

las
—
A. Soares
CA



REGULAMENTO INTERNO
DE
FUNCIONAMENTO DE CENTRO DE DIA



lu *Q*
AW *A. Almeida*

Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos de Agualva-Cacém

Rua de São Paulo, n. °11, Bairro Eureka

2735-612 Agualva-Cacém

IPSS - Sem Fins lucrativos

Editores:

Carolina Rodrigues

Carlos Teixeira

Herculano Silva

Tel: 219129460/5

Fax: 219129467

Email: arpiac2003@hotmail.com



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

A Associação de Reformados Pensionistas e Idosos de Agualva-Cacém (adiante designada por ARPIAC) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que se encontra registada na Direção Geral da Segurança Social do IPSS, e tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 19/07/2013, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes Normas:

Norma 2ª

Legislação Aplicável

O CENTRO DE DIA é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar e rege-se pelo estipulado no:

- a. Portaria n.º 218-D/2019 de 2019-07-151,183, procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.
- b. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de junho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS;
- c. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- d. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- e. Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- f. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- g. Protocolo de Cooperação em vigor;
- h. Circulares de Orientação Técnica **acordadas em sede de CNC**;
- i. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- j. Outra legislação enquadradora da resposta social que venha a ser aprovada pela tutela.**

Norma 3ª

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do CENTRO DE DIA:

Pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas

[Handwritten signatures and initials]

e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- a. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo os mesmos, objeto de contratualização;
- b. Prestar apoio psicossocial;
- c. Fomentar as relações interpessoais dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- d. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- e. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- f. Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- g. 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;
- h. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- i. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- j. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- k. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- l. Facilitar o acesso a serviços da comunidade.
- m. Dinamizar relações intergeracionais.

Norma 4ª

Cuidados e Serviços

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

- a. Refeições;
- b. Convívio/ocupação;
- c. Cuidados de higiene;
- d. Tratamento de roupa de uso pessoal durante a sua estadia diária na Instituição;
- e. Administração de fármacos.

2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar a prestação dos seguintes cuidados e serviços, não incluídos na mensalidade, sendo os mesmos disponibilizados quando solicitados e pagos mediante um valor constante de uma “Tabela de outros serviços” que se encontra afixada em local próprio.

- a. Transporte de clientes;
- b. Ginásio e fisioterapia;
- c. Sopa extra (p/jantar);

- d. Cuidados de imagem: cabeleireiro, barbeiro, manicura e pedicura;
 - e. Entrega ocasional de refeição ao domicílio;
 - f. Cedência de ajudas técnicas e de apoio à sua funcionalidade e autonomia.
3. Este serviços não incluídos na mensalidade devem ser previamente solicitados e autorizados pelo cliente ou familiar responsável ou representante legal, dando o seu aval em documento próprio.

Norma 5ª

Instalações

O Centro de Dia tem as seguintes áreas funcionais:

- a. Área técnica;
- b. Recepção, e Serviços Administrativos;
- c. Área de refeições: refeitório, cozinha, despensas e lavandaria;
- d. Área de higiene: instalações sanitárias, banhos e sala de cuidados de imagem;
- e. Salas de estar/atividades;
- f. Gabinete médico/enfermagem;
- g. Farmácia;
- h. Ginásio;
- i. Armazéns;
- j. Outros espaços.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma 6ª

Condições de Admissão

- 1. São condições de admissão no CENTRO DE DIA:
 - 1.1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da **Norma 3ª**;
 - 1.2. Ser residente, preferencialmente, na União de Freguesias de Agualva/Mira-Sintra e União de Freguesias de Cacém/São Marcos;
 - 1.3. A habitação do cliente deve reunir condições de acessibilidade arquitetónicas que viabilizem o acesso em segurança do cliente ao transporte;
 - 1.4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar as actividades de vida diária;
- 2. A admissão é precedida de uma entrevista a realizar na Instituição, bem como uma visita do candidato a cliente às instalações.

