



fu

REGULAMENTO INTERNO

Centro de Apoio à Terceira Idade

Centro de Dia

Regulamento Interno – Centro de Dia

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

Art.º 1º - Sede e Natureza Jurídica

O Centro de Infância, Velhice e Ação Social da Senhora da Hora (CIVAS), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, registada no livro de Associações de Solidariedade Social sob o nº 106/82, com sede na Avenida Fabril do Norte, nº 717, 4460-314 Senhora da Hora, Matosinhos.

Art.º 2º - Fins estatutários

Tal como mencionado nos Estatutos, a Associação CIVAS tem como objetivos principais: “A promoção e divulgação de atividades do âmbito da Segurança Social, nomeadamente todo o tipo de serviços de apoio à infância e à terceira idade (...)”.

CAPÍTULO II – Centro de Dia

Artigo 3º - Legislação aplicável

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 disposto na legislação aplicável, designadamente:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, que aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de contratualização com as instituições, tendo em conta as especificidades no domínio da Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996, sobre as condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que 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.

Artigo 4º - Objetivos gerais

1. O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que promove a prestação de serviços diurnos, no sentido da manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.
2. O Centro de Dia presta serviços e desenvolve atividades visando especialmente:
 - a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
 - b) Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências nefastas do envelhecimento;
 - c) Prestar apoio psicossocial;
 - d) Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
 - e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional;
 - f) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia;
 - g) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 5º - Instalações

1. O Centro de Dia localiza-se e funciona nas instalações sitas na Avenida Fabril do Norte, n.º 717, 4460-314 Senhora da Hora, Matosinhos.
2. No edifício principal, existem 4 salas para atividades culturais com os idosos. No edifício complementar existe, ainda, um salão e o auditório onde se realizam atividades recreativas e festivas. Dispõe ainda de um amplo espaço exterior, ajardinado, para fruição em atividades de lazer.

Artigo 6º - Acordo de Cooperação

O Acordo de Cooperação em vigor abrange 26 utentes.

A capacidade do equipamento é de 30 utentes.

Artigo 7º - Horário de Funcionamento

O Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 18h00, salvo os feriados nacionais e os seguintes dias tradicionalmente adotados pela Instituição: terça-feira de Carnaval; 24 de junho (S. João); 24 e 31 de dezembro.

CAPÍTULO IV – PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 8º - Inscrição

Para efeito de uma possível admissão, o candidato faz a candidatura através do preenchimento de uma ficha de pré-inscrição, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão do candidato;
- b) Cartão de contribuinte do candidato;
- c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do candidato;
- d) Cartão do serviço nacional de saúde do candidato;
- e) Uma fotografia do candidato;
- f) Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão da pessoa de referência;
- g) Declaração da farmácia relativa às despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do candidato e/ou das pessoas que vivem em economia comum. A declaração da farmácia só será aceite se apresentar a identificação dos medicamentos de uso continuado e o respetivo custo;
- h) Declaração médica comprovativa do estado de saúde, patologias diagnosticadas, situação vacinal e medicação.
- i) No caso de o utente sofrer de doença infeto contagiosa, deverá entregar declaração médica em como a mesma está medicamente controlada;
- j) Fotocópia de comprovativo da pensão e/ou dos recibos de vencimento, IRS e respetiva nota de liquidação do candidato e/ou das pessoas que vivam em economia comum;
- k) Fotocópia do comprovativo de despesas de renda ou de prestação pela aquisição de habitação própria do candidato;
- l) Declaração assinada pelo candidato ou pessoa de referência em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
- m) Declaração assinada pelo candidato ou pessoa de referência em como autoriza a publicação de imagem pessoal em publicações, boletim informativo, *site* ou noutras atividades alusivas à ação do CIVAS.

1. Caso resultem fortes indícios de omissões, declarações menos sérias ou ocultação de fontes de rendimentos, reserva-se a Direção Técnica o direito de averiguação, pelos meios legais que tem ao seu dispor.

2. Caso se confirmem as situações descritas no ponto anterior, pode a Direção Técnica comunicar a situação à Direção e esta suspender ou anular a inscrição.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada no ato a apresentação de documentos probatórios, sendo estabelecido um prazo de 5 dias úteis para a obtenção dos mesmos. Passado este prazo, a permanência do utente será suspensa até à sua apresentação.

Artigo 9º - Condições de Admissão

São condições necessárias à admissão em Centro de Dia as seguintes:

- a) Pessoas ou grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
- b) Esteja em situação de isolamento ou sem retaguarda familiar durante o dia;
- c) Residência no concelho de Matosinhos, sendo dada preferência aos residentes na freguesia da Senhora da Hora;
- d) Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar pela Direção.

Artigo 10º - Critérios e Processo de Seleção/ Admissão

São admitidas no Centro de Dia pessoas de ambos os sexos na situação de pré reforma, reforma ou pensionista. Podem ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou isolamento assim o justifique.

1. Após a apresentação dos documentos, reserva-se à Direção Técnica a realização de uma entrevista ao candidato por forma a avaliar a sua situação sociofamiliar e a informá-lo/esclarecê-lo relativamente ao funcionamento desta resposta social.
2. Analisada a candidatura pela Direção Técnica, esta deve elaborar a proposta de admissão quando tal se justificar e exista vaga para tal. A proposta de admissão será submetida à apreciação e decisão da Direção.
3. Do resultado da apreciação e decisão será dado conhecimento ao candidato, por contacto pessoal ou telefónico, com a maior brevidade possível.

Artigo 11º - Lista de Espera

1. No caso de não ser possível proceder à admissão do candidato por inexistência de vaga, o candidato fica em lista de espera.
2. A lista de espera funciona de acordo com a data de aprovação da candidatura, salvo situações excecionais salvaguardadas nas condições de admissão.
3. Semestralmente, será efetuada a avaliação dos candidatos, pela Direção Técnica, através de contacto telefónico e posterior entrevista.
4. Logo que se verifique a existência de uma vaga será dado conhecimento, por contacto pessoal ou telefónico, ao candidato.

Artigo 12º - Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e/ou responsável legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

Artigo 13º - Processo individual

1. No CIVAS existe um processo individual que acompanha o utente durante a sua permanência no Centro de Dia, onde constam os seguintes documentos/formulários:
 - a) Identificação e contactos do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;

- th
- c) Identificação e contacto (s) da (s) pessoa (s) de referência;
 - d) Identificação do médico assistente;
 - e) Acompanhamento psicossocial;
 - f) Informação clínica, da qual conste informação relativa ao estado de saúde do utente (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros);
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
4. Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, os quais contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os utentes e colaboradores.

Artigo 14º - Suspensão ou Cessação da prestação de serviços

1. A prestação de serviços pode ser suspensa ou cessada pela Direção sempre que:
 - a) Se verificar o incumprimento do regulamento interno;
 - b) Se verificar a ausência do idoso, por um período de 30 dias consecutivos, sem justificação à Instituição;
 - c) Ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem qualquer justificação.
2. A prestação de serviços será cessada pelo utente sempre que:
 - a) Exista vontade expressa do utente ou da pessoa de referência;
 - b) Exista situação de óbito do utente.

CAPÍTULO V – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 15º - Definição

1. O rendimento *per capita* é calculado em função dos rendimentos, das despesas e do número de elementos do agregado familiar.
2. Sobre o rendimento *per capita* é aplicada a percentagem relativa ao(s) serviço(s) prestado(s) consoante o constante no Regulamento Interno.

