

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES



SANTA
CASA
da Misericórdia da Horta
* 500 anos ao seu serviço *

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

**Capítulo I****(Disposições Gerais)****Art.º 1 - Âmbito de Aplicação**

O presente regulamento visa definir as regras de organização e funcionamento do centro de dia, situado na Rampa de São Francisco, n.º 1, 9900-033 Horta. É um serviço integrado no lar de São Francisco, da Santa Casa da Misericórdia da Horta, com a mesma sede, com compromisso aprovado a 21 de novembro de 1986, pelo Bispo D. Aurélio Granada, Bispo de Angra e Ilhas dos Açores e alterado a 17 de novembro de 2008.

Art.º 2 - Órgãos Sociais

Os órgãos sociais do centro de dia são os da Assembleia Geral, Mesa Administrativa e Conselho Fiscal da Santa Casa da Misericórdia da Horta, eleitos de 4 em 4 anos.

Art.º 3 - Direção Técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um técnico superior, de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho, cuja identificação, habilitações literárias e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe dirigir o serviço, sendo responsável perante a Mesa Administrativa, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é nomeado pela Mesa Administrativa e poderá ser substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro colaborador designado para o efeito.

Art.º 4 - 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 algum motivo não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado em:

- a) Portaria n.º 94/2003 de 27 de novembro, Secretaria Regional da Habitação e Equipamentos;




- b) Orientação Técnica Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção-Geral da Segurança Social;
- c) Convenção coletiva de trabalho para as I.P.S.S.

Art.º 5 - Objetivos do Regulamento

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora do serviço.
- 3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Art.º 6 - Objetivos do Centro de Dia

- 1. O centro de dia é uma resposta destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal que promovam o bem-estar do cliente, o seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respetiva família.
- 2. São objetivos do centro de dia:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes;
 - 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) Assegurar o exercício de cidadania através da participação na vida comunitária;
 - f) Implementar práticas que promovam um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover o acesso a saúde, participação e segurança, acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;



- i) 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 conta o estado de saúde de cada cliente;
- j) Promover a intergeracionalidade.

Art.º 7 - Serviços

O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços, nos dias úteis:

- 1. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e de estimulação cognitiva;
- 2. Cuidados de higiene e conforto;
- 3. Higienização do vestuário;
- 4. Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço e o lanche;
- 5. Auxílio e supervisão na toma da medicação;
- 6. Serviço religioso;
- 7. Apoio psicossocial;
- 8. Articulação/encaminhamento para os serviços locais de saúde ou outros, quando necessário;
- 9. Disponibilização de outros serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente acolhimento temporário.

Capítulo II

(Processo de candidatura, seleção, admissão, participação dos clientes)

Art.º 8 - Condições de admissão

São condições de admissão:

- a) Vontade expressa de ingresso manifestado pelo próprio ou pelo seu representante legal;
- b) Pessoas com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- c) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;



- d) Decisão judicial;
- e) Preferencialmente ser natural e residir no concelho da Horta.

A admissão do cliente é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

Art.º 9 - Inscrição

Qualquer pessoa que recorra aos serviços da Instituição tem direito a um atendimento personalizado. Tendo em vista a satisfação de necessidades, uma resposta eficiente deve integrar um conjunto de procedimentos à inscrição/admissão de novos candidatos.

1. As inscrições estão abertas todo o ano e podem ser realizadas na sede da Santa Casa da Misericórdia da Horta, com horário previamente agendado.
2. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico da valência.
3. A Mesa Administrativa desta Instituição é o órgão competente para validação da proposta de admissão.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Mesa Administrativa, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. Numa primeira abordagem é realizada uma recolha sumária de dados de identificação do candidato, seguindo-se uma entrevista, em ficha de inscrição própria.
6. No ato de inscrição deve indicar-se os critérios de admissão.
7. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos, sendo assegurado pela Instituição a proteção dos dados pessoais. No entanto o cliente deverá autorizar por escrito o uso dos seus dados:

- a) BI ou Cartão do Cidadão;
- b) Cartão de Contribuinte;

- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d) Cartão de utente do serviço nacional de saúde ou de outro subsistema;
- e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente.