Norma 7ª

Inscrição

- 1. A inscrição é feita na sede da ARPIAC e decorre ao longo de todo o ano civil.
- 2. A inscrição inicia-se através de atendimento pela Técnica responsável e obriga à entrega dos seguintes documentos:

- a. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato a cliente e do familiar ou representante legal;
 - b. Cartão de Contribuinte do candidato a cliente e do familiar ou representante legal;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou da Caixa Geral de Aposentações ou organismo similar do candidato a cliente;
 - d. Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato a cliente pertença;
 - e. Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato a cliente, guia terapêutico e informação sobre o tipo de dieta;
 - f. Cópia da declaração mod.3 de IRS, respeitante aos rendimentos do candidato a cliente e do agregado familiar;
 - g. Cópia da Nota de liquidação do candidato a cliente e do agregado familiar;
 - h. Certidão emitida pelo Serviço de Finanças comprovativa da inexistência de bens imóveis;
 - i. Certidão de Teor emitida pela Conservatória Predial;
 - j. Comprovativo dos rendimentos de aposentação, reforma ou pensão do candidato a cliente;
 - k. Comprovativo de arrendamento de habitação ou de prestação de casa própria;
 - l. Comprovativo da inexistência de aplicações financeiras;
 - m. Comprovativo de despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - n. Caso se entenda necessário poderão ser solicitados outros documentos.
3. Em caso de admissão urgente, devidamente justificada e autorizada pela Direção, 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.
 4. Não será aceite a admissão de clientes caso se verifique sonegação de dados ou a tentativa/intenção de enganar a Instituição.
 5. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga, será comunicado ao candidato a cliente ou familiar responsável ou representante legal que se encontra inscrito em lista de espera.
 - 5.1. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios de prioridade na admissão (Norma 8^a);
 - 5.2. A lista de espera será revista periodicamente e sempre que sejam entregues documentos que alterem o processo de inscrição.

Norma 8^a

Critérios de Prioridade na Admissão

1. As admissões são feitas considerando o isolamento ou a ausência parcial/total de apoio familiar e/ou condicionante estado de saúde, de acordo ainda com os seguintes critérios:
 - 1.1. Pertencer a situações sociais precárias;

- 1.2. Risco de isolamento social e/ou geográfico;
 - 1.3. Ser cliente de outra resposta social da ARPIAC, passando para Centro de Dia por se aferir ser a resposta social mais adequada;
 - 1.4. Insuficiência de recursos económicos;
 - 1.5. Ser residente na cidade de Agualva-Cacém;
 - 1.6. Antiguidade de associado na ARPIAC;
 - 1.7. Ordem de inscrição na instituição.
2. Todas as admissões excepto as protocoladas com o ISS serão analisadas pela Direção da ARPIAC, de modo a garantir a sustentabilidade financeira da Instituição.
 3. Em caso algum serão admitidos candidatos a clientes que não manifestem, de forma livre expressa, o seu consentimento para frequentarem a resposta social;
 4. Em caso de vacatura sem preenchimento por parte de residentes na cidade, poderão ser aceites clientes fora da cidade, desde que assegurem o seu transporte.
 5. A pontuação e ponderação percentual dos critérios de prioridade elencados no presente artigo são atribuídas com base na tabela seguinte.

Crítérios	Pontuação (0-10)	Ponderação (0 – 100%)
Pertencer a situações sociais precárias;	- Retaguarda familiar, mas sem disponibilidade para a prestação de cuidados 10 pontos - Inexistência de retaguarda familiar: 5 pontos. - Existência de retaguarda familiar com disponibilidade para a prestação de cuidados: 0 pontos	25%
Risco de isolamento social e/ou geográfico;	- Vive isolado ou com cônjuge, mas que não ajude na satisfação das necessidades 10 pontos - Recebe visitas e/tem acompanhamento esporádico 5 pontos - Vive acompanhado permanentemente, havendo possibilidade de apoio nos cuidados 0 pontos	20%
Ser cliente de outra resposta social da ARPIAC, passando para Centro de Dia por se aferir ser a resposta social mais adequada;	Com frequência 10 pontos Sem frequência 0 pontos	18%
Insuficiência de recursos económicos;	Rendimentos mensais inferiores a RMMG – 10 pontos; Rendimentos mensais superiores a RMMG e até 2x RMMG 8 pontos Rendimentos mensais entre 2xRMMG e 4x RMMG 5 pontos Rendimentos mensais superiores 4x RMMG 0 pontos	17%
Ser residente na cidade de Agualva-Cacém;	Com residência 10 pontos Sem residência 0 pontos	10%
Antiguidade de associado na ARPIAC;	Superior a 5 anos – 10 pontos Entre 2 e 5 anos – 5 pontos Inferior a 2 anos – 0 pontos	7%

