



CENTRO COMUNITÁRIO DA VERA CRUZ  
Largo N.º. Sr.ª. das Febres, N.º. 9  
3800 232 AVEIRO

*Helena Almeida*

# REGULAMENTO INTERNO



**veracruz**  
Centro Comunitário

# CENTRO DE DIA

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE DIA**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO**

O Centro Comunitário da Vera-Cruz, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com sede na Rua de Sá N.º 5, em Aveiro, à frente designado por C.C.V.C., que se encontra registada na Direção Geral de Ação Social como IPSS, N.º 46/96 no livro 6, folha 128 das Associações de Solidariedade Social. É uma estrutura polivalente que se destina ao desenvolvimento de serviços e atividades diversas, com vista à promoção e integração social de indivíduos, grupos e comunidade.

#### **NORMA 2ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Comunitário da Vera - Cruz, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 28/06/2019, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 3ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O Centro Comunitário da Vera-Cruz rege-se pelo estipulado nos diversos diplomas legais que regulam a resposta social CENTRO DE DIA, nomeadamente:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações introduzidas pelas Portarias n.º 296/2016 de 28 de Novembro, n.º 218-D/2019 de 15 de julho, n.º 271/2020 de 24 de Novembro, n.º 199/2021 de 21 de Setembro e n.º 198/2022 de 27 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o MESS e estipula o cálculo das participações familiares;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, (define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas) com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro, Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de Março, e 126A/2021 de 31 de Dezembro.
- e) Compromisso de Cooperação em vigor;
- f) Manual Processos-Chave da Segurança Social do Centro de Dia;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## **NORMA 4ª**

### **DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL**

1. 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 actividades da vida diária.

2. São destinatários do CENTRO DE DIA prioritariamente pessoas com 65 ou mais anos de harmonia com a legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regulamentares em vigor, que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 5ª.

3. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

*Helena Almeida*

## **NORMA 5ª**

### **PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO**

1. O CENTRO DE DIA rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do cliente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do cliente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços;

## **NORMA 6ª**

### **CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
- c) Suplemento de jantar (sopa, pão e fruta);
- d) Administração de fármacos quando prescritos;
- e) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
- f) Cuidados de higiene pessoal;
- g) Tratamento de roupa.

2. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

3. O CENTRO DE DIA dispõe ainda dos seguintes serviços extra:

- a) Transporte;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Fisioterapia.

*Helena Almeida*

## **CAPÍTULO II**

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

#### **NORMA 7ª**

#### **CONDIÇÃO DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 2 da NORMA 4ª.

#### **NORMA 8ª**

#### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação e assinatura do consentimento relativo ao tratamento dos dados pessoais, dos seguintes documentos:

- a) Cartão do Cidadão;
- b) Na falta do documento mencionado na alínea a), o bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de Beneficiário da Segurança Social e cartão de cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
- c) Comprovativos dos rendimentos e despesas fixas do cliente e agregado familiar, que constam no ponto 3 e 4 da Norma 14ª, se aplicável;

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

3. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos (ex: declaração dos serviços competentes de finanças em como está dispensado da apresentação anual da declaração de IRS; declaração de registo predial).

5. Na receção do pedido de inscrição, o Diretor Técnico deve verificar se a Ficha de Inscrição se encontra devidamente preenchida e quais os documentos fornecidos pelo cliente e/ou significativos:

5.1. se devidamente preenchida o colaborador atribui à Ficha de Inscrição um número de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;

5.2. se não estiver devidamente preenchida, o colaborador deverá prestar o apoio e esclarecimentos necessários ao preenchimento da mesma, aceitá-la como pendente e acordar um prazo de entrega da informação/documentação em falta;

6. Entregar ao cliente um comprovativo em como foi recebido um pedido de inscrição, identificando a data, o Colaborador que realizou a receção da ficha de inscrição.

*Helena Almeida*

**NORMA 9ª**  
**CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São observados os seguintes critérios de prioridade na seleção dos candidatos, de acordo com a seguinte ordenação percentual:
  - a) Situação Social e economicamente mais desfavorecida – 25%;
  - b) Cuidados exigidos pela situação de dependência – 20%;
  - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos – 15%;
  - d) Risco de isolamento social – 13%;
  - e) Ter um familiar a frequentar a mesma resposta social – 10%;
  - f) Cliente a frequentar outra resposta social da Instituição – 9%;
  - g) Residência na União de Freguesias Glória/ Vera-Cruz – 8%.
2. A aplicação destes critérios verifica-se apenas ao número de vagas existentes e protocoladas em acordo de cooperação com a segurança social;
3. Existindo vaga, em caso de empate, a data de formalização da candidatura será critério de desempate, dando prioridade a quem se candidatou em primeiro lugar, devendo prevalecer a situação social e economicamente mais desfavorecida.

