

CENTRO DE DIA

REGULAMENTO INTERNO



CENTRO
COMUNITÁRIO
TIRES



40 anos
de Intervenção Social

2024

ÍNDICE

CAPÍTULO I NATUREZA FINS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO ENQUADRAMENTO LEGAL	1
ARTIGO I – CARACTERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO	1
ARTIGO II – CONCEITO	2
ARTIGO III – ENQUADRAMENTO LEGAL	2
ARTIGO IV – OBJETIVOS	2
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO	3
ARTIGO V – CAPACIDADE.....	3
ARTIGO VI – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	3
ARTIGO VII – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	4
ARTIGO VIII – CRITÉRIOS DE NÃO ADMISSÃO	4
ARTIGO IX – PROCESSO DE ADMISSÃO.....	4
ARTIGO X – PROCESSO INDIVIDUAL	5
ARTIGO XI – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	6
ARTIGO XII – DESISTÊNCIA.....	6
CAPÍTULO III FUNCIONAMENTO	7
ARTIGO XIII – CALENDARIZAÇÃO E HORÁRIOS	7
CAPÍTULO IV SERVIÇOS PRESTADOS.....	8



ARTIGO XIV – SERVIÇOS.....8

CAPÍTULO V SAÚDE..... 9

ARTIGO XV – CUIDADOS DE SAÚDE9

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES 11

ARTIGO XVI – DIREITOS DOS CLIENTES 11

ARTIGO XVII – DEVERES DOS CLIENTES..... 12

ARTIGO XVIII – DIREITOS DOS COLABORADORES 12

ARTIGO XIX – DEVERES DOS COLABORADORES..... 12

ARTIGO XX – DIREITOS DA INSTITUIÇÃO..... 13

ARTIGO XXI – DEVERES DA INSTITUIÇÃO 13

CAPÍTULO VII BENS PESSOAIS 14

ARTIGO XXII – GUARDA DAS CHAVES DO DOMICÍLIO 14

CAPÍTULO VIII PAGAMENTOS DOS SERVIÇOS..... 15

ARTIGO XXIII – MENSALIDADE 15

ARTIGO XXIV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MÁXIMA..... 16

ARTIGO XXV – CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA* 16

ARTIGO XXVI – DESPESAS FIXAS 17

ARTIGO XXVII – PROVA DE RENDIMENTO E DESPESAS..... 18

ARTIGO XXVIII – FALTAS..... 18

ARTIGO XXIX – REDUÇÕES 19

ARTIGO XXX – FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO 19

ARTIGO XXXI – REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR 19

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS..... 21

ARTIGO XXXII – PROCEDIMENTO DISCIPLINAR	21
ARTIGO XXXIII – LIVRO DE RECLAMAÇÕES	22
artigo XXXIV – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS	22
ARTIGO XXXV – PROTEÇÃO DE DADOS	22
ARTIGO XXXVI – GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	23
ARTIGO XXXVII – ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	24
ARTIGO XXXVIII – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	24
ARTIGO XXXIX – ENTRADA EM VIGOR.....	24

CAPÍTULO I

NATUREZA | FINS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO | ENQUADRAMENTO LEGAL

ARTIGO I – CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

O Centro Comunitário de Tires, adiante designado por CCTIRES, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, registada na Direção-Geral da Segurança Social, com a inscrição 82/86, a fls. 92 do Livro n.º 3 e fls. 11 do Livro n.º 9 das Fundações de Solidariedade Social, cujos Estatutos se encontram aprovados pelo Patriarcado de Lisboa em 06/11/2015.

O CCTIRES situa-se em Tires, na Rua Marquês de Pombal, na Freguesia de São Domingos de Rana, Concelho de Cascais.

O presente Regulamento Interno tem por objetivo estabelecer as normas de organização e funcionamento da Resposta Social de Centro de Dia.

ARTIGO II – CONCEITO

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

ARTIGO III – ENQUADRAMENTO LEGAL

A Resposta Social de Centro de Dia rege-se pela Legislação aplicável aos Equipamentos de Centro de Dia com o Acordo de Cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa.