Critérios	Pontuação (0-10)	Ponderação (0 – 100%)
Ordem de inscrição na instituição.	Superior a 2 anos 5 pontos Entre 1 - 2 anos 3 pontos Inferior a 1 ano 0 pontos	3%

Norma 9ª

Lista de Espera

1. Não havendo vaga o candidato a cliente fica em Lista de Espera;
2. Quando ocorrer uma vaga o candidato a cliente ou a sua família serão informados para completarem o respetivo processo de admissão. Caso não esteja interessado em ingressar a resposta social, após esta data será retirado da Lista de Espera.

Norma 10ª

Admissão

1. A admissão dos candidatos a frequência de Centro de Dia pressupõe sempre a existência de uma vaga.
2. A validação da admissão é feita pela Direção, sob proposta da Técnica responsável.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu familiar responsável ou representante legal no prazo de cinco dias.
4. O cliente terá um prazo de cinco dias para iniciar a frequência. Expirando este prazo, sem comparência ou não justificação do convocado ou cliente, ou familiar responsável, ou representante legal, a vaga será considerada não preenchida.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Técnica responsável e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. No ato da sua admissão o cliente tem de apresentar um atestado comprovativo de que não sofre de doença infecciosa ou mental, e/ou no caso de sofrer de uma destas doenças, um documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada.
8. A admissão do cliente é efetivada através da formulação de um contrato de prestação de serviços celebrado entre a ARPIAC e o cliente ou familiar responsável ou representante legal, sendo-lhe entregue uma cópia do presente regulamento.
9. No ato de admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês da admissão, de acordo com a data de entrada na resposta social, conforme estabelecido na Norma 15ª, ponto 2.

Norma 11ª

Acolhimentos dos Novos Clientes

O acolhimento de novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a. O cliente é admitido de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 9h00 às 12h00, devendo ser acompanhado pelo familiar responsável ou representante legal;

- b. Ao cliente e ao familiar responsável ou representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento de Centro de Dia;
- c. O cliente e o familiar responsável ou representante legal serão conduzidos em visita guiada pelas instalações, onde lhes será dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços, as condições gerais da resposta social e apresentados os profissionais e outros clientes.

Norma 12^a

Processo Individual do Cliente

1. Aquando da admissão do cliente, é elaborado um processo individual do mesmo, constituído pelos seguintes documentos:
 - a. Identificação do cliente;
 - b. Ficha de atendimento/inscrição;
 - c. Data de admissão;
 - d. Documentação pessoal;
 - e. Identificação e contacto do médico assistente;
 - f. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - g. Identificação da situação social;
 - h. Informação clínica, que pode ser consultada de forma autónoma;
 - i. Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - j. Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - k. Folha de cálculo do rendimento do cliente;
 - l. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - m. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do cliente é atualizado e guardado em local próprio e de acesso restrito nos termos da legislação aplicável;

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 13^a

Horários de Funcionamento

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis do ano, exceto nos feriados nacionais e municipais, e terça-feira de Carnaval.
2. O horário de funcionamento é o seguinte:
 - 2.1. Diariamente das 8h00 às 18h00;
 - 2.2. Este horário poderá ser prolongado por motivos excecionais.
3. O horário de atendimento da Técnica responsável encontra-se afixado no quadro informativo da resposta social de Centro de Dia.
4. As visitas aos clientes podem ser efetuadas todos os dias de funcionamento do Centro de Dia, no período compreendido entre as 14h00 (catorze) e as 16h (dezasseis), sendo avaliadas as situações excecionais.
5. As visitas são registadas na receção e encaminhadas para as salas de convívio destinadas aos clientes.

