioeconómica e familiar dos clientes e proceder à adequada e socialmente justa revisão das comparticipações do cliente e ou família, nos termos do presente Regulamento.
4. À Instituição é reservado o direito de rescisão do contrato de prestação de serviços, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, nomeadamente, 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

19 -
Cristina
A. C. R. P. I.
B. C. I. A. P. I.

5. A rescisão do contrato é da competência do Conselho de Administração da Instituição, sob proposta da Direção, após prévia audição do cliente, família ou responsável legal.

NORMA XXXII

DEVERES DA A.C.R.P.I.S.

São obrigações da ACRPIS, enquanto entidade responsável pelo Centro de Dia:

1. A prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno, em particular os que forem estabelecidos individualmente com cada cliente;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento, de profissionais com formação e qualificação adequada;
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
4. Avaliar o desempenho do pessoal afeto ao Centro de Dia, designadamente através da auscultação dos clientes;
5. Manter os ficheiros de pessoal atualizados;
6. Manter atualizado o processo dos clientes;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. No ato da admissão, dar conhecimento aos clientes e/ou seus familiares, do Regulamento Interno do Centro de Dia;
9. Promover reuniões de clientes e/ou seus familiares, auscultando as suas sugestões e propostas, no sentido de melhorar o Centro de Dia;
10. Disponer de Livro de Reclamações.

CAPÍTULO V

VIGÊNCIA/CESSAÇÃO DO CONTRATO

NORMA XXXIII

CONTRATO

Nos termos da Legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a A.C.R.P.I.S., deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XXXIV

SUSPENSÃO/ INTERRUPTÃO DO CONTRATO

1. O contrato ficará suspenso, suspendendo-se a prestação de cuidados ao cliente a cargo do Centro de Dia, por:
 - a) Internamento hospitalar do cliente, pelo período em que este persistir;
 - b) Em caso de ausência temporária do cliente (férias/ acompanhamento de familiares), comunicada ao Diretor Técnico, com pelo menos 8 dias de antecedência;
2. Sempre que ocorra a suspensão do contrato, aplica-se o disposto no nº 8,9 e 10 do artº 16º.
3. O prazo máximo de interrupção aceite é de 6 meses, cujas razões decorram de situações de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do cliente.
4. Outras situações serão analisadas individualmente tendo em conta o interesse e necessidades do cliente.

NORMA XXXV

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A A.C.R.P.I.S. pode denunciar o contrato, caso o cliente não cumpra os seus deveres, e após ser avisado, continuar em incumprimento, não tendo manifestado intenção de resolução da situação, por carta, com a antecedência de 15 dias para a data em que produzirá efeitos.
2. A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode ocorrer sempre que se verifique denuncia ou morte, não implicando qualquer tipo de sanção para nenhuma das partes, salvo a liquidação das despesas em atraso.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA XXXVII
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVIII
FORO COMPETENTE

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Loures e ainda de acordo com a lei 144 de 8 de Setembro de 2015 o cliente ainda poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, R. dos Douradores 106, 1100-619 Lisboa.

NORMA XXXIX
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor nos prazos legais.

A Direção

Presidente

Vice-Presidente

Tesoureiro

1º Secretário

2º Secretário

1º Vogal

2º Vogal

Aprovado em reunião de Direção de 9 de Abril de 2026

787-
Ana Tavares
Departamento
Cecília
[Handwritten signature]

SUBSCRITORES

Eu, _____, na qualidade de cliente do Centro de Dia, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contidas, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: ___/___/___

Assinatura (conforme B.I. ou C.C)

Eu, _____, na qualidade de responsável legal do cliente supra citado, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contidas, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: ___/___/___

Assinatura (conforme B.I. ou C.C)

Em representação da Instituição:

[Handwritten signature]

(O Presidente da Direção)