Art.º 10 - Admissão

1. A admissão está dependente da existência de vaga, da avaliação realizada pelo Diretor Técnico ou Técnico Social e da aprovação do Provedor e/ou da Mesa Administrativa.
2. Constitui critério de prioridade, as situações economicamente desfavorecidas, as situações de risco, a inexistência de suporte familiar de apoio, ser cliente de outra resposta social da Instituição e ser irmão da Instituição.
3. Os clientes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vaga, ficam automaticamente inscritos em plataforma S.I.A.D.S. e o seu processo arquivado, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

Art.º 11 - Acolhimento

1. Aquando da admissão o cliente é acolhido pelo Diretor Técnico e pelo encarregado de setor.
2. O cliente tem um período experimental de 30 dias para se adaptar ao centro de dia.
3. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) 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;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;



4. Se, num prazo de 30 dias, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente, procurando 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.

Art.º 12 - Processo individual do cliente

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Identificação e contato;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contato do familiar ou representante;
- d) Identificação do médico de família;
- e) Identificação da situação social;
- f) Programação dos cuidados e serviços;
- g) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- h) Cessação do contrato de presta o de serviços com indica o da data e motivo;
- i) Exemplar do contrato de presta o de serviços.

2. O processo individual do cliente   arquivado em local próprio e de fácil acesso   dire o técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade, de acordo com o regulamento de prote o de dados (RGPD).

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Art.º 13 - Comparticipa o

1. A comparticipa o familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em fun o do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o  ndice de infla o.



2. O valor de comparticipação mensal, conforme legislação aplicável (Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção -Geral da Segurança Social), corresponde a 30 % sobre o rendimento *per capita*.
3. Os cálculos e comparticipações das mensalidades são da responsabilidade do Técnico de Serviço Social.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
5. O pagamento das mensalidades é efetuado nos doze meses do ano, até dia 15 de cada mês, referente ao serviço prestado no mês anterior, nos serviços administrativos da Instituição.
6. O montante da comparticipação poderá ainda ser alterado sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão se alterem ou não correspondam à verdade dos factos. Pode ainda estar sujeito a modificação, por alteração da legislação em vigor ou por condicionalismos de protocolo celebrado com a Direção Regional da Solidariedade Social.
7. O não pagamento da comparticipação e demais despesas durante um mês, por motivos não considerados justificados, dará origem à rescisão imediata do contrato por incumprimento do cliente ou seu representante.

Art.º 14 - Outros pagamentos

1. As seguintes despesas adicionais, não estão incluídas no valor pago de mensalidade. O pagamento destes serviços não contratualizados, é efetuado no período posterior à sua realização:
 - a) Fornecimento de refeições extra (jantar);
 - b) Fornecimento de algum produto alimentar específico, extra ementa;
 - c) Fornecimento de fraldas, pensos e resguardos;
 - d) Chamadas telefónicas particulares;
 - e) Excursões e outras atividades recreativas extra;
 - f) Extras de carácter pessoal (tabaco, etc.);
 - g) Transporte para consultas ou outros serviços;
 - h) Transporte para a valência;
 - i) Serviço de lavandaria.

2. A cobrança das despesas adicionais pode ser reconsiderada, se for comprovada incapacidade económica e/ou ausência de suporte familiar de apoio, mediante referência do Diretor Técnico e aprovação da Mesa Administrativa.

Art.º 15 - Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o cliente, família ou representante legal, onde constam os direitos e obrigações das partes, assim como assegurado a proteção de dados pessoais.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, família ou representante legal e arquivado outro, nos serviços administrativos.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Art.º 16 - Renovação da Inscrição/Anulação

1. Em cada ano civil deve ser feita a confirmação da inscrição para o ano civil seguinte, durante o mês de outubro.
2. Considera-se anulação da inscrição:
 - a) Sempre que existirem indícios de ter havido falsificação de documentos ou prestação de falsas declarações, podendo acionar-se os meios legais e judiciais adequados.

Capítulo III (Funcionamento)

Art.º 17- Horário de funcionamento

1. O centro de dia funciona todos os dias úteis, das 8.30h às 18h00h.
2. Em situações devidamente justificadas e após aprovação da Mesa Administrativa, poderão os clientes frequentar o serviço aos fins de semana e feriados, mediante pagamento extra mensalidade.