Artigo 16º - Tabela da Comparticipação familiar

1. A comparticipação do utente referente à frequência é calculada mediante a aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita*, de acordo com as normas em vigor, nomeadamente para o Centro de Dia:

Serviço base		30%
Serviços complementares	Transporte	5%
	Higiene Pessoal	5%
	Tratamento de Roupa	5%
	Outros serviços (ex. jantar)	5%

42

Artigo 17º - Cálculo da Comparticipação

1. De acordo com as normas em vigor, nomeadamente para o Centro de Dia, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado da seguinte forma:

$$RC = (RAF/12-D) / N$$

Sendo:

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 como limite para as despesas mensais fixas a RMMG. Nos casos em que a soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

3. A comparticipação familiar mensal tem como "valor máximo" o correspondente ao Valor do Custo Médio Real da resposta social, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas em ao anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

4. Em casos de carência económica/social excecionais, poderá o utente solicitar uma análise específica do montante da sua comparticipação familiar, com vista à obtenção de um desconto. O relatório social elaborado pela Diretora Técnica deverá propor, se fundamentado, a nova percentagem de comparticipação que terá de ser aprovada em reunião de Direção.

Artigo 18º - Pagamento

1. A comparticipação deverá ser paga mensalmente, pelo utente ou pessoa de referência, do dia 1 ao dia 8 de cada mês. O pagamento deverá ser realizado obrigatoriamente por transferência bancária, salvo casos excecionais devidamente fundamentados, em que poderá ser feito em numerário ou cheque emitido à ordem do CIVAS.

2. Há lugar à redução de 10% da comparticipação familiar quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados.

3. Quando a ausência for superior a um mês, devidamente justificada, o utente pagará 50% da comparticipação como forma de garantia da inscrição.

4. A comparticipação familiar mensal de um casal que frequente o Centro de Dia terá uma redução de 10%;

5. No mês de admissão, é devido o pagamento correspondente ao número de dias de utilização do serviço.

6. No mês de saída, no caso de a desistência ou óbito ocorrer até ao dia 15, apenas será devido o pagamento de 50% da mensalidade em vigor. Após essa mesma data, será sempre devido o pagamento integral da mensalidade.

7. Qualquer redução a que haja lugar será processada no mês subsequente.

Artigo 19º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar mensal será objeto de revisão no mês de setembro de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Contudo, a decisão de o realizar cabe sempre à Direção.

2. O utente e/ou responsável legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

CAPÍTULO VI – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 20º - Plano Individual (PI)

1. É um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o utente.
2. O Centro de Dia deve procurar promover sempre a participação, envolvimento e implicação do utente e pessoa de referência nas atividades/serviços que presta, através da sua implicação/coresponsabilização nas atividades e, especialmente, nas ações.
3. Sempre que desejável, as atividades desenvolvidas envolverão as pessoas de referência e/ou os utentes de outras respostas sociais e a comunidade.
4. O PI é avaliado e revisto sempre que necessário pela Direção Técnica em conjunto com outros intervenientes.

Artigo 21.º - Serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. O Centro de Dia assegura, entre outros, a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento diurno;
 - b) Transporte (casa - centro de dia - casa);
 - c) Cuidados de higiene e/ou conforto pessoal;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Fornecimento de refeições e acompanhamento das mesmas;
 - f) Atividades de animação sociocultural e de estimulação pessoal;
 - g) Apoio psicossocial;
 - h) Saúde (avaliação de sinais vitais; administração de medicação);
 - i) Serviço de teleassistência;
 - j) Ajudas técnicas.
2. O Centro de Dia poderá ainda prestar outros serviços, entre os quais: jantar, acompanhamento do utente a consultas, aquisição de bens e serviços, aquisição de medicamentos, realização de passeios, adotando para estes a introdução de uma comparticipação própria para o efeito.
3. Cada situação será avaliada pela equipa e estabelecido o programa de cuidados e serviços em função das necessidades de cada utente.

Artigo 22º - Alojamento diurno

Os utentes podem permanecer no estabelecimento dentro do horário descrito no Artigo 7º.

Artigo 23º - Transporte (casa - centro de dia - casa)

1. O Centro de Dia disponibiliza o transporte em carrinha adequada, no período da manhã, entre as 9h10 e as 10h30 e no período da tarde, entre as 16h30 e as 17h50.
2. O itinerário, assim como o horário de transporte são definidos na data de admissão. No entanto, reserva-se o Centro de Dia o direito de efetuar eventuais alterações inerentes ao bom funcionamento do serviço.

