

# *Regulamento Interno*

## *Centro de Dia*

Telefone: 234930303 / 234930310  
Telemóvel: 969657350  
Fax: 234930305  
E-Mail: [assa.atiquerubim@gmail.com](mailto:assa.atiquerubim@gmail.com)

ASSA.249.0

Aprovado  
Data:20/06/2023

Revisão 06



## Capítulo I - Disposições Gerais

### Artigo 1º

#### Âmbito de Aplicação

A Associação de Solidariedade Social de Alquerubim (ASSA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 27/06/2003 para a resposta social do Centro de Dia.

A ASSA tem por fim o apoio social e que pretende igualdade de tratamento na utilização de serviços e equipamentos da instituição. Tal objetivo só é possível conseguir-se, desde que sejam definidos critérios uniformes que possibilitem uma actuação adequada, numa perspectiva de efectiva solidariedade e justiça social.

### Artigo 2º

#### (Missão/ Visão da ASSA)

1 - A Associação de Solidariedade Social de Alquerubim tem como **missão** proporcionar serviços e equipamentos a crianças, idosos e comunidade em geral, assegurando as seguintes respostas sociais: Creche, Jardim-de- Infância; CATL; Estrutura Residencial Para Idosos; Serviço de Apoio Domiciliário; Centro de Dia e Centro de Convívio.

De formas a concretizar as ações definidas para cada valência, numa perspectiva de melhoria contínua, a Associação de Solidariedade Social de Alquerubim, assume como principais valores:

- Igualdade e justiça.
- Solidariedade.
- Confiança e honestidade.
- Responsabilidade Social.
- Profissionalismo e rigor.
- Individualidade e dignidade.
- Cooperação.
- Qualidade.

2- Respondendo aos compromissos definidos e assumidos na sua missão, a ASSA estabelece como principais vetores da sua **Visão**:

- Ser uma IPSS de referência, reconhecida pela sua intervenção qualificada e de qualidade, com impacto positivo na comunidade.
- Promover a integração das pessoas e assegurando os seus direitos, tendo sempre em conta a individualidade de cada um.
- Melhorar a sua produtividade operacional, mitigando custos e desperdícios.

### Artigo 3º

#### Legislação aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos ou famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ ou as atividades da vida diária a longo-prazo pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei nº 172 - A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 75/02, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Guia Técnico do Centro de Dia, do DGAS aprovado por despacho do secretário de estado da intervenção social, de 20.11.1990. – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro

ASSA 249.0

Aprovado

Data: 20/00/20203

Revisão 06

2

de Dia;

- d) Decreto – lei nº 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Orientação técnica Circular nº 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção Geral da Segurança Social – Define o modelo de regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS;
- g) Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro – Altera o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, regulado pelo Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, contemplando os princípios de simplificação e agilitação do regime de licenciamento previstos no Decreto-Lei nº 92/2010, de 26 de julho, e atualiza as remissões e referências legislativas constantes no Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março.
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

### Artigo 4º

#### Definição

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 das pessoas idosas no seu meio sociofamiliar.

### Artigo 5º

#### Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Centro de Dia, prioritariamente pessoas com + de 65 anos e ou que necessitem dos cuidados e serviços constantes no artigo 4º.
2. Constituem objetivos do Centro de Dia:
  - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
  - b) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades 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 aprendizagens ao longo da vida e o contacto com as 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 os medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da

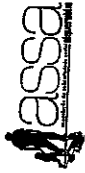
ASSA 249.0

Aprovado

Data: 20/06/20203

Revisão 06

3



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.

#### Artigo 6º

##### Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva; manhã, almoço e o lanche;
  - b) Nutrição e alimentação, respeitando as dietas médicas quando prescritas, nomeadamente o reforço
  - c) Administração de fármacos quando prescritos;
  - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - a) Cuidados de higiene pessoal;
  - b) Cuidados de imagem;
  - c) Fornecimento de sopa para o jantar, quando solicitado pelo cliente ou seu significativo.
  - d) Tratamento de roupas pessoais;
  - e) Transporte;

f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia (com o apoio do banco de ajudas técnicas da ASSA);

g) Outros em função das necessidades dos clientes, nomeadamente, o serviço de apoio domiciliário complementar;

3. Os cuidados e serviços do Centro de Dia apenas podem ser prestados aos dias úteis.

#### Capítulo II - Processo de admissão dos clientes

##### Artigo 7º

##### Condições de Admissão

- São condições de admissão neste Centro de Dia:
1. Pessoas maiores de 65 anos, que carecem deste tipo específico de resposta social. Excepcionalmente o Centro de Dia pode admitir pessoas com idade inferior, desde que em situações que se enquadrarem e devidamente justificadas.
  2. Residentes na freguesia de Alquerubim e limitrofes.



#### Artigo 8º

##### Inscrição de clientes

1. 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:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Relatório médico, disponível em formulário próprio da Instituição, que comprove a situação clínica do cliente;
  - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
  3. 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.