6. O cliente pode, ocasionalmente, convidar uma ou duas pessoas para uma refeição na sua companhia, pagando o custo da mesma, e necessitando para isso de uma autorização prévia, que poderá solicitar com 24 horas de antecedência.
7. As visitas não podem entrar na Sala de Refeições, salvo se devidamente justificadas e autorizadas pela coordenadora Técnica do Centro de Dia e/ou Diretora Técnica.
8. O cliente dispõe de liberdade de deslocação no interior da Instituição, à exceção das zonas de serviço. Na situação em que o cliente ou familiar responsável ou representante legal permitam a sua deslocação ao espaço exterior da instituição deverão formalizar a autorização por escrito.
9. Reserva-se o direito de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento das mesmas, ou por indicação do cliente ou familiar responsável ou representante legal.

Norma 14ª

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado 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. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - 2.1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - 2.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - 2.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - 2.4. Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa.
 - 2.5. 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. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 3.1. Do trabalho dependente;

- 3.2. Do trabalho independente – 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);
 - 3.3. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - 3.4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - 3.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - 3.6. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - 3.7. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - 3.8. Outras fontes de rendimento.
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - 4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - 4.2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - 4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - 4.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, devidamente fundamentado com declaração médica;
 - 4.5. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 15ª

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.

2. Ao somatório das despesas referidas em 4.2, 4.3 e 4.4 do n.º 4 da Norma 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - 3.1. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outro documento probatório;
 - 3.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências que se considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
 - 3.3 O montante máximo da comparticipação do cliente, referido no ponto anterior, será igual ao custo médio real de cliente verificado na resposta social CENTRO DE DIA, no ano anterior.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, o cliente ou seu familiar ou representante legal será informado, por escrito, com o aviso prévio de um mês.

Norma 16ª

Montante, Redução 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 nesse ano, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. No mês de admissão do cliente a mensalidade é paga nos seguintes termos:

Se a admissão do cliente se verificar:

até ao dia 10	paga a mensalidade na totalidade
entre o dia 11 e o dia 20	paga 2/3 da mensalidade
entre o dia 21 e o final do mês	paga 1/3 da mensalidade

3. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
4. Não há redução da mensalidade nas situações em que mais do que um elemento frequente a resposta social.
5. As mensalidades 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 17ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 (oito) do mês a que respeita, na Tesouraria/Sede da ARPIAC em numerário, cheque emitido à ordem da Instituição ou Multibanco.
2. O pagamento também poderá ser efetuado através de transferência bancária para o NIB 00350.1780.0016.105930.22, indicando sempre o nome do cliente a que a mesma respeita. O

comprovativo da transferência bancária deverá ser entregue na Tesouraria/Sede da ARPIAC ou enviado para o email deste serviço.

3. O pagamento de serviços e cuidados não incluídos na mensalidade, discriminados no ponto 2, da Norma 4ª, é efetuado até ao dia 8 (oito) do mês a que respeita.
4. A primeira mensalidade é paga no dia de acolhimento do cliente.
5. Caso não seja possível efetuar o pagamento da mensalidade no prazo acima indicado, a situação deve ser comunicada à Direção para análise e remediação da mesma.
6. Mantendo-se o incumprimento do acordado com a Direção, a ARPIAC poderá suspender ou rescindir o contrato de prestação de serviço, dado que se verifica o incumprimento das cláusulas contratuais. O cliente ou familiar responsável ou representante legal será atempadamente avisado desta decisão.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 18ª

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, e lanche, segundo o acordado com o cliente.
2. Aos clientes com patologia que o justifique é fornecida uma refeição intermédia no período da tarde.
3. As refeições processam-se segundo o seguinte horário:

Pequeno-almoço	9H30 (nove horas e trinta minutos)
Almoço	12H00 (doze horas);
Lanche	15H30 (quinze horas e trinta minutos)

