



Capítulo I Disposições Gerais

Norma 1ª

Natureza

O “Bem – Estar”, Associação de Solidariedade Social de Gondar, pessoa colectiva nº 504759280, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada a 10 de Abril de 2000, com sede na Rua dos Tabulados, nº 60, freguesia de Gondar, concelho de Amarante, distrito do Porto. Tem como missão primordial a promoção da qualidade de vida dos seus associados, colaboradores e utentes e de todas as pessoas que de qualquer forma participem na prossecução dos seus fins ou deles sejam beneficiárias, tendo sempre como lema a prestação de serviços inovadores e de excelência, numa lógica de proximidade com todos os envolvidos, com vista à obtenção do reconhecimento geral pelas boas práticas de solidariedade e pela qualidade dos serviços prestados.

Norma 2ª

Conceito

O Centro de Dia é uma resposta de apoio à terceira idade desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar e onde se desenvolvem um conjunto de atividades de apoio social, fornecimento de alimentação, favorecendo o convívio, animação cultural e ocupação dos tempos livres dos idosos.

Norma 3ª

Legislação aplicável

O Centro de Dia rege-se pela seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as instituições particulares de solidariedade social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 4ª

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos do utente e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/serviço;



c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma 5ª

Objetivos da resposta social: Centro Dia

- a) Receber pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
- b) Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa – alimentação, higiene, conforto e ocupação/lazer;
- c) Prestar apoio psico-social;
- d) Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- e) Promover momentos de convívio e animação entre idosos.

Norma 6ª

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. A resposta social de Centro de Dia do Bem-Estar assegura a prestação dos seguintes cuidados:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Cuidados de higiene pessoal;
 - e) Jantar;
 - f) Tratamento de roupa;
 - g) Transporte;
2. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis.

Capítulo II

Admissão e Candidatura dos utentes

Norma 7ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão:
 - a) Expressa vontade do cliente na admissão;
 - b) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
 - c) Concordar com as normas da resposta social.

Norma 8ª

Crítérios de Priorização

1. A admissão faz-se respeitando os seguintes critérios priorização:
 - a) Situação económico-financeira precária;
 - b) Ausência de Retaguarda familiar;
 - c) Risco de Isolamento Social;
 - d) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
 - e) Abandono por parte da família;
 - f) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - g) Ter um familiar a frequentar a resposta social.



Norma 9ª

Processo de Admissão

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos, nos moldes previstos na lei 32/2017 de 01 de junho:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do próprio e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou de Subsistemas a que o utente pertença;
- e) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
- f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
- h) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do seu agregado familiar, quando necessário.

Norma 10ª

Admissão

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pelo(a) responsável Técnico(a) do Centro Dia, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
2. A decisão da admissão é da competência do(a) Diretor(a) Técnico(a) e da Direção, após visita domiciliária e parecer da Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 10 dias;
4. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção. Não havendo vaga, no imediato, fica a inscrição registada em dossier próprio;
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e do(a) Diretor(a) Técnico(a), tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Norma 11ª

Acolhimento

1. A recepção do candidato incumbe ao(à) Diretor(a) Técnico(a), ou a quem a substituir, que o informará sobre o ambiente do Centro de Dia e das regras orientadoras do seu funcionamento.
2. São prestados os esclarecimentos em caso de necessidade e realizada a avaliação das reações do utente.
3. No ato da admissão os utentes deverão identificar as pessoas a contactar em caso de necessidade.

Norma 12ª

Processo Individual do Utente

1. O Processo Individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Identificação e contato do Utente;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contato do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;



- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registos de períodos de ausência do domicílio, bem como, de ocorrência de situações anómalas;
- i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

- 2. O Processo Individual do Utente, é arquivado na Instituição, em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços sociais, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;
- 4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Capítulo IV

Instalações e regras de funcionamento

Norma 13^a Instalações

As instalações do Centro de Dia são compostas por:

- 4. Uma Sala de Convívio, equipadas com aquecimento central sofás e televisões;
- 5. Instalações Sanitárias de apoio à respectiva sala;
- 6. Uma Sala de Refeições (Refeitório);
- 7. Secretaria.

Norma 14^a Horários

O Centro de Dia do Bem-Estar, Associação de Solidariedade Social de Gondar funciona das 9h às 17h30.

Norma 15^a Horário das Refeições

- 1. O horário das refeições é o seguinte:
Almoço – das 12,00 às 13,00 horas
Lanche – das 15,30 às 16,30 horas
- 2. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e poderão originar encargos suplementares a suportar pelos utentes;
- 3. A ementa semanal é afixada em local próprio e de fácil acesso aos utentes e visitas. As ementas são elaboradas por nutricionista e a confeção das refeições segue as normas em vigor, tendo a instituição implementado o sistema de HACCP – Segurança Alimentar
- 4. Não é permitida a entrada de quaisquer alimentos sem autorização médica e supervisão da enfermagem ou do(a) Diretor(a) Técnico(a).

Norma 16^o Serviços Sociais

- 1. O Serviço Social assegurado pelo Centro de Dia destina-se a:
 - a) Promover a satisfação das necessidades básicas e sociais dos utentes;
 - b) Estudar a situação sócio - económica familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, à visita domiciliária;
 - c) Estudar e propor a participação do utente de acordo com os critérios definidos;



- e) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial;
- g) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes da Instituição;
- h) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- i) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho.

Norma 17º

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade da Instituição, que organiza as actividades, nas quais os utentes da resposta social Centro de Dia estão incluídos.
2. Em relação aos passeios/visitas ao exterior, quando necessário, será cobrada uma taxa adjacente a este tipo de atividade.
3. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelos funcionários desta instituição.

Capítulo V

Comparticipação Financeira

Norma 18º

Comparticipações familiares

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

Norma 19ª

Tabela de participações

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

Serviços	Percentagem
Atividades socioculturais	30%
Atividades socioculturais Almoço e o lanche; Administração de fármacos	45%
Atividades socioculturais Almoço e o lanche; Administração de fármacos; Jantar	50%



Atividades socioculturais Almoço e o lanche; Administração de fármacos Higiene Pessoal Tratamento de roupa	55%
Atividades socioculturais Almoço e o lanche; Administração de fármacos Higiene Pessoal Tratamento de roupa Jantar	60%
Transporte	A Definir conforme as distâncias

2. Ao somatório das despesas referidas é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao Rendimento Mínimo Mensal Garantido (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio).

Norma 20^a

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Norma 21^a

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das comparticipações familiares mensais deverá ser efectuado no Serviço administrativo, impreterivelmente até ao dia 8 de cada mês.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização. (definir a opção)

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

4. No caso de existir pretensão de desistência de frequência na ERPI, por parte do idoso ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito ao(à) Diretor(a) Técnico(a) com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.

5. O atraso no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10%, até 10 dias de atraso (dia 18) e de 20%, até 20 dias de atraso (dia 28).



Capítulo VI Quadro Pessoal

Norma 22ª

Quadro Pessoal

O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 23ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta estrutura residencial para pessoas idosas compete a um técnico, 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, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico superior.

Capítulo VII

Direitos/Deveres dos utentes/famílias/responsável pelo utente

Norma 24ª

Direitos dos Utesntes/famílias/responsável pelo utente

1. São direitos dos utentes:
 - a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
 - b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Ter acesso à ementa semanal;
 - g.) Apresentar reclamações sobre o serviço ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição.

Norma 25ª

Deveres dos Utesntes/famílias/responsável pelo utente

1. São deveres dos utentes:
 - a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
 - b) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição;
 - e) Respeitar e os horários do Centro de Dia, nomeadamente o das refeições;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
 - g) Aceitar e cumprir o presente Regulamento.

Norma 26ª

Proibições aos utentes/famílias/responsável pelo utente



1. Com vista bom funcionamento da valência Centro de Dia, é proibido aos utentes:
- a) Manter nas instalações alimentos ou substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas;
 - b) Perturbar o bem-estar dos demais utentes;
 - c) Aceitar ou trazer de casa bebidas alcoólicas, de qualquer natureza, sem autorização do(a) Diretor(a);
 - d) Fumar no interior das instalações.

Norma 27^a

Direitos da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- f) À Instituição é reservado o 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Norma 28^o

Deveres da Instituição

1. São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
- c) Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;
- d) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- f) Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Centro de Dia.

Norma 29^o

Direitos dos Colaboradores da Instituição

1. São direitos dos colaboradores:

- a) Dispor de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e proteção à saúde.
- b) Auferirem mensalmente a retribuição salarial.
- c) Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
- d) Terem acesso a cursos de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição.
- e) Obterem certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor.
- f) Realizarem um exame médico anual proporcionado pela instituição.



Norma 30º

Deveres dos Trabalhadores da Instituição

1. São deveres dos colaboradores

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem.
- b) Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal, seus representantes e clientes, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição.
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhes seja confiado.
- d). Obedecer à Direção da instituição, e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quanto respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respetivas ordens ou instruções se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias.
- e) Guardar lealdade à instituição, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída.
- f) Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da instituição ou dos seus clientes.
- g) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição.
- h) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela instituição.

Norma 31º

Direitos dos voluntários

1. São Direitos do voluntário:

- a) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- b) Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo de cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
- c) Estabelecer com o Centro Infantil e Social de Cesar um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- d) Ser ouvido na preparação das decisões da instituição que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
- f) Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício de uma atividade programada pela instituição, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.
- g) No exercício das suas funções ao serviço da Instituição, estar coberto por um seguro.

Norma 32º

Deveres dos voluntários



1. São deveres do voluntário:

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

Norma 33^a

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Utente

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excepcionalmente, quando o utente se encontra hospitalizado;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausenta durante 15 ou mais dias não interpolados;
3. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
4. A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes, deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data de termo do contrato.

Norma 34^a

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e o Bem-Estar, Associação de Solidarietà de Gondar é celebrado um contrato, neste caso, referente à resposta social de Centro de Dia desta Instituição;
2. Após a celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, ao utente ou ao seu representante legal.

Norma 35^a

Cessação da Prestação de Serviços

1. Pode ocorrer a cessação da prestação de serviços:

- a) Por Morte;
- b) Por desistência: o utente tem de informar a Instituição oito dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Norma 36^a

Livro de Reclamações



Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no serviço administrativo, sempre que desejado.

Capítulo VIII
Disposições Finais

Norma 37^a
Alterações ao regulamento

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social do Porto, bem como, aos utentes ou responsáveis legais com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de entrada em vigor.

Norma 38^a
Casos omissos

Nos casos omissos aplica-se o disposto na lei geral.

Norma 39^a
Entrada em vigor

Este Regulamento, aprovado em reunião de Direção, do Bem-Estar, Associação de Solidariedade Social de Gondar, entra em vigor na presente data.

Gondar, ___ de _____ de _____,

O Presidente da Direção

Prof. António Bastos Teixeira