#### Artigo 9º

##### Crítérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes, através da ponderação atribuída, os que constam da tabela seguinte:

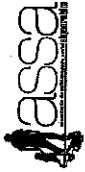
|  | Ponderação |
|--|------------|
| Idade do cliente   | 10%        |
| Grau de dependência  | 15%        |
| Fracos recursos económicos   | 10%        |
| Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos | 15%        |
| Residência próxima do estabelecimento  | 15%        |
| Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social                                  | 10%        |
| Risco de isolamento social   | 15%        |
| Elementos de referência a frequentar o estabelecimento                                   | 5%         |
| Outros   | 5%         |

#### Artigo 10º

##### Crítérios de não admissão

Constitui critérios de não admissibilidade:

- a) Não haver vaga na Instituição;
- b) Residir fora da área de intervenção;
- c) Situações de idosos muito dependentes que dada a situação de saúde já não se enquadram nesta resposta social;



**Artigo 11º**

**Admissão de clientes**

1. Após receção do pedido de admissão, o mesmo é e analisado pela Diretora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, através de uma comunicação escrita que terá em consideração as condições e critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. A direção da Instituição decide a admissão;
3. Da decisão do ponto anterior é dado conhecimento ao cliente ou seu significativo, através de carta ao cliente;
4. Após a decisão da admissão do candidato, procede-se à abertura de um processo individual, do qual constam documentos que permitem o estudo, diagnóstico, definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. No ato de admissão deverá ser paga a primeira mensalidade;
6. Em caso de não admissão, por não existir vagas, os clientes ficam inscritos e aguardam em lista de espera, sendo esta situação comunicada através de carta.
7. Todos os documentos dos clientes são alvo de confidencialidade segundo as normas do regulamento geral de proteção de dados.

**Artigo 12º**

**Acolhimento de novos clientes**

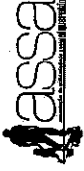
O acolhimento dos clientes rege-se pelas seguintes normas:

1. Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
3. Conhecimento 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 e que constam no presente regulamento;
4. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação de cuidados e serviços;
5. Elaboração, após 30 dias, do relatório do programa de acolhimento inicial, que será posteriormente arquivado no processo individual do cliente;
6. Se durante o período estipulado no ponto anterior, o cliente não se adaptar, deverá ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que levaram à inadaptação do cliente, fazendo com que sejam ultrapassados, estabelecendo se necessários novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir poderá a Instituição ou o próprio cliente rescindir contrato.

**Artigo 13º**

**Processo Individual do cliente**

1. Do processo individual do cliente consta:
  - 1.1 - Identificação e contato do cliente;
  - 1.2 - Data e início da prestação de serviços;
  - 1.3 - Identificação e contacto do familiar ou significativo do cliente;
  - 1.4 - Identificação e contacto do médico assistente;
  - 1.5 - Identificação da situação social;
  - 1.6 - Processo de saúde, onde constam dados de saúde do cliente;
  - 1.7 - Programação dos cuidados e serviços;



- 1.8 - Registos de ocorrências;
- 1.9 - Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 2- O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a confidencialidade dos mesmos.
- 3- Cada processo individual é permanentemente atualizado.
- 4- Todos os documentos dos clientes são alvo de confidencialidade, segundo as normas do regulamento geral de proteção de dados.

**Capítulo III – Regras de Funcionamento**

**Artigo 14º**

**Horários de Funcionamento**

1. O Centro de Dia funciona nos dias úteis das 9:00h às 17:30h.
2. Encerramento: Sábados, Domingos, Feriados e ou outras datas definidas pela Instituição (justificadas e sempre comunicadas previamente por escrito aos clientes e ou seus significativos).

**Artigo 15º**

**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 que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual)

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 caráter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoas em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º 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 utente 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:

- a) Do trabalho dependente;
- b) 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);
- c) 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 fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) 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 reais elevado que consta da caderneta predial atualizada, ou a certidão de teor matricial ou do documento que título a aquisição, reportado a 31 de dez. Do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado à 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.

g) De capitais – rendimentos definidos no art. 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%.

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. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos do uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;

#### Artigo 16º

##### Tabela de Participações

1. Considera-se participação familiar, o valor pago 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:

| Cuidados e serviços previstos no artigo 5º             | Dias úteis |
|--|------------|
| Apenas previsto no nº 1 ponto 1                        | 40%        |
| Acrescendo a) e b) do nº 2 (Cuidados higiene e Imagem) | 45%        |

|   |     |
|---|-----|
| Acrescendo c) ou d) - Sopa ou T. Roupa-   | 50% |
| Acrescendo c) e d) – Sopa e T. Roupa - Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia de outros.... | 55% |
| A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço  |     |

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº4 do artigo 13º 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 à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição conveniona um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita, mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor será enviada comunicação aos clientes.

#### Artigo 17º

##### Montante e revisão da participação familiar

1. A participação 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 participação familiar mensal, aquando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As participações 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.
4. A Direção da ASSA poderá sempre que considerar e em situações devidamente justificadas, reduzir o valor, dispensar ou suspender a participação familiar após uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar.

#### Artigo 18º

##### Pagamento das Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 de mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. Em caso frequência mensal alternada, para que a vaga seja assegurada ao utente, este terá de pagar 10% da sua mensalidade.

## Artigo 19º

## Atividades socioculturais

1. Aos clientes desta resposta social é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada cliente;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, deve ser organizado pela animadora e com autorização da Diretora de Serviços Gerais ou Diretora Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser solicitada uma participação ao cliente/ familiar responsável, devendo esta situação ser previamente informada ao cliente;
4. A autorização dos familiares/ significativos dos clientes é sempre necessária, quando os próprios clientes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações ao exterior em grupo, sendo a responsabilidade de qualquer incidente dos próprios.
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;

## Artigo 20º

## Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de reforço da manhã, almoço e lanche; suplementar;
2. Poderá ainda ser enviada sopa para o jantar, quando solicitado, considerado este como serviço nutricional;
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. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico e devidamente comprovadas por escrito, são de cumprimento obrigatório;
5. Sempre que seja necessário seguir uma dieta específica, ainda que temporária, o cliente deve sempre fazer prova escrita da mesma, através de declaração médica.

## Artigo 21º

## Administração da medicação prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas, indicadas através de relatório médico, sendo que preferencialmente apenas se deve fazer a supervisão da toma.
2. A Instituição não se responsabiliza pela medicação que o utente traga predefinida de casa, sendo essa responsabilidