



**associação de melhoramentos de eixo**

## **REGULAMENTO INTERNO**

### **CENTRO DE DIA**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **Artigo 1º**

##### **Denominação e Legislação Aplicável**

A Associação de Melhoramentos de Eixo, designada por AME, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direcção Geral de Acção Social, no livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 23/98 a folhas 107 a 125.

Tem acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia desde 13 de Dezembro de 2007, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, ao abrigo no disposto no art.º 4º do n.º 2, do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio.

##### **Artigo 2º**

##### **Sede**

O Centro de Dia tem sede na Rua Avelino Dias Figueiredo, nº 52-54, na Freguesia de Eixo, Concelho de Aveiro.

### **Artigo 3º**

#### **Fins e Âmbitos**

1. O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que presta um conjunto de serviços adequados às necessidades dos clientes, que contribuem para a satisfação das suas necessidades básicas.
2. Através dos seus serviços, o Centro de Dia procura:
  - a) Contribuir para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sócio-familiar;
  - b) Contribuir para a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência;
  - c) Contribuir para a estabilização ou retardamento dos efeitos nefastos do envelhecimento;
  - d) Fomentar as relações interpessoais e intergeracionais;
  - e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
  - f) Prestar apoio psicossocial.
3. De referir que, embora o Centro de Dia assuma um contributo fundamental para a família e para o próprio idoso, atendendo a que permite atenuar as insuficiências e as limitações da família, este não a pode substituir. Neste sentido, o papel da família é fundamental em todo o processo de integração e frequência do idoso no Centro de Dia.

### **Artigo 4º**

#### **Objectivos do Regulamento**

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
  - a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
  - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da valência;
  - c) Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais, ao nível da gestão da resposta social.

### **Artigo 5º**

#### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. A Associação de Melhoramentos de Eixo na valência de Centro de Dia, assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Alimentação (Pequeno Almoço quando solicitado e confirmada a necessidade, Almoço, Lanche e Jantar);
  - b) Transporte dos clientes sempre que este seja solicitado e confirmada a necessidade;
  - c) Tratamento de Roupas;
  - d) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;
  - e) Actividades de Animação, Ocupação e Lazer;
  - f) Intercâmbios Institucionais;

- g) Disponibilização de informação e/ou acesso a serviços da comunidade com vista a satisfação de outras necessidades.
2. No âmbito das actividades de Centro de Dia, poderão ainda ser prestados e acrescidos na respectiva mensalidade:
  - a) Cuidados de Imagem (Cabeleireiro; Manicura; Pedicura);
  - b) Actividades Desportivas.
3. Outros serviços que, quando solicitados serão acrescidos na respectiva mensalidade:
  - a) Serviços “pontuais” de apoio domiciliário;
  - b) Acompanhamento ao exterior;
  - c) Acompanhamento em consultas, exames médicos, entre outros;
  - d) Aquisição de géneros alimentares, farmácia, entre outros.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **Artigo 6º**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão na valência:

1. Ser sócio da AME.
2. Ter pelo menos 65 anos de idades (salvo situações especiais a considerar pela Direcção).
3. Ser total ou parcialmente autónomo.
4. Falta ou incapacidade da família em prestar apoio e companhia, ou outra situação de risco social para o idoso.
5. Residir preferencialmente na área da Freguesia de Eixo.
6. No caso de sofrer de doença infecto-contagiosa e/ou perturbação mental grave, tem que apresentar atestado médico onde informe da situação de saúde e das medidas a tomar, de modo a permitir uma melhor adequação dos serviços, sem pôr em risco a saúde dos restantes clientes e dos colaboradores.
7. Manifeste vontade em frequentar a valência.

#### **Artigo 7º**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se, através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade 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;
  - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas actualizado;
  - f) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
  - g) Comprovativo do valor da pensão;
  - h) Última Declaração de Rendimentos ou na sua falta, Certidão emitida pela Direcção de Finanças;
  - i) Número de Sócio;
  - j) Declaração assinada pelo cliente ou pelo seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual de cliente;
  - k) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a utilização de imagens em página de Internet, folhetos, cartazes, etc. da instituição.
2. A candidatura pode ser efectuada durante todo o ano.
  3. O horário de atendimento da candidatura coincide com o horário de atendimento dos serviços de secretaria.
  4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 do presente artigo, deverão ser entregues na secretaria da Instituição.
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo no entanto, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, sendo que a admissão será feita a título provisório.

### **Artigo 8º**

#### **CrITÉRIOS de Admissão**

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:
  - a) Ser sócio da AME;
  - b) Idade do cliente;
  - c) Grau de Dependência;
  - d) Pessoa sócio-economicamente desfavorecida;
  - e) Risco de isolamento social;
  - f) Ausência ou indisponibilidade da família em dar apoio e companhia;
  - g) Pessoas de referência do cliente a frequentarem a Instituição;
  - h) Residir preferencialmente na freguesia de Eixo;
  - i) Data da pré inscrição.
2. São condições restritivas de admissão ao Centro de Dia o cliente que provoque perturbação no grupo, dificuldades de mobilidade e inadequação da resposta à situação

de saúde do cliente (situação de doença grave ou invalidez física e psíquica que exija outro tipo de resposta).

### **Artigo 9º**

#### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Directora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direcção.
2. É competente para decidir a Direcção da Instituição, ou a Directora Técnica quando lhe for delegado poderes para esse fim.
3. Da decisão, será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.
4. No acto da admissão, é devido o pagamento da quota de sócio (caso a situação não esteja regularizada).

### **Artigo 10º**

#### **Acolhimento dos Novos Clientes**

- 1) O cliente deve ser recebido pela Directora Técnica e apresentado à Animadora Social ou à pessoa que exerça essas funções, que por sua vez, o apresentará ao grupo de idosos.
- 2) O cliente deverá ter sempre direito a um período experimental de 60 dias como forma de atestar a capacidade de integração, findo o qual passa a admissão definitiva, de acordo com o parecer favorável da equipa técnica.

### **Artigo 11º**

#### **Processo Individual do Cliente**

1. Do processo individual do cliente devem constar os seguintes documentos:
  - a) Os constantes no número 1 do Artigo 7º do presente regulamento;
  - b) Ficha de avaliação diagnóstica do cliente;
  - c) Relatório técnico da avaliação sócio-familiar do cliente;
  - d) Contrato de prestação de serviço celebrado entre o cliente e/ou representante legal e a Instituição.

### **Artigo 12º**

#### **Lista de Espera**

1. No acto da inscrição do cliente, se não houver vagas, a Instituição deve ter o seguinte procedimento:
  - a) Informar o lugar que o candidato ocupa na lista de espera;
  - b) Logo que haja vaga informar de imediato.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 13º**

##### **Instalações**

1. A Associação de Melhoramentos de Eixo está sediada na Rua Avelino Dias Figueiredo, Nº 52-54 na Freguesia de Eixo, e as suas instalações são compostas por:
  - a) Cozinha/Copa;
  - b) Refeitório;
  - c) Uma sala/Bar;
  - d) Uma sala de estar;
  - e) Uma sala/atelier;
  - f) Um gabinete da Animadora;
  - g) Secretaria;
  - h) Um gabinete de Serviço Social;
  - i) Um gabinete de Direcção;
  - j) Um gabinete Médico com WC privativo;
  - k) Quatro WC's adaptados com barras de apoio, dois dos quais com duche;
  - l) Um WC com sanitário e lavatório adaptado a pessoas com mobilidade condicionada;
  - m) Uma sala de cabeleireiro e estética;
  - n) Lavandaria;
  - o) Despensa/Armazém;
  - p) Balneários para pessoal com duche, sanitários e armário com cacifos individuais;
  - q) Garagem para duas carrinhas de 9 lugares e duas de 5 lugares;
  - r) Grande espaço exterior, relvado e arborizado.
2. São espaços reservados aos funcionários os constantes nas alíneas: a); f); g) h); i); j); n); o); p); e q) do número anterior. Os restantes espaços são de utilização dos clientes.

#### **Artigo 14º**

##### **Horário de Funcionamento**

1. Da Valência:
  - a) O Centro de Dia da AME funciona todos os dias úteis entre as 9.00h e as 18.00h.
2. Dos Transportes:
  - a) Da residência para a Instituição, entre as 9.00h e as 10.00h.
  - b) Da Instituição para a residência, entre as 17.00h e as 18.30h.
3. Das Férias:
  - a) O Centro de Dia encerra para férias durante o mês de Agosto;

- b) Durante o período de férias do Centro de Dia, quando previamente solicitados, os serviços poderão ser prestados no domicílio.
4. Outros dias de encerramento:
- Feriado Municipal;
  - Segunda-Feira de Páscoa;
  - 24 de Dezembro;
  - 31 de Dezembro;
  - Sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários e informada aos clientes num prazo mínimo de 15 dias;
  - Quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde.

### **Artigo 15º**

#### **Entradas e Saídas de Visitas**

- Entende-se por horário de visitas, o horário de funcionamento da valência.
- Os visitantes devem fazer-se anunciar na secretaria, para ser anunciados à responsável de sala.
- Á Direcção Técnica, reserva-se o direito de impedir a entrada de visitas, sempre que esta considere inoportuno para o cliente e/ou para o normal funcionamento da valência.

### **Artigo 16º**

#### **Pagamento da Mensalidade**

- O pagamento da mensalidade deverá ser efectuado até ao dia 10 de cada mês, dentro do horário de funcionamento dos serviços de secretaria.
- O pagamento reporta-se aos serviços prestados no mês precedente.

### **Artigo 17º**

#### **Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

- A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
- De acordo com o disposto na Circular Normativa nº. 3, de 02/05/1997 e na Circular Normativa nº. 7, de 14/08/1997, da Direcção Geral de Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento “*per capita*”

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar.

3. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
  - a. O valor das taxas de impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b. O valor da renda ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
  - d. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado ou em caso de doença crónica.
4. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
5. Poderá haver redução da comparticipação familiar, em situação comprovada de grande carência económica.
6. À Direcção, reserva-se o direito de atender a sinais exteriores de riqueza do cliente e seus familiares para o cálculo das comparticipações.
7. Os valores das comparticipações serão actualizados anualmente, aquando da actualização das reformas e pensões e sempre que se verifiquem alterações significativas à situação económica do cliente.

### **Artigo 18º**

#### **Refeições**

1. O Mapa de Semanal de Ementas encontra-se afixado no quadro informativo à entrada da instituição.
2. Horários das refeições:
  - a) O Almoço será servido pelas 12.00 horas;
  - b) O lanche será servido às 16.00 horas;
  - c) O Jantar é preparado para ser levado para o domicílio;
  - d) O Pequeno Almoço é apenas servido em situações especiais e terá um horário adequado a cada situação.

### **Artigo 19º**

#### **Actividades**

1. Será afixado em local visível o mapa mensal de actividades para a valência de Centro de Dia.
2. A participação nas actividades realizadas no exterior será sempre sujeita a inscrição prévia.

3. Sempre que alguma actividade o justifique, serão alterados os horários de transporte e de lanche, nunca descurando as necessidades dos clientes.

### **Artigo 20º**

#### **Passeios e Deslocações**

1. Serão sempre apresentadas pela Directora Técnica as condições de acesso dos clientes às actividades no âmbito de passeios e deslocações ao exterior.
2. O cliente tomará parte nestas actividades de acordo com expressa vontade e “autorização” do familiar/responsável sempre que se justifique.
3. Cabe à Direcção Técnica a decisão de integração dos clientes na actividade de passeios e deslocações ao exterior, de acordo com as especificidades da actividade e das condições físicas e psíquicas do cliente.

## **CAPÍTULO IV DIRECÇÃO TÉCNICA**

### **Artigo 21º**

À Directora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o Valência, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral da mesma.

A Directora Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado em concordância com a Direcção.

### **Artigo 22º**

#### **Funções da Directora Técnica**

1. No âmbito da Gestão:
  - a) Dirigir o funcionamento da valência dentro das regras definidas pela Direcção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do pessoal afecto à mesma;
  - b) Cabe à Directora Técnica criar condições que garantam um clima de bem estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
  - c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, dos serviços clínicos de apoio ao estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
  - d) Administrar o fundo manei que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através de prestação de contas;

- e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, e de acordo com conhecimento da Direcção, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento da valência, tendo em vista a sua melhoria;
  - f) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento inter-pessoal, prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento. Estas deverão ser sempre do conhecimento da Direcção, quer no que respeita aos conteúdos a abordar quer dos seus resultados;
  - g) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor à Direcção, acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
  - h) Participar nas Reuniões de Direcção sempre lhe seja solicitada a presença;
  - i) Propor à Direcção a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
  - j) Propor à Direcção a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
  - k) Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
  - l) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista à sua promoção;
  - m) Elaborar o horário de trabalho do pessoal afecto à valência;
  - n) Elaborar o mapa de férias e de folgas do pessoal afecto à valência.
2. No âmbito do Serviço Social:
- a) Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente à visita domiciliária;
  - b) Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;
  - c) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
  - d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
  - e) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
3. No âmbito da Animação/Ocupação:
- a) Elaborar o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;
  - b) Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando a interacção entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;
  - c) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.

## **CAPÍTULO V DO RESTANTE PESSOAL**

### **Artigo 23º**

#### **Pessoal Administrativo**

1. Cabe ao pessoal administrativo executar as funções de:
  - a) Contabilidade e Tesouraria;
  - b) Expediente;
  - c) Dactilografia;
  - d) Arquivo.
2. Fazer a triagem de visitantes e proceder ao respectivo encaminhamento.
3. Fazer e atender chamadas telefónicas.
4. Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal.
5. Organizar e manter actualizados os processos do pessoal.
6. Colaborar no controlo, assiduidade e pontualidade do pessoal.
7. Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal.
8. Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direcção da Instituição com o devido enquadramento técnico.

### **Artigo 24º**

#### **Ajudante de Acção Directa**

1. A Ajudante de Acção Directa trabalha directamente com os idosos, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem estar.
2. São funções da Ajudante de Acção Directa:
  - a) Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos serviços;
  - b) Procede ao acompanhamento dos clientes, dentro e fora do estabelecimento, guiando-os, estimulando-os através de conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação dos tempos livres;
  - c) Assegurar a alimentação regular dos clientes;
  - d) Recolha de utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
  - e) Prestar os cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
  - f) Colabora no tratamento do vestuário dos clientes, procedendo ao seu controlo e acondicionamento;
  - g) Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto;

- h) Reporta à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- i) Conduz as viaturas da instituição quando devidamente habilitada;
- j) Colabora nas tarefas de animação/ocupação dos clientes;
- k) Acompanha os clientes nas suas deslocações ao exterior;
- l) Desempenha outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico.

### **Artigo 25º**

#### **Auxiliar de Serviços Gerais**

1. Cabe ao Pessoal Auxiliar de Serviços Gerais:
  - a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício;
  - b) Dar apoio ao refeitório;
  - c) Desempenhar funções de estafeta;
  - d) Conduzir as viaturas da Instituição quando devidamente habilitada;
  - e) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico.

### **Artigo 26º**

#### **Pessoal da Cozinha**

1. Cabe à Cozinheira:
  - a) Preparar e confeccionar as refeições;
  - b) Empratar e distribuir as refeições;
  - c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos com a colaboração da ajudante de cozinha;
  - d) Apresentar superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha;
  - e) Colaborar na elaboração das ementas;
  - f) Administrar a despensa e requisitar os géneros alimentares necessários à confecção das refeições.
  - g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico
2. Cabe à Ajudante de Cozinha:
  - a) Apoiar na preparação das refeições;
  - b) Distribuir as refeições;
  - c) Dar apoio ao serviço de refeitório;
  - d) Proceder a todas as medidas de higienização das louças e utensílios de cozinha;
  - e) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
  - f) Substituir a Cozinheira nas suas faltas e impedimentos;

- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 27º**

#### **Direitos dos Clientes**

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
5. Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
6. Apresentar reclamações sobre o serviço à Directora Técnica ou ao responsável pela valência.

### **Artigo 28º**

#### **Deveres dos Clientes**

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros.
2. Cuidar da sua saúde e comunicar qualquer alteração que ocorra, seja ao nível do seu estado de saúde ou ao nível da medicação prescrita.
3. Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para melhoria da vida da instituição.
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade.

### **Artigo 29º**

#### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento**

1. Ver tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários.
2. Ver respeitado o seu património.
3. Receber atempadamente as mensalidades acordadas.
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou seus familiares no acto de admissão.

### **Artigo 30º**

#### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento**

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados.
2. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados.
3. Proceder a admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no regulamento.
4. Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis.
5. Assegurar o acesso ao regulamento interno da valência.

### **Artigo 31º**

#### **Direitos dos Colaboradores**

1. Direito à sua identidade e personalidade.
2. Dar sugestões que tendam a melhorar os serviços prestados.
3. Frequentar acções de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

### **Artigo 32º**

#### **Deveres dos Colaboradores**

1. Usar de civismo para com todo o pessoal da instituição (restantes colaboradores e utentes).
2. Prestar ao cliente bom acolhimento e cuidados.
3. Favorecer as relações interpessoais.
4. Detectar necessidades sentidas pelos utentes com o fim de melhor planear os serviços.

### **Artigo 33º**

#### **Contratualização**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento, é celebrado por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## **CAPÍTULO VII**

### **OUTRAS CONSIDERAÇÕES**

### **Artigo 34º**

#### **Guarda de Bens dos Clientes**

A Associação de Melhoramentos de Eixo não se responsabiliza pelos bens e/ou objectos de usos pessoal dos clientes.

**Artigo 35º****Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente**

1. O Cliente poderá interromper os serviços prestados no âmbito da valência por motivo de:
  - a) Férias;
  - b) Doença incapacitante;
  - c) Apoio a familiares;
  - d) Por sua livre vontade, respeitando o aviso prévio de pelo menos 15 dias, havendo lugar ao pagamento de 50% da mensalidade, do valor correspondente ao período em falta;
  - e) Outros motivos que deverão ser apreciados pela direcção.
2. Redução na comparticipação:
  - a) Haverá lugar a uma redução de 25% no valor da comparticipação perante um período de ausência até 15 dias e redução de 50% perante um período de ausência de 30 dias;
  - b) Quando ocorrem situações de doença ou outras devidamente justificadas (por exemplo, férias), que determinem faltas superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á mediante o pagamento de um valor de manutenção da inscrição;
  - c) Sempre que o cliente prescindir dos serviços por um período superior a 30 dias, sem justificação, tem que pagar a totalidade da mensalidade sob pena de lhe ser cancelada a inscrição.
3. Desistência:
  - a) A rescisão do serviço pelo utente deve ser comunicada com 15 dias de antecedência, a formalizar em impresso próprio fornecido pelos serviços.
4. Faltas não informadas, nem justificadas:
  - a) Sempre que o cliente prescindir dos serviços por um período superior a 30 dias, sem justificação, tem de pagar a totalidade da mensalidade sob pena de lhe ser cancelada a inscrição.

**Artigo 36º****Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador**

1. O cliente pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, pelos seguintes motivos:
  - a) Por falecimento;
  - b) Por incapacidade física ou psíquica em frequentar o Centro de Convívio;
  - c) Por sua livre vontade com aviso prévio de pelo menos, quinze dias, sob pena do pagamento da mensalidade na totalidade.

## **Artigo 37º**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Associação de Melhoramentos de Eixo, possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

## **CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 38º**

#### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis das Instituições ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competentes para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### **Artigo 39º**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

### **Artigo 40º**

#### **Disposições Complementares**

1. Saúde:
  - a) Sempre que suspeite de doença infecto-contagiosa, o cliente e/ou familiar, são obrigados a avisar a Instituição, para que possam ser tomadas as providências consideradas necessárias;
  - b) Caso o doente ou seu familiar não informe da situação gravosa, e daí ocorram riscos e danos para os restantes frequentadores da valência e funcionários, o caso será entregue às entidades competentes.
2. Cuidados Médicos e de Enfermagem:
  - a) A Administração da medicação é feita no âmbito dos serviços prestados (apenas medicamentos em formato de comprimidos ou gotas), mediante prescrição médica, sendo da responsabilidade do cliente e/ou familiar a informação aos serviços das respectivas alterações à mesma;

- b) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares ou do próprio cliente;
  - c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços públicos de saúde e contacta-se de imediato os familiares.
3. Seguros de acidentes pessoais:
- a) De acordo com averiguação junto de diferentes seguradoras, verifica-se a impossibilidade de contratualização de Seguro de Acidentes Pessoais para indivíduos com idades superiores a 65 anos. Neste sentido, não existe para os clientes quaisquer seguros de acidentes pessoais no âmbito da frequência da valência.

#### **Artigo 41º**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 10 de Março de 2009

Eixo, 10 de Fevereiro de 2009

Pela Direcção da Associação de Melhoramentos de Eixo  
A Presidente

Associação de Melhoramentos de Eixo