**NORMA 10ª**  
**GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS**

*Felipe Almeida*

**1. Introdução na Lista de Candidatos:**

- a) O Diretor Técnico informa o candidato e/ou pessoa significativa da integração deste na lista, caso este o deseje, conforme o definido na Carta de Admissibilidade. Os candidatos que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Instituição através do preenchimento da Lista de Candidatos. A inscrição do candidato na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.
- b) O responsável pela gestão da lista de candidatos informa o candidato e/ou pessoa significativa periodicamente, ou sempre que solicitado, da posição deste na lista.

**2. Actualização da Lista de Candidatos:**

- a) A Instituição, periodicamente, procede à actualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra Entidade, ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta ou, ainda, por óbito do candidato.
- b) Quando o candidato e/ou pessoa significativa informam o Centro de Dia sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contacto.
- c) Quando o candidato e/ou pessoa significativa informa que o primeiro não se encontra interessado na manutenção na lista de candidatos, a Instituição procede ao arquivo do processo, por um período mínimo de um ano, e à actualização da lista.
- d) A inscrição é válida por um período de 1 ano, após o qual o candidato e/ou pessoa significativa, caso pretenda manter a mesma, deve informar o Diretor Técnico. Caso contrário, a mesma ficará sem efeito, sendo arquivada.

**3. Gestão das vagas:**

- a) Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos analisa os critérios afetos dos mesmos, afim de seleccionar o que reúne a pontuação mais elevada dos critérios de hierarquização de admissão.
- b) Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos candidatos, a Instituição deverá executar, num prazo máximo de quinze dias úteis, a respectiva actualização da situação dos candidatos e a sua nova hierarquização (utilizando os mesmos procedimentos empreendidos aquando da avaliação inicial dos requisitos).

*Helena Almeida*

## **NORMA 11ª**

### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretor Técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta técnica para a admissão do cliente deve ser, sempre, aprovada pela Direção da Instituição, devendo haver uma ata/extrato de ata, onde conste essa aprovação. Em situações excecionais, a informação poderá ser efetuada à posteriori, mas ratificada pela Direção.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis, por telefone ou por e-mail.
4. Aquando da admissão do candidato, o gestor do processo marca uma entrevista com o cliente e pessoa significativa, caso se aplique, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar.
5. A organização, para além de assegurar a normal segurança dos bens dos clientes, deve informar o cliente sobre os cuidados a ter com os seus bens pessoais, nomeadamente a eventual realização de seguros para o efeito;
6. A organização não assume a responsabilidade, em caso de perda, de pertences/objetos dos clientes, tais como (prótese dentária, telemóvel, echarpes, almofadas, entre outros)
7. Os pertences/objetos dos clientes que trazem para o Centro de Dia devem ser previamente identificados com o nome pelos familiares/significativos/clientes;
7. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
8. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta.
9. No acto de admissão é solicitada a disponibilização de um relatório médico com antecedentes/historial clínico e guia terapêutica atualizada, afim de se preconizar um melhor acompanhamento a nível de saúde ou para uma situação futura de emergência.

## **NORMA 12ª**

### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES**

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - b) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

- c) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- d) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- e) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
- f) Realização de um inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização (Ex: vestuário, almofadas e mantas de uso pessoal, produtos de higiene pessoal).
- g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente, em declaração própria e individualizada assinada pelos colaboradores responsáveis e pelo cliente ou familiar.

2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

### **NORMA 13ª**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Ficha de Informação disponibilizada ao cliente.
- b) Ficha de Inscrição.
- c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos.
- d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação.
- e) Data de início da prestação dos serviços;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- g) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – pessoa significativa (familiar, representante legal, ou outro).
- h) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (por exemplo, cópias da declaração de rendimentos, do BI, do cartão de contribuinte, etc.).
- i) Dados de identificação e de caracterização social do cliente.
- j) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência.
- k) Processo Individual de Saúde do qual deve constar toda a informação relativa ao historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros).
- l) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) significativa(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade.
- m) Ficha de Avaliação Diagnóstica.
- n) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente.
- o) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente.