4. As refeições são confeccionadas nas instalações da ARPIAC, cumprindo todas as Normas do HACCP.
5. A ementa semanal é afixada no fim-de-semana anterior em local bem visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
6. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
7. Sempre que solicitado, poderá ser fornecida uma sopa extra (p/jantar), para os clientes levarem para a sua residência, mediante o pagamento do valor constante da Tabela afixada em local próprio.
8. Caso seja solicitada a entrega ocasional de refeição ao domicílio por motivo de ausência do cliente devidamente fundamentado na resposta social (doença, luto, ida a consultas ou realização de exames médicos), a mesma deve ser comunicada antecipadamente, e paga mediante um valor estipulado pela Instituição.
9. Pode o cliente ainda usufruir dos serviços da cafetaria, extra mensalidade, mediante preçário afixado na mesma.



Norma 19ª

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, sendo a sua periodicidade estabelecida de acordo com as necessidades do cliente.
2. Este serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, caso se justifique.
3. As ajudantes de ação direta asseguram aos clientes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades.
4. Para a realização da higiene diária o cliente ou familiar responsável ou representante legal fornece todos os produtos que considere necessários e relevantes, que deverá entregar a uma das funcionárias da resposta social.
5. A resposta social dispõe ainda dos serviços de cabeleireiro, barbeiro, manicura e pedicura, não incluídos na mensalidade, que podem ser usufruídos desde que solicitados e mediante a disponibilidade existente.

Norma 20ª

Tratamento da Roupa

1. São consideradas neste serviço as roupas de uso diário (toalhões de banho) no que diz respeito às higiens pessoais feitas na Instituição.
2. As roupas de uso pessoal serão tratadas na Instituição apenas em situações anómalas ocorridas durante a sua permanência na resposta social.

Norma 21ª

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

1. A ARPIAC promove as seguintes atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, que constam do Plano de Atividades:
 - 1.1. Ocupacionais: trabalhos manuais, pintura, jogos de concentração e memória;
 - 1.2. Celebração de datas festivas: Páscoa, Natal, Dia do Idoso, etc.;
 - 1.3. Religiosas: celebração da Eucaristia, Oração do Terço;
 - 1.4. Organização de passeios ou deslocações de grupo a locais de interesse.
2. Os clientes participam livremente nas atividades ocupacionais e outras desenvolvidas no espaço da Instituição.
3. A organização e desenvolvimento de passeios ou outros eventos são supervisionados pela Diretora Técnica.
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família.
5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios em grupo.
6. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

Norma 22^a

Transporte

1. A resposta social dispõe de serviço de transporte, que pode ser usufruído desde que solicitado, e de acordo com a disponibilidade da Instituição.
2. Este serviço é pago, não estando incluído na mensalidade.
 - 2.1. Este serviço, rege-se por um Preçário, organizado em função das áreas de residência dos clientes, sendo o montante a pagar de diferente valor, designadamente.

Escalão	Preço	Descrição
1	55,00€	(Centro de Saúde Olival – Entrada IC 19 – Clube Atlético – Antes da António Sérgio)
2	60,00€	(Mercado Amarelo – Rotunda do Seminário – Estrada para Rio de Mouro – Intermarché Cacém)
3	65,00€	(Ponte antes da estação ferroviária do Cacém – Bombeiros Voluntários Aqualva-Cacém – Vale Mourão)
4	70,00€	(Bombas BP – Rotunda dos 4 Caminhos – Escola Matias Aires; Alto do Colaride – Bairro da Anta – Mira-Sintra)

- 2.2. Pode ser mensal se prestado de forma continuada e regular;
- 2.3. Pode ser ocasional se acontecer de forma pontual, assumindo o cliente um valor estipulado pela Instituição;
- 2.4. Em caso de carência económica comprovada, a fim de não haver constrangimento à admissão de clientes, o valor do transporte será analisado pela Direção da ARPIAC.
3. Neste serviço é assegurado transporte ao cliente entre o domicílio/Centro de Dia, no período da manhã, e Centro de Dia/domicílio, no período da tarde.
4. Os horários, a organização dos itinerários e os lugares nos transportes são organizados pela resposta social.
5. O cliente ou familiar responsável ou representante legal, bem como a resposta social, têm o dever de informar sempre que haja alguma alteração relativa ao transporte.
6. Caso não seja possível proceder à integração do cliente no transporte por inexistência de vaga, ser-lhe-á comunicado ou ao familiar responsável ou ao representante legal, que se encontra inscrito em lista de espera, para esse efeito.

Norma 23^a

Administração de Fármacos

1. A administração de fármacos prescrita pelo médico é preparada, semanalmente, pela família.
2. A responsabilidade pela administração desta medicação é da funcionária destacada para essa função.
3. Quando exista alteração na medicação, o cliente ou familiar responsável ou representante legal deverá informar a resposta social e apresentar o respetivo documento médico que comprove esta situação.

4. A responsabilidade pela medição de pressão arterial e de glicemia, sempre que exista indicação médica para tal, é responsabilidade da funcionária destacada para essa função.

Norma 24ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 25ª

Articulação com os Serviços Locais de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do cliente ou familiar responsável ou representante legal.
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e/ou exames auxiliares de diagnóstico por familiares ou seu representante legal.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital de referência) devendo o familiar responsável ou representante legal dirigir-se ao local onde este se encontra, para acompanhamento do mesmo.

Norma 26ª

Outros Serviços

1. A resposta social Centro de Dia dispõe ainda de serviços que podem ser usufruídos gratuitamente, nomeadamente:
 - 1.1. Encaminhamento para as entidades competentes em pequenas reparações no domicílio, designadamente para os serviços de Apoio ao Idoso da Câmara Municipal de Sintra;
 - 1.2. Encaminhamento para o Gabinete de Apoio Jurídico disponível nas Juntas de Freguesia da área de intervenção.
2. Os serviços não incluídos na mensalidade, referidos no ponto 2 da Norma 4ª, devem ser previamente solicitados e autorizados pelo cliente ou familiar responsável ou representante legal, dando o seu aval em documento próprio.

CAPÍTULO V

RECURSOS HUMANOS

Norma 27ª

Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 28ª

Coordenação Técnica

1. A Coordenação Técnica do CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço sendo responsável perante a Direção Técnica e Direção pelo funcionamento geral do mesmo.

2. A Coordenadora Técnica do CENTRO DE DIA é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por uma Técnica a indicar pela Direção.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Norma 29ª

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 estabelecidos e contratados;
- d. Ser informado das Normas e regulamentos vigentes;
- e. Exigir o cumprimento das Normas estabelecidas neste regulamento;
- f. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g. Ter acesso à ementa semanal;
- h. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

2. São deveres dos clientes:

- a. Colaborar com a equipa de CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades;
- b. Tratar com respeito e dignidade os outros clientes, funcionários de 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 em sugestões para melhoria do serviço;
- e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f. Observar o cumprimento das Normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g. Comunicar à Técnica responsável pela resposta social, a saída diária por um curto período de tempo, bem como ausências de alguns dias;
- h. Avisar, com a devida antecedência, a ausência temporária do serviço;
- i. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

Norma 30ª

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. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares ou representante legal no ato da admissão.
- c. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
- d. Exigir o cumprimento do presente regulamento.
- e. O direito de suspender este 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.
- f. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

2. São deveres da Instituição:

- a. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
- b. Criar e manter as 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 à 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, designadamente através da auscultação dos clientes.
- g. Manter os processos dos clientes atualizados.
- h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
- i. Envolver a participação dos familiares ou representante legal no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que contribua para um melhoramento do bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do cliente.
- j. Em caso de doença súbita ou outro acidente imprevisto ocorrido na Instituição, será contactado o familiar responsável ou representante legal, a fim de efetuarem o seu acompanhamento e diligências adequadas.

Norma 31^a

Direitos e Deveres dos Colaboradores

São direitos dos colaboradores:

- a) Desenvolver trabalho de equipa na medida das suas capacidades;
- b) Serem tratados com respeito e dignidade pelos clientes e demais funcionários.