ARTIGO IV – OBJETIVOS

São objetivos do Centro de Dia, nomeadamente:

- a) Prestar serviços que satisfaçam as necessidades básicas dos Clientes, contribuindo, assim, para a melhoria da qualidade de vida;
- b) Prestar apoio psicossocial aos Clientes e pessoas próximas, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- c) Prevenir o isolamento, através da promoção de relações interpessoais, interinstitucionais e intergeracionais;
- d) Proporcionar momentos de convívio e lazer, através de atividades ocupacionais;
- e) Manter e/ou desenvolver as capacidades existentes;
- f) Contribuir para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar;
- g) Informar a comunidade sobre o conjunto de serviços proporcionados pelo Centro de Dia;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO

ARTIGO V – CAPACIDADE

O Centro de Dia tem capacidade para 90 Clientes de ambos os sexos.

ARTIGO VI – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão, as seguintes:

1. Pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
2. Pessoas que não reúnam as condições dispostas no número anterior, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique a admissão na Resposta Social;
3. A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pelo Coordenador do Centro de Dia e destina-se a:
 - a. Estudar a situação sociofamiliar do candidato;
 - b. Informar e esclarecer o candidato ou o familiar responsável sobre o Regulamento Interno vigente.

ARTIGO VII – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de admissão, os seguintes:

1. Ser residente na freguesia de São Domingos de Rana, de acordo com os seguintes eixos:
 - a. Eixo Tires – Caparide;
 - b. Eixo Tires – Abóboda;
 - c. Eixo Tires – Trajouce.
2. Situação de carência económica, que não garanta a sua subsistência;
3. Falta de apoio familiar e isolamento social e geográfico;
4. Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com serviços no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário.

ARTIGO VIII – CRITÉRIOS DE NÃO ADMISSÃO

São critérios de não admissão:

1. Apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física de outros Clientes, ou perturbe o normal funcionamento da Instituição;
2. Ter grau de dependência elevado.

ARTIGO IX – PROCESSO DE ADMISSÃO

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do Coordenador do Centro de Dia.
2. Aquando da inscrição deverão ser apresentados os seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social;

- d) Cartão de Utente do serviço Nacional de saúde e de qualquer outro subsistema a que o cliente pertença;
- e) Cartão do cidadão, que substitui os documentos mencionados nas alíneas a) a d);
- f) Comprovativo de despesas com renda da casa ou com prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- g) Comprovativo de despesas mensais com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- h) Comprovativo dos rendimentos de todos os elementos do agregado familiar, designadamente da pensão da reforma e última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- i) Comprovativo de outros rendimentos;
- j) Identificação do médico assistente;
- k) Relatório médico do estado de saúde, com prescrição terapêutica;
- l) Contacto telefónico de familiares e / ou pessoa próxima.

ARTIGO X – PROCESSO INDIVIDUAL

1. Cada Cliente possui um registo individual, guardado informaticamente em Base de Dados, com dados familiares, sociais e económicos.
2. O Processo Individual do Cliente é composto por:
 - a) Identificação;
 - b) Composição do agregado familiar
 - c) Condições habitacionais;
 - d) Situação socioeconómica e familiar;
 - e) Saúde;
 - f) Motivações do cliente;
 - g) Ficha diagnóstica;
 - h) PDI – Processo de Desenvolvimento Individual;
 - i) Documentação pessoal;
 - j) Registos Clínicos;

k) Correspondência.

ARTIGO XI – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o Cliente ou pessoa próxima, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao Cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
5. Na assinatura do contrato deve ser anexo o presente Regulamento.

ARTIGO XII – DESISTÊNCIA

Em caso de desistência da frequência dos serviços da Resposta Social, o Cliente ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto, por escrito, ao Coordenador de Centro de Dia, com uma antecedência mínima de oito dias relativamente à data da desistência.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO

ARTIGO XIII – CALENDARIZAÇÃO E HORÁRIOS

1. O Centro de Dia funciona durante todos os dias úteis do ano, de segunda a sexta-feira, exceto:
 - a) Feriados obrigatórios;
 - b) Feriado Municipal: 13 de junho;
 - c) Nos dias 24 e 25 de dezembro;
 - d) Terça-feira de Carnaval;
 - e) 31 de dezembro: tolerância no período da tarde
 - f) Encerra ainda quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doenças infectocontagiosas ou pandemias.
2. O Centro de Dia funciona das 9.00H às 18.00H.
3. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os Clientes circular livremente dentro e fora das instalações.
4. Qualquer responsabilidade da Instituição cessa assim que o cliente deixar as instalações do Centro Comunitário de Tires.