*Processo Administrativo*

- p) Plano Individual (PI) e respetiva revisão.
- q) Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI.
- r) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades (por exemplo, livro/ folhas de registo).
- s) Registos das ocorrências de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo).
- t) Registo de períodos de ausência.
- u) Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato, ou outros.
- v) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- w) Outros, considerados relevantes

2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 14ª**

##### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 08h30 e as 18h30;
2. O CENTRO DE DIA não funciona nos feriados obrigatórios, nem nos dias 24 e 31 de Dezembro, Terça Feira de Carnaval e em outras datas que venham a ser estipuladas por deliberação da Direção da Instituição.

#### **NORMA 15ª**

##### **CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA***

Cálculo para apuramento do montante de rendimento per capita mensal, do agregado familiar:

O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a Portaria n.º 196A/2015, de 1 de julho, seguindo a seguinte formula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

*Almeida*

## 1 - Âmbito

As presentes normas regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolvem respostas sociais e aplicam -se aos clientes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas e o Instituto da Segurança Social, I. P.

## 2 — Comparticipação familiar

Considera -se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

## 3 — Agregado familiar

3.1 — Para além do cliente da resposta social integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no n.º 3.2., o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3.1.1 — Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.2 — Considera -se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

## 4 — Rendimentos do agregado familiar

4.1 — Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram -se os seguintes rendimentos:

*Helena Almeida*

- 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, sem prejuízo do disposto nos n.os 11.3.4 e 11.3.5 da Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4.1.1 — Para os 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.

4.1.2 — Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do 4.1. as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4.1.3 — Consideram -se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.1.3.1 — Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.1.3.2 — O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

4.1.4 — Consideram -se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de

ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4.1.5 — Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.1.6 — Para efeitos da comparticipação familiar na resposta social do Centro de Dia, considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50 % do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo cliente.

4.2 — Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram -se os rendimentos anuais ou anualizados.

## 5 — Despesas fixas do agregado familiar

5.1 — Para efeitos de 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2 — Para além das despesas referidas em 5.1. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5.3 — Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 5.1. a instituição define um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

## 6 — Prova dos rendimentos e das despesas fixas

7.1 — A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7.1.1 — Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7.1.2 — A falta de entrega dos documentos a referidos em 7.1. no prazo concedido para o efeito determina afixação da comparticipação familiar máxima.

*Filem Almeida*

7.2 — A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

#### 7 — Montante máximo da comparticipação familiar

8.1 — A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

8.2 — O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

#### 8 — Redução da comparticipação familiar

9.1 — Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

9.2 — Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, há lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar, estabelecido em 10%.

#### 9 — Revisão da comparticipação familiar

9.1 — As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil.

9.2 — Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, a instituição procede à revisão da respetiva comparticipação, decisão que deverá ser devidamente sustentada através de uma ata de Direção.

10 — Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização do Centro de Dia, de acordo com os serviços contratualizados, corresponde a 60%.

*1 mês a mais*

## NORMA 16ª

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação 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:

| Tipologia de Cuidados e Serviços                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Frequência                      |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 dias úteis                    | 3 dias úteis |
| SERVIÇOS BASE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 45%                             | 35%          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;</li> <li>Nutrição e Alimentação, nomeadamente almoço e lanche;</li> <li>Administração de fármacos quando prescritos;</li> <li>Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;</li> </ul> |                                 |              |
| SERVIÇOS BASE + Cuidados de higiene pessoal                                                                                                                                                                                                                                                                                               | + 2% (por cada higiene pessoal) |              |
| SERVIÇOS BASE + Suplemento de Jantar                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | +5%                             |              |
| SERVIÇOS BASE + Tratamento de Roupas                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | + 5%                            |              |

| Serviços extra                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Transporte</b><br><br>(Está incluído a ida e/ou volta, a manhã e/ou a tarde, de acordo com a frequência e indexado ao valor dos combustíveis) | Inferior a 5Km – Grátis<br>Igual ou superior a 5Km – 10€ por mês                                                                                               |
| <b>Cuidados de imagem</b>                                                                                                                        | Espaço próprio da instituição para cabeleireiro, manicure, pedicure e epilação, cujo valor dos serviços prestados é definido pela profissional correspondente. |
| <b>Fisioterapia</b>                                                                                                                              | Consultar preço afixado no placard do rés-do-chão.                                                                                                             |

*Helena Almeida*

#### **NORMA 17ª**

#### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos; e de 50% quando o período de ausência for superior a 30 dias;
3. 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 18ª**

#### **MONTANTE DEVIDO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR, CONFORME ENTRADA E SAÍDA DO CLIENTES**

1. No mês de entrada do cliente, a comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é ajustada aos dias de frequência, de acordo com o cálculo atribuído à comparticipação familiar mensal.
2. No mês de saída do cliente a comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da data de saída, de acordo com a seguinte tabela:

| Dia de Saída no Mês | Percentagem de pagamento |
|---------------------|--------------------------|
| 20 a 31             | 100%                     |
| 15 a 19             | 70%                      |
| 10 a 14             | 50%                      |
| 1 a 9               | 30%                      |

#### **NORMA 19ª**

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 20ª**

#### **ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividade socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustes individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;

2. Regras para Organização de Passeios ao Exterior:

Responsável pela Atividade: O Animador Sociocultural é o responsável pelo planeamento, organização e comunicação dos passeios ao exterior.