São deveres dos colaboradores:

- a) Cuidados de Higiene e Imagem;
- b) Lavar as mãos como rotina;
- c) Usar as unhas sempre cuidadas, cortadas e sem pintura;
- d) Usar vestuário e calçado, adequados e confortáveis à realização das actividades;
- e) Ter uma apresentação sóbria;

- f) Encontrar-se sempre com vestuário limpo;
- g) Usar o cabelo apanhado, se necessário;
- h) Não usar acessórios pessoais, tais como colares, anéis ou pulseiras;
- i) Usar sempre luvas;
- j) Utilizar um tratamento formal e conduta discreta quando se dirigem ao cliente ou vice-versa;
- k) Cada cliente tem de ser tratado com respeito pelos seus direitos e deveres;
- l) Pela sua identidade, hábitos e modos de vida;
- m) Ser-lhe assegurada privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, sob pena de se estar a violar os direitos dos indivíduos e, conseqüentemente, não se garantir a qualidade dos serviços.

Norma 32ª

Depósito, Guarda dos Bens do Cliente

- 1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes ou familiar responsável ou seu representante legal lhe entreguem à sua guarda.
- 2. No ato de admissão do cliente é elaborada uma relação dos bens entregues e assinada pelo responsável, e que ficam à guarda da Instituição.
Esta relação é assinada em duplicado pelo cliente ou familiar responsável ou seu representante legal e por um representante da Instituição. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

Norma 33ª

Contrato de Prestação de Serviços

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com o familiar responsável e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
- 2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar responsável ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
- 3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 34ª

Interrupção da Prestação dos Serviços

- 1. É admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de:
 - 1.1. Hospitalizações;
 - 1.2. Férias;
 - 1.3. Luto;
 - 1.4. Outra ausência comprovada.
- 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 o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 ou mais dias seguidos.

Norma 35ª

Cessação da Prestação e Serviços

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização, por inadaptação, por mudança de residência ou por morte do cliente.
2. O contrato pode ser denunciado por iniciativa de qualquer um dos contratantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 dias.
3. O contrato pode ser denunciado por incumprimento das cláusulas contratuais.

Norma 36ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado na receção da ARPIAC pelo cliente ou familiar ou representante legal.

Norma 37ª

Livro de Registo de Ocorrências

Esta resposta social dispõe de Livro de Registo de Ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências de diferentes naturezas que surjam no funcionamento.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 38ª

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 familiar responsável ou seu representante legal 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 familiar responsável ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 39ª

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 40ª

Disposições Complementares

O familiar responsável ou representante legal compromete-se a comparecer na ARPIAC sempre que para tal seja solicitado.

Norma 41^a

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 23/07/2019, e foi remetido um exemplar para o CDSS de Lisboa para conhecimento e devidos efeitos. Entra em vigor 30 dias após o seu envio para este organismo.

A Direção da ARPIAC – IPSS



(Presidente – Herculano Silva)



Vice-presidente – Carlos Teixeira)



(Vogal – Carolina Rodrigues)



(Vogal – Armando Gonçalves)

ÍNDICE

DESCRIÇÃO	Pag.
CAPÍTULO I	
DISPOSIÇÕES GERAIS	
Norma 1ª - Âmbito de Aplicação	1
Norma 2ª - Legislação Aplicável	1
Norma 3ª - Destinatários e Objetivos	1
Norma 4ª - Cuidados e Serviços	2
Norma 5ª - Instalações	3
CAPÍTULO II	
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	
Norma 6ª - Condições de Admissão	3
Norma 7ª - Inscrição	3
Norma 8ª - Critérios de Prioridade na Admissão	4
Norma 9ª - Lista de Espera	6
Norma 10ª - Admissão	6
Norma 11ª - Acolhimentos dos Novos Clientes	6
Norma 12ª - Processo Individual do Cliente	7
CAPÍTULO III	
REGRAS DE FUNCIONAMENTO	
Norma 13ª - Horários de Funcionamento	7
Norma 14ª - Cálculo do Rendimento Per Capita	8
Norma 15ª - Tabela de Comparticipações	9
Norma 16ª - Montante, Redução e Revisão da Comparticipação Familiar	10

[Handwritten signatures]