CAPÍTULO IV

SERVIÇOS PRESTADOS

ARTIGO XIV – SERVIÇOS

O Centro de Dia assegura os seguintes serviços:

1. Refeições (almoço e lanche);
2. Complemento de sopa, em situações a ponderar;
3. Confeção e distribuição de refeições aos fins de semana e feriados, em situações a ponderar;
4. Convívio / Ocupação de Tempos Livres;
5. Cuidados de higiene e conforto, em situações a ponderar;
6. Cuidados de enfermagem;
7. Tratamento de roupas;
8. Gestão e organização da medicação;
9. Apoio em deslocações ao exterior, em situações a ponderar;
10. Atividades socio-recreativas;
11. Passeios;
12. Transporte.

CAPÍTULO V

SAÚDE

ARTIGO XV – CUIDADOS DE SAÚDE

1. Em caso de acidente ou doença súbita e em função da gravidade do caso, a Instituição assegura os cuidados imediatos ao Cliente. A Instituição comunica, de imediato, o facto ao familiar, cuidador informal ou pessoa significativa que acompanhem regularmente o Cliente. Depois de avisados pela Instituição, estas pessoas serão responsáveis pelo indispensável acompanhamento do Cliente até, e na unidade hospitalar;
2. Em situações de urgência/emergência são acionados primeiramente os serviços de emergência, posteriormente será efetuado o contacto com o familiar ou pessoa significativa do Cliente;
3. Sempre que o Cliente não se apresente no Centro de Dia por motivo de doença infetocontagiosa, deverá ser apresentado um atestado de alta médica, quando este regressar à Instituição;
4. Sempre que o Cliente apresentar sintomas de doença aguda, não poderá permanecer na Instituição;



5. Qualquer medicamento que seja necessário administrar ao Cliente, deverá apresentar-se devidamente acondicionado, identificado e acompanhado pela prescrição médica;
6. Para os casos de doenças crônicas, alérgica e/ou outras, deverá ser entregue uma informação clínica sobre a situação, indicando que medidas deverão ser tomadas em caso de urgência;
7. Todo o tipo de dieta específica deverá ser acompanhado da respectiva prescrição médica.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO XVI – DIREITOS DOS CLIENTES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Clientes do Centro de Dia têm, ainda, os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, género ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada ou familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- d) Exigir o cumprimento das regras estabelecidas neste Regulamento;
- e) Ter acesso ao Livro de Reclamações;
- f) Participar nas atividades promovidas pelo Centro de Dia, de acordo com seus interesses e possibilidades;
- g) Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis do Centro de Dia.

ARTIGO XVII – DEVERES DOS CLIENTES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Clientes de Centro de Dia têm, ainda, os seguintes deveres:

- a) Cumprir as regras da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia oito de cada mês, a participação fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do Cliente;
- c) Avisar com a devida antecedência a ausência temporária dos serviços;
- d) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição;
- e) Participar, na medida das suas possibilidades, nas atividades desenvolvidas, participando eventuais custos, se tal for necessário;
- f) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do Cliente;
- g) Informar o Coordenador do Centro de Dia, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

ARTIGO XVIII – DIREITOS DOS COLABORADORES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Colaboradores do Centro de Dia gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade por parte dos Clientes e pessoas próximas.

ARTIGO XIX – DEVERES DOS COLABORADORES

Aos Colaboradores do Centro de Dia cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

ARTIGO XX – DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem, ainda, os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos Clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

ARTIGO XXI – DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem, ainda, os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Clientes;
- c) Garantir aos Clientes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos Clientes;
- e) Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos Clientes;
- f) Possuir Livro de Reclamações.