A atividade deve ser previamente autorizada pela Direção Técnica.

Os colaboradores serão informados com antecedência para garantir o apoio necessário e a segurança dos clientes.

**Critérios e Regras de Organização:**

##### **2.1 Planeamento Prévio**

- ✓ Todos os passeios devem ser planeados com mínimo de 7 dias de antecedência.
- ✓ Deve ser elaborado um plano da atividade, incluindo: Objetivo do passeio, Local de destino; Horário de saída e chegada; Meios de transporte a utilizar; Número de participantes e colaboradores acompanhante; Medicação ou cuidados específicos dos clientes.

##### **2.2 Meios de Transporte:**

- ✓ Os transportes utilizados devem ser adaptados às necessidades dos clientes, preferencialmente com: Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida; Cintos de segurança; Ar condicionado e conforto térmico, Deve haver pelo menos 1 colaborador por cada 4 a 5 clientes, dependendo da autonomia do grupo, Sempre que possível, recorrer ao transporte do próprio Centro de Dia ou a transportes contratados e autorizados.

##### **2.3 Comportamento e Deslocações**

- ✓ Os clientes devem ser acompanhados em todo o momento por colaboradores.
- ✓ Durante o passeio, deve-se: Circular em fila ou pequenos grupos bem identificados (ex: coletes, crachás); Respeitar as regras de trânsito e segurança rodoviária; Atravessar apenas nas passadeiras, com apoio de colaboradores; Fazer pausas regulares para descanso, hidratação e necessidades fisiológicas.

##### **2.4 Dimensão do Grupo**

- ✓ O grupo de participantes deve ser definido com base na autonomia dos clientes e na disponibilidade de colaboradores.

- ✓ Recomendado: grupos de até 10 clientes por passeio, acompanhados por 2 a 3 colaboradores, no mínimo.
- ✓ Se o grupo for maior, deve ser dividido e acompanhado por uma equipa proporcional.

#### 2.5 Avaliação e Registo

✓ Após o passeio, o Animador Sociocultural deve fazer uma avaliação da atividade, registando: Participação dos clientes, Observações relevantes (bem-estar, dificuldades, imprevistos, Sugestões para melhoria futura.

3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;

4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

### **NORMA 21ª** **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche;
2. O suplemento de jantar é 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 clientes desta resposta social;
4. Os horários das refeições estão afixados em local visível e adequado.
5. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
6. É obrigatória a implementação e manutenção do sistema HACCP (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos) no serviço de alimentação, garantindo a segurança alimentar e o cumprimento das normas de higiene e saúde pública, com a elaboração dos respetivos relatórios duas vezes por semana.

### **NORMA 22ª** **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;

### **NORMA 23ª** **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

*Helene Almeida*

#### **NORMA 24ª**

#### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade diária e/ou em conformidade com o contratualizado com o cliente.
2. Os produtos de higiene pessoal (ex: gel de banho, champô, creme hidratante, entre outros) são fornecidos pela Instituição, de acordo com as necessidades dos clientes.
3. Caso o cliente prefira utilizar os seus próprios produtos de higiene pessoal, essa opção deve ser comunicada previamente à Instituição, mediante o preenchimento e assinatura de um documento próprio que formalize essa preferência. Esse documento será arquivado no processo individual do cliente.

#### **NORMA 25ª**

#### **TRATAMENTO DA ROUPA**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente.

#### **NORMA 26ª**

#### **TRANSPORTE**

O transporte é realizado de e para o domicílio do cliente, sempre que seja solicitado e de acordo com o preçário em vigor.

#### **CAPÍTULO V**

#### **RECURSOS**

#### **NORMA 27ª**

#### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, nos termos do disposto no Guião Técnico de Centro de Dia, de dezembro de 1996, cujo nome, 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. Encontra-se afixado em local visível quem substitui o Diretor Técnico, nas suas ausências e impedimentos;

*Helena Almeida*

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 28ª DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

#### **1. São direitos dos clientes:**

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- h) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
- i) Ser informado pela instituição quanto aos seus direitos no que respeita ao tratamento de dados pessoais.
- j) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços.