Artigo 24º - Cuidados de higiene e/ou conforto pessoal

O Centro de Dia disponibiliza a prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer entre as partes.

Artigo 25º - Tratamento de roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Todas as roupas devem estar devidamente identificadas.

Artigo 26º - Fornecimento de refeições e acompanhamento das mesmas

1. As refeições são servidas no refeitório nos seguintes horários:
Almoço – das 12h30 às 13h30;
Lanche – das 16h00 às 16h30.
2. Poderá ser fornecido o jantar (para consumo em casa), considerado neste caso como um serviço suplementar.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As refeições serão iguais para todos os utentes, salvo quando houver regime dietético prescrito medicamente.

Artigo 27º - Atividades de animação sociocultural e de estimulação pessoal

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. Os utentes serão informados acerca das atividades a desenvolver, de forma a promover a sua participação e autonomia.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou disponibilizados através de uma comparticipação financeira do utente, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. A autorização das pessoas de referência dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes serão sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

Artigo 28º - Apoio Psicossocial

Todos os utentes recebem apoio psicossocial, sendo a Direção Técnica responsável pela elaboração do diagnóstico da situação e realização de um plano de intervenção adequado.

Artigo 29º - Saúde (avaliação de sinais vitais; administração de medicação)

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. Em casos excecionais de indisposição, pode ser administrado, sob autorização do próprio ou da pessoa de referência, paracetamol aos utentes.
3. Sempre que necessário ou solicitado pelo utente ou pessoa de referência será efetuada a avaliação de sinais vitais.
4. A equipa procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso as pessoas de referência.

Artigo 30º - Acompanhamento médico

1. Os utentes desta resposta social são acompanhados pelas pessoas de referência a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, existindo, no entanto, a articulação conveniente entre entidades, sempre que necessário.
2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
3. Em caso de urgência, as pessoas de referência do utente serão avisadas o mais celeremente possível, para tomarem conta da situação e assim providenciarem o devido acompanhamento.

Artigo 31º - Serviço de teleassistência

Os utentes podem solicitar este serviço à Direção Técnica, que articulará com a Câmara Municipal de Matosinhos, ficando a sua colocação e gestão funcional sob a responsabilidade da Câmara.

Artigo 32º - Ajudas técnicas

1. Nas situações que exijam o recurso a ajudas técnicas, o Centro de Dia poderá providenciar o seu empréstimo, sempre que as mesmas estejam disponíveis.
2. A gestão das ajudas técnicas é efetuada pela Direção Técnica.

CAPÍTULO VII – RECURSOS HUMANOS

Artigo 33º - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 34º - Direção Técnica

1. O Centro de Dia é dirigido por um(a) técnico(a) com formação superior em ciências sociais e do comportamento na área da gerontologia, responsável pela organização e funcionamento desta resposta social.
2. À Direção Técnica cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecidos. Cabe-lhe, igualmente, dirigir, coordenar e supervisionar a ação de todos os colaboradores afetos ao equipamento.

CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES

SECÇÃO I - Utente

Artigo 35º - Direitos

São direitos do utente:

- a) Ser informado sobre as normas do Regulamento Interno;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas crenças religiosas, políticas e sociais;
- c) Ter assegurada a confidencialidade quer no que diz respeito à sua vida, como aos serviços prestados;
- d) Obter com dignidade a satisfação das suas necessidades básicas, exigindo qualidade nos serviços prestados;
- e) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste regulamento;
- f) Ter acesso ao livro de reclamações;
- g) Não ser sujeito a coação física ou psicológica;
- h) Ser informado dos seus direitos.

Artigo 36º - Deveres

São deveres do utente:

- a) Cumprir as normas constantes no Regulamento Interno;
- b) Tratar a equipa de colaboradores do CIVAS com o devido respeito;
- c) Tratar com educação os outros utentes, evitando o fomento de conflitos;
- d) Zelar pela conservação das instalações, equipamentos e materiais;
- e) Respeitar o horário das refeições;
- f) Comunicar a ausência da Instituição com pelo menos 24h00 de antecedência;
- g) Contribuir, mensal e pontualmente, com a comparticipação previamente determinada.

SECÇÃO II - Pessoa de referência

Artigo 37.º - Direitos

São direitos da pessoa de referência:

- a) Ser informada sobre as normas do Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa, tendo em vista a melhoria da qualidade de vida do utente;
- c) Contactar com a Instituição no horário de atendimento;
- d) Participar nas atividades previstas no Plano Anual de Atividades;
- e) Fazer sugestões e/ou reclamações, verbalmente ou por escrito.

Artigo 38.º - Deveres

São deveres da pessoa de referência:

- a) Cumprir as normas do Regulamento Interno;
- b) Colaborar estreitamente com a equipa com o objetivo de melhorar a sua qualidade de vida;
- c) Providenciar para o utente os produtos necessários para a realização dos serviços solicitados;
- d) Solicitar à Instituição a necessidade de alteração do (s) serviço (s) prestados;
- e) Comunicar à Instituição as necessidades de ausência do utente;
- f) Contribuir, mensal e pontualmente, com a comparticipação previamente determinada.

SECÇÃO III - CIVAS – Centro de Dia

Artigo 39º - Direitos da Instituição

Constituem direitos da Instituição:

- a) Exigir o cumprimento das normas constantes no Regulamento Interno;
- b) Receber informações relativas ao estado de saúde e do desenvolvimento do utente;
- c) Exigir o pagamento pontual da mensalidade determinada;
- d) Efetuar a avaliação dos serviços quando entender necessário;
- e) Cessar a prestação de serviços nos termos previstos neste Regulamento.

Artigo 40º - Deveres da Instituição

Constituem deveres da Instituição:

- a) Cumprir os serviços acordados previamente com o utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestada, através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Avaliar o desempenho da equipa, designadamente através da auscultação dos utentes;
- d) Manter atualizados os processos dos utentes;
- e) Garantir a confidencialidade da informação constante nos processos;
- f) Dispor de um livro de reclamações.

SECÇÃO IV -Pessoal (Colaboradores e Voluntários)

Artigo 41º - Direitos

Constituem direitos dos colaboradores e voluntários:

- a) Ser tratados com respeito e dignidade pela sua pessoa;
- b) Cumprir os serviços previamente acordados com a Instituição;
- c) À proteção e prevenção na saúde, no exercício profissional;
- d) À formação profissional complementar.

Artigo 42º - Deveres

Constituem deveres dos colaboradores e voluntários:

- a) Desempenhar as tarefas que integram a sua actividade, de acordo com as orientações técnicas acordadas;
- b) Dar conhecimento atempado à Instituição de suporte de todos os aspectos que digam respeito ao desenvolvimento da sua actividade e que possam reflectir-se sobre o bem-estar dos utentes.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 43º - Depósito e guarda de bens

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente ou pessoa de referência e pelo colaborador que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

Artigo 44º - Sugestões de melhoria e Livro de Reclamações

1. A Direção Técnica está sempre à disposição para receber sugestões e reclamações apresentadas pelos utentes ou pessoas de referência.
2. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui um Livro de Reclamações eletrónico, cujo acesso à plataforma poderá ser feito através do site institucional (www.civas.pt).

Artigo 45º - Alterações ao 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 adequação e melhoria.
2. Qualquer alteração ao Regulamento Interno é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I. P. com a antecedência mínima de 30 dias.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou pessoa de referência, 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.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou pessoa de referência no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 46º - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão resolvidas pela Direção da Instituição, considerando a legislação aplicável.

Artigo 47º- Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor, decorridos 30 dias após a presente data.

Senhora da Hora, 29 de julho de 2024

A Direção do CIVAS