CAPÍTULO VII

BENS PESSOAIS

ARTIGO XXII – GUARDA DAS CHAVES DO DOMICÍLIO

1. A Instituição pode assegurar a guarda das chaves do domicílio do Cliente, mediante a assinatura de declaração de autorização de entrega e utilização de chaves.
2. Em caso de cessação de prestação de serviços do Centro de Dia, o Cliente, mediante assinatura de declaração para o efeito da restituição, deverá proceder à retoma das respetivas chaves, no prazo máximo de 30 dias.
3. A partir dessa data, a Instituição poderá proceder à sua destruição.

CAPÍTULO VIII

PAGAMENTOS DOS SERVIÇOS

ARTIGO XXIII – MENSALIDADE

1. O valor da comparticipação familiar pela frequência da Resposta Social é determinado pela aplicação de uma percentagem até 40% sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na Orientação Normativa, descrita na Circular n.º 4 de 16 de dezembro de 2014, da Direção Geral da Segurança Social – Comparticipações;
2. Todos os serviços complementares encontram-se discriminados no anexo I do presente Regulamento Interno;
3. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade;
4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.
5. A prestação de falsas declarações ou a omissão de qualquer rendimento poderá levar à suspensão ou exclusão do Cliente.

ARTIGO XXIV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MÁXIMA

1. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos da Orientação Normativa, não poderá exceder o custo médio real do Cliente verificado no equipamento ou serviço que utiliza.
2. O custo médio real do Cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento dos serviços ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de Clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.
3. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da Instituição.

ARTIGO XXV – CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento *per capita* é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado 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) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas pela frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento.
3. Consideram-se rendimentos de Pensões (alínea c), as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

ARTIGO XXVI – DESPESAS FIXAS

1. Para efeitos do cálculo do rendimento *per capita*, consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
- 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona residência;
 - d) Em caso de doença crónica, são consideradas as despesas de saúde e de aquisição de medicamentos de uso continuado, devidamente acompanhadas de declaração médica atestando a existência de doenças(s) crónica(s), bem como informação do(s)



medicamento(s) de uso continuado, aplicáveis ao(s) caso(s) concreto(s).

- e) A participação dos descendentes e outros familiares, na Resposta Social ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas).
2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas a), b), c) e d), no ponto 1, fica estabelecido como limite máximo do total das despesas a considerar o valor equivalente ao RMMG (Retribuição Mínima Mensal Garantida). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.
 3. A falta de entrega dos documentos necessários para o cálculo do rendimento per capita implica o pagamento da mensalidade máxima.

ARTIGO XXVII – PROVA DE RENDIMENTO E DESPESAS

1. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
2. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

ARTIGO XXVIII – FALTAS

1. Todas as faltas do Cliente carecem de justificação;
2. Desde que devidamente justificadas, e caso sejam superiores a quinze dias seguidos, as faltas do Cliente poderão ser descontadas na participação familiar mensal;
3. Caso as faltas sejam injustificadas e excedam os 15 dias seguidos, será cancelada a prestação dos serviços.

ARTIGO XXIX – REDUÇÕES

Haverá redução da comparticipação familiar mensal nas seguintes situações:

1. 25% nas mensalidades quando o período de ausência, devidamente justificado por escrito à Direção, exceda os 15 dias consecutivos, iniciando-se a contagem do prazo no primeiro dia útil à tomada de conhecimento por parte da Instituição da respetiva ausência;
2. Todas as admissões que forem efetuadas até ao dia 15 deverão proceder ao pagamento total da comparticipação mensal estipulada;
3. Caso a admissão seja efetuada após esta data, haverá uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal no primeiro pagamento.

ARTIGO XXX – FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado até ao dia oito do respetivo mês, na Secretaria do Centro Comunitário de Tires, no horário das 9.00h às 13.30h e das 14.30h às 17.30h.
2. Na mesma data deverão ser pagas todas as outras despesas aplicáveis ao Cliente.
3. A falta de pagamento dentro do prazo estipulado, sem motivo justificado, implicará a suspensão da frequência dos serviços, até que se verifique a sua regularização.
4. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas ao Coordenador de Centro de Dia.

ARTIGO XXXI – REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano civil.
2. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do Cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.