#### **2. São deveres dos clientes:**

- a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Respeitar o direito à privacidade dos demais clientes e funcionários da instituição, nomeadamente não divulgando informações pessoais de outros clientes nem fazendo uso ilícito dos dados pessoais e imagens de terceiros sem fundamento legal.

*Alma Almeida*

## **NORMA 29ª**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### **1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

#### **2. São deveres da Instituição:**

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços contratualizados;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

## **NORMA 30ª**

### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE**

- 1. A Instituição só se responsabiliza pelos bens (inerentes aos serviços prestados), que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
- 2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

*Helena Almeida*

#### **NORMA 31ª**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes, e a discriminação dos serviços prestados, as regras de cessação do contrato e a comparticipação a pagar pelo cliente.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 32ª**

### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

#### **NORMA 33ª**

### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. A cessação da prestação de serviços acontece, nomeadamente, por:
  - a. Por denúncia do contrato de prestação de serviços por uma das partes, formalizado por escrito, com antecedência de 15 dias, face ao seu termo;
  - b. Por mútuo acordo entre as partes, formalizado por escrito, com indicação expressa da data a partir da qual produz efeitos; e
  - c. Por caducidade, no caso da extinção da resposta social ou morte do cliente.

#### **NORMA 34ª**

### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Instituição, pelo cliente e/ou familiar sempre que desejado, ou realizar a reclamação on-line, cujo acesso ao link se encontra no site da instituição.

*Juliana Almeida*

**NORMA 35ª**  
**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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.

**CAPÍTULO VII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 36ª**  
**ALTERAÇÕES AO PRESENTE 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 melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal e à Segurança Social, 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;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 37ª**  
**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 38ª**  
**IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL**

A resposta social de Centro de Dia é desenvolvida nas instalações da Instituição, situadas na seguinte morada: CENTRO COMUNITÁRIO DA VERA DA CRUZ, LARGO NOSSA SENHORA DAS FEBRES, Nº. 9, VERA CRUZ - 3800 232 AVEIRO

Os espaços afetos ao funcionamento do Centro de Dia encontram-se em conjunto com os espaços de ERPI, organizados de forma a garantir a qualidade, segurança e bem-estar dos clientes, e incluem:

*Helena Amado*

- ✓ Sala(s) de convívio/atividades;
- ✓ Sala de refeições;
- ✓ Copa, cozinha e despensa;
- ✓ Instalações sanitárias adaptadas;
- ✓ Sala(s) de higiene e conforto (banho assistido);
- ✓ Gabinetes técnicos;
- ✓ Espaço exterior (jardim e pátio);
- ✓ Área de recepção/acolhimento.

Todos os espaços utilizados respeitam as condições de acessibilidade, higiene, conforto e segurança, conforme legislação em vigor e as orientações da autoridade competente.

#### **NORMA 39ª**

#### **QUADRO DE PESSOAL DA RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE DIA**

O funcionamento da resposta social Centro de Dia é assegurado por um quadro de pessoal técnico e auxiliar com formação e competências adequadas às funções desempenhadas, de acordo com a legislação em vigor e com as necessidades dos clientes. O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia integra, nomeadamente, as seguintes categorias profissionais:

- ✓ Direção Técnica;
- ✓ Animador(a) Sociocultural;
- ✓ Ajudante de Ação Direta;
- ✓ Cozinheiro(a) e Ajudante de Cozinha;
- ✓ Pessoal administrativo;
- ✓ Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais;

A afetação do pessoal é efetuada com base nas necessidades do serviço e na dimensão do grupo de clientes, garantindo a prestação de cuidados adequados, a segurança e o cumprimento dos planos de atividades e de cuidados definidos.

As funções, responsabilidades e requisitos de cada função constam do Manual de Funções da Instituição, o qual constitui documento complementar a este regulamento e se encontra disponível para consulta.

**NORMA 40<sup>a</sup>**  
**FORO COMPETENTE**

Para a resolução de todas as questões conflituosas, surgidas com o presente contrato, fica estipulado como competente o Tribunal da Comarca do Baixo Vouga – Juízos de Aveiro, com renúncia expressa a qualquer outro.

Ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, em caso de litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, com sítio em <http://www.arbitragemdeconsumo.org> e sede na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa.

**NORMA 41<sup>a</sup>**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento interno, aprovado em reunião de 03/09/2026, revoga o anteriormente celebrado e entra em vigor 05/10/2026.