**Art.º 18 - Das atividades**

1.O centro de dia tem um plano de atividades mensal, que será afixado, realizado de acordo com os recursos disponíveis e serviços contratualizados. As atividades poderão sofrer alterações, desde que devidamente comunicadas ao Diretor Técnico e autorizadas pela Mesa Administrativa.

2.Sempre que se justifique, os utentes participam em eventos organizados pela comunidade local e em comemorações internas de datas festivas.

3. Sempre que o cliente participe em algum passeio ou atividade de exterior, cuja duração seja superior a um dia, é necessário o consentimento do familiar ou representante legal, assim como dar conhecimento ao Provedor e/ou Mesa Administrativa.

Art.º 19 - Restrições

Não é permitida a entrada do cliente quando se verificam as seguintes situações:

- a) Sempre que no cliente sejam notados sinais de doença, nomeadamente doenças infetocontagiosas, ou de outro tipo, que possam comprometer a saúde física dos restantes clientes e colaboradores;
- b) Quando o cliente apresente comportamentos inadequados associados ao consumo excessivo de álcool ou drogas ou ao incumprimento da medicação prescrita e sendo esta da responsabilidade da família ou de outro representante legal;
- c) Agravamento acentuado da saúde física e/ou mental dos clientes, que impliquem cuidados continuados e especializados de saúde.

Art.º 20 - Alimentação

- 1. As refeições são fornecidas pela Instituição e as ementas são organizadas por um nutricionista.
- 2. Os almoços/jantares são servidos no refeitório, nas instalações do Lar.
- 3. O lanche é servido na sala de estar e/ou refeitório.



4. Poderá ser servido jantar aos clientes de centro de dia, mediante pagamento extra.
5. As ementas são afixadas semanalmente nas instalações, em local visível e de fácil acesso.
6. Não é permitida a receção de alimentos confeccionados fora da Instituição, com exceção de bolos de aniversários ou quando solicitado em ocasiões festivas e sempre com o conhecimento da encarregada de setor.
7. É proibido adquirir ou trazer bebidas alcoólicas para o uso próprio, ou uso de outros clientes.

Art.º 21 - Dietas e Alimentos Específicos

1. O centro de dia fornece dieta específica. No ato de inscrição deverá o Diretor Técnico ser informado do tipo de alimentação e comunicar ao nutricionista.
2. Sempre que sejam necessários alimentos específicos que não estejam incluídos nas ementas da Instituição, poderão ser fornecidos, mediante apresentação de comprovativo médico. O pagamento destes alimentos será da responsabilidade do cliente e/ou das famílias ou representantes legais.
3. As alergias ou rejeições face a determinados alimentos, deverão ser comunicadas, apresentando um comprovativo médico, que ateste as mesmas.
- 4.

Art.º 22 - Horário das Refeições

1. No centro de dia podem ser servidas as seguintes refeições:

Pequeno - almoço: 9.00h

Almoço: 12.00h

Lanche: 15h

Jantar: 17.30h

Art.º 23 - Vestuário e Objetos Pessoais

1. Os clientes do centro de dia devem, no momento de admissão, trazer uma muda de vestuário/calçado para uso pessoal, para permanecer na Instituição e ser utilizado se necessário. Neste ato, deve ser realizado uma relação discriminativa de todos os

bens, assinada pelo cliente, família ou seu representante legal e pelo Diretor Técnico.

2. Este documento deve constar no processo individual do cliente e sempre que haja alteração, deve ser realizado o abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada.
3. O centro de dia não se responsabiliza pelo desaparecimento ou estrago de objetos de pertença ou bens (relógios, telemóveis, máquinas fotográficas, joalharia em ouro, etc.), que os clientes possam trazer consigo.
4. Todo o vestuário e artigos de higiene que os clientes tragam deverão vir devidamente identificados, caso contrário o centro de dia não se responsabiliza por eventuais trocas ou desaparecimentos.
5. É da responsabilidade do centro de dia a aquisição dos produtos de higiene necessários para as higiènes realizadas no centro.

Art.º 24 - Depósito de bens

1. A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores ou objetos que o utente tenha em seu poder.

Art.º 25 - Acidentes e Cuidados de Saúde

1. Em situação de acidente, os clientes devem de imediato ser encaminhados para os serviços de saúde, acompanhados por um colaborador da valência. Logo que possível os familiares devem ser contactados, para proceder ao acompanhamento do cliente.
2. Os colaboradores do centro de dia devem registar em livro de ocorrências, todos os estados de indisposições dos clientes ou outras situações que indicie mal estar ou doença.
3. Os clientes que apresentem sintomas ou sinais de doença, que possa contagiar os restantes, não podem frequentar o centro dia.
- 4.

Art.º 26 - Medicação

- 1.0 fornecimento e preparação da medicação é da responsabilidade do próprio utente e/ou familiares e a sua preparação deve ser semanal.
2. Pode, em situações excecionais e devidamente justificadas ser a equipa de saúde da Instituição responsável por preparar a medicação que é administrada aos clientes, mediante comprovativo de prescrição médica.

Capítulo IV**(Condições de transporte dos Clientes)****Art.º 27 - Transporte**

1. O transporte para o centro de dia é da responsabilidade do próprio utente ou dos familiares, salvo situações excecionais devidamente avaliadas pelo Diretor Técnico, onde poderá ser assegurado pela Instituição, mediante pagamento extra.
2. A deslocação para as atividades quotidianas e constantes no plano de atividades é da responsabilidade da Instituição.
3. A deslocação para serviços de saúde poderá ser assegurada por transporte da Instituição, com acompanhamento de um colaborador da valência até ao serviço, mediante pagamento extra.
4. Esta deslocação estará sujeita a disponibilidade dos recursos humanos e materiais da Instituição e carece de conhecimento e autorização do Diretor Técnico ou Mesa Administrativa.

Capítulo V**(Direitos e Deveres)****Art.º 28 - Direitos dos Clientes**

Os clientes do centro de dia têm os seguintes direitos:

- a) Direito à sua integridade, respeito pela sua individualidade e pelas suas necessidades pessoais;
- b) Direito à liberdade de expressão. Ter opinião própria sobre qualquer assunto e poder exprimi-la é um direito inalienável de qualquer ser humano. Deve manifestar as suas ideias, gostos e opções;

- c) Direito ao reconhecimento das suas crenças religiosas e particular respeito pela expressão de fatores culturais, não sendo por isso, sujeito a discriminações por razões de género sexual, orientação sexual, estado civil, idade, raça, crenças ou ideologias, pertença a uma minoria étnica ou linguística e nível socioeconómico;
- d) Direito à sua privacidade e à preservação da sua intimidade pessoal e relacional;
- e) Direito ao respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida;
- f) Direito a dispor de um plano individual de atendimento ocupacional, adequado às necessidades verificadas durante os processos de avaliação;
- g) Direito a participar nas decisões que afetam, de forma direta ou indireta, a organização e o funcionamento da valência. Devem, sempre que possível, ter uma participação ativa na definição, implementação e avaliação do seu plano individual;
- h) Direito a fazer as suas reclamações/sugestões;
- i) Direito ao acesso a toda a informação relacionada com o funcionamento do centro de dia;
- j) Direito à proteção dos seus dados pessoais e imagem de acordo com o Regulamento de Proteção de Dados-RGPD (Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto).

Art.º 29 - Deveres dos Clientes

Os clientes do centro de dia têm os seguintes deveres:

- a) Dever de respeitar os direitos dos restantes clientes;
- b) Dever de conhecer e cumprir com o conteúdo das normas reguladoras da Instituição, do centro de dia e do funcionamento de outros serviços dos quais são utilizadores;
- c) Dever de colaborar com a Instituição e seus colaboradores, para o bom funcionamento e melhoria da qualidade do atendimento dos serviços dos quais são utilizadores;
- d) Dever de assistir e participar nas reuniões para as quais são convocados;
- e) Dever de zelar pela preservação e asseio do material, das instalações e dos espaços, fazendo uso adequado dos mesmos;
- f) Dever de utilizar vestuário adequado às atividades que desenvolve;

- g) Dever de ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhe foram atribuídas;
- h) Dever de cumprir com as normas de higiene e segurança;
- i) Dever de cumprir com o regulamento interno.

Art.º 30 - Direitos dos Familiares ou Outros Representantes

- a) Direito a serem respeitados os princípios da dignidade, respeito e individualidade;
- b) Direito à liberdade de expressão;
- c) Direito ao reconhecimento das suas crenças religiosas e particular respeito pela expressão de fatores culturais, não sendo por isso, sujeitos a discriminações por razões de género sexual, orientação sexual, estado civil, idade, raça, crenças ou ideologias, pertença a uma minoria étnica ou linguística e nível socioeconómico;
- d) Direito ao respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida e de quem representa;
- e) Direito a participar ativamente nas decisões que afetam a organização e funcionamento da valência;
- f) Direito a ser informado sobre qualquer aspeto relacionado com o cliente que representa;
- g) Direito a fazer reclamações e sugestões.

Art.º 31 - Deveres dos Familiares ou Outros Representantes

- a) Dever de colaborar com a Instituição e seus colaboradores, para o bom funcionamento e melhoria da qualidade do atendimento dos serviços;
- b) Dever de assistir e participar nas reuniões para a qual são convocados;
- c) Dever de informar e manter atualizada toda a informação relativa a medicação, declarações de rendimentos, etc.;
- d) Dever de estar sempre contactável ou, na impossibilidade temporária, facultar o contato de quem o substitua;

- e) Dever de apoiar e/ou substituir o cliente no cumprimento dos deveres e das normas de funcionamento estabelecidas pela valência;
- f) Dever de pagar a comparticipação familiar mensal nos prazos estabelecidos;
- g) Dever de cumprir o regulamento interno.

Art.º 32 - 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 utente e/ou família no ato de admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- e) Direito de suspender o serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Art.º 33 - Deveres da Instituição

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado;
- 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 constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;

- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes, de acordo com o RGPD - Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto.

Capítulo VI

Art.º - 34 Áreas e Serviços da Instituição

Em caso que se verifique a necessidade de tratar de assuntos relacionados com o cliente e a Instituição, deverão dirigir-se:

- a) Nos assuntos da área administrativa e financeira, aos colaboradores administrativos da secretaria;
- b) Nos assuntos diretamente relacionados com o Centro de dia, ao Diretor Técnico que fará o encaminhamento para as diferentes áreas;
- c) Nos assuntos gerais, ao Secretário Geral e se solicitado, ao Provedor e/ou à Mesa Administrativa.

Capítulo VII

(Disposições Finais)

Art.º 35 - Livro de Reclamações/sugestões

- 1. A Instituição tem livro de reclamações, específico para os estabelecimentos em que sejam exercidas atividades de apoio social.
- 2. A Instituição faculta, sempre que solicitada, aos clientes, família ou representantes legais, o livro de reclamações.
- 3. Um dos princípios a contemplar na gestão da qualidade é o aproveitamento de todos os contributos pessoais dos que compõem a Instituição, incluindo clientes, colaboradores e outras pessoas externas, que estejam de alguma forma relacionadas com o serviço.
- 1. Qualquer pessoa que queira fazer uma reclamação ou sugestão poderá fazê-la, preenchendo uma ficha criada para o efeito e colocá-la na caixa de reclamações/sugestões, disponível no hall de entrada da Instituição.
- 2. As fichas encontram-se nos serviços administrativos à disposição de todos os interessados.
- 3. Todos os casos serão analisados pelo gabinete do cidadão e Mesa Administrativa, e merecem direito a resposta por escrito, no prazo de 30 dias.

Art.º 36 - Alterações no Regulamento Interno

O presente regulamento poderá ser objeto de alterações ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem e dele serão consideradas nulas e sem efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

Art.º 37 - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Horta.

Art.º38 - Casos Omissos e Disposições Comuns

1. Qualquer caso omissos no presente regulamento interno será resolvido pelo Provedor e ou Vice-Provedor ou quem a sua vez fizer e sujeito a retificação da Mesa Administrativa, tendo sempre em conta o disposto no Compromisso da Misericórdia e na Lei Geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
2. Para além dos itens do presente regulamento, são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Horta, datada de 25/06/2020.

Publicite-se.

A Mesa Administrativa