3. O Cliente ou pessoa próxima têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
4. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao Cliente ou pessoa próxima, com uma antecedência de quinze dias.
5. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, pode a Instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO XXXII – PROCEDIMENTO DISCIPLINAR

1. O não cumprimento das normas constantes deste Regulamento poderá conduzir à aplicação de sanções disciplinares diversas, de acordo com a gravidade das faltas.
2. As sanções disciplinares variam entre a suspensão total ou parcial dos serviços durante oito, quinze ou trinta dias e a exclusão dos serviços.
3. A exclusão será a sanção máxima aplicada a um Cliente, cujo comportamento, seu ou da pessoa próxima, pela sua gravidade torne irremediavelmente impossível a continuidade do apoio prestado;
4. Compete à Direção da Instituição ordenar a realização do processo disciplinar.
5. Em sede de processo disciplinar, será permitido ao Cliente a apresentação da sua defesa.
6. Eventuais sanções disciplinares serão deliberadas pela Direção da Instituição.

ARTIGO XXXIII – LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui o Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria do Centro de Dia, sempre que desejado, ou acedendo digitalmente em <https://www.livroreclamacoes.pt>.

ARTIGO XXXIV – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Em cumprimento do disposto no artigo 18º do DL 144/2015 de 8 de setembro, informam-se os nossos Clientes que, em caso de litígio, poderão recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios.

A entidade RAL com abrangência na área geográfica da Instituição é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt).

Para mais informações consulte www.cctires.org.

ARTIGO XXXV – PROTEÇÃO DE DADOS

Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação exigida pela Tutela (Segurança Social), pelo Ministério da Autoridade Tributária e Câmara Municipal de Cascais.

O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecidos a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.

1. Princípios relativos ao tratamento de dados pessoais

Os dados pessoais referentes aos Clientes e Colaboradores são:

- a) Objeto de um tratamento lícito e leal;
- b) Recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, e não tratados de uma forma incompatível com essas finalidades;
- c) Adequados, pertinentes e limitados ao mínimo necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados;

- d) Exatos e atualizados sempre que necessário; devem ser tomadas todas as medidas razoáveis para que os dados inexatos, tendo em conta as finalidades para as quais são tratados, sejam apagados ou retificados sem demora;
- e) Conservados de forma a permitir a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período da prestação do serviço e para as finalidades para os quais são tratados;
- f) Tratados de uma forma que garanta a sua segurança adequada, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou dano acidentais, recorrendo a medidas técnicas ou organizativas adequadas.

2. Direitos dos Clientes

Os Clientes têm o direito de solicitar por escrito à Instituição:

- a) Retirar o consentimento relativamente ao tratamento efetuado dos seus dados pessoais;
- b) Oporem-se à continuação do tratamento dos seus dados pessoais;
- c) Solicitarem ao responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais o acesso aos mesmos, bem como a respetiva retificação ou apagamento, incluindo o exercício do "direito a ser esquecido";
- d) Apresentarem queixa à CNPD;
- e) Serem informados, a pedido, sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados envolvidos, a identidade dos destinatários a quem tenham sido divulgados e o período de conservação dos seus dados pessoais;
- f) O direito de consulta, acesso, retificação, atualização ou eliminação dos seus dados pessoais, mediante comunicação, para o efeito.

ARTIGO XXXVI – GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

O CCTIRES tem implementado uma metodologia para a prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, aprovado pela Direção da



Instituição. Através de um Guião, que se encontra disponível na Instituição, para todos os Clientes, Familiares, Colaboradores e Comunidade, está implementada uma orientação da ação perante as situações descritas. Este documento encontra-se igualmente disponível no site da Instituição, em www.cctires.org.

Ainda neste âmbito, a Instituição, enquanto parceiro formal da Rede Social de Cascais, desenvolve um trabalho ativo com os atores locais, nomeadamente o Espaço V, a Polícia de Segurança Pública (Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança) e demais parceiros. Destaca-se o guião “Rede Segura” – Roteiro de Intervenção nos Casos de Violência”, em vigor no Concelho de Cascais.

ARTIGO XXXVII – ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição deverá informar os Clientes, ou os Representantes, 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 assistem.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social.

ARTIGO XXXVIII – INTEGRAÇÃO DAS LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CCTIRES, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

ARTIGO XXXIX – ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi aprovado pela Direção do CCTIRES a 15 de julho de 2024 e entra em vigor nos termos legais.