Norma 17ª - Pagamento de Mensalidades	10
CAPÍTULO IV	
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	
Norma 18ª - Alimentação	11
Norma 19ª - Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem	12
Norma 20ª - Tratamento da Roupa	12
Norma 21ª - Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-recreativas e Ocupacionais	12
Norma 22ª - Transporte	13
Norma 23ª - Administração de Fármacos	13
Norma 24ª - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	14
Norma 25ª - Articulação com os Serviços Locais de Saúde	14
Norma 26ª - Outros Serviços	14
CAPÍTULO V	
RECURSOS HUMANOS	
Norma 27ª - Pessoal	14
Norma 28ª - Coordenação Técnica	14
CAPÍTULO IV	
DIREITOS E DEVERES	
Norma 29ª - Direitos e Deveres dos Clientes	15
Norma 30ª - Direitos e Deveres da Instituição	15
Norma 31ª - Direitos e Deveres dos Colaboradores	16
Norma 32ª - Guarda dos Bens do Cliente	17
Norma 33ª - Contrato de Prestação de Serviços	17
Norma 34ª - Interrupção da Prestação dos Serviços	17
Norma 35ª - Cessação da Prestação e Serviços	18

Norma 36 ^a - Livro de Reclamações	18
Norma 37 ^a - Livro de Registo de Ocorrências	18
CAPÍTULO V	
DISPOSIÇÕES FINAIS	
Norma 38 ^a - Alterações ao Presente Regulamento	18
Norma 39 ^a - Integração de Lacunas	18
Norma 40 ^a - Disposições Complementares	18
Norma 41 ^a - Entrada em Vigor	19

DECLARAÇÃO

O _____ cliente/familiar(*) da VALÊNCIA CENTRO DE DIA PARA PESSOAS IDOSAS declara recebeu e tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir e fazer cumprir todas as Normas constantes do mesmo.

(*) – Riscar o que não interessar

Cacém, ____ de _____ de 20 ____.

O cliente/O familiar

Assinatura

DECLARAÇÃO

O _____ cliente/familiar (*) da VALÊNCIA CENTRO DE DIA PARA PESSOAS IDOSAS declara recebeu e tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir e fazer cumprir todas as Normas constantes do mesmo.

(*) – Riscar o que não interessar

Cacém, ____ de _____ de 20 ____.

O cliente/O familiar

Assinatura

Nota – Entregar um exemplar ao cliente.

(recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)



NOME: _____

Declaro para os efeitos previstos no disposto no art.º 13.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU)2016/679 do P. E. e do Conselho de 27 de abril (RGPD) prestar, por este meio, o meu consentimento para o tratamento dos dados pessoais à ARPIAC, Pessoa Coletiva n.º 501284419, com sede em Rua de S. Paulo, nº11 – Bairro da Eureka, 2735-612, Cacém.

Li e aceito a Política de Privacidade e de Proteção de Dados pessoais e autorizo a ARPIAC a: fornecer os meus dados, sem prejuízo da sua confidencialidade, assegurando uma utilização em função do objeto social desta empresa e compatível com os fins da recolha.

Os dados transmitidos a ARPIAC, por esta são incorporados e tratados num ficheiro da sua responsabilidade, tendo como único fim a gestão dos serviços solicitados pelo cliente, por forma a cumprir as exigências legais aplicáveis.

Autorizo o tratamento dos referidos dados e aceito o acesso aos mesmos, pelos colaboradores da ARPIAC que desenvolvam qualquer das atividades necessárias para a prestação e promoção do serviço.

Tenho conhecimento que sou livre de fornecer ou não as informações solicitadas e de autorizar ou não o seu tratamento, quando submeto um formulário devidamente preenchido.

Aceito que não fornecendo todas as informações solicitadas, a ARPIAC poderá não prestar-me o serviço ou vender o bem, ou conseguir o correto funcionamento de algumas funcionalidades presentes e/ou futuras no portal, bem como eficácia de um o posterior envio, tratamento informático, consulta ou contacto.

Tenho conhecimento que tenho o direito de retirar o meu consentimento a qualquer momento, não comprometendo nesse caso, a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.

_____/_____/_____

Cliente

Familiar responsável ou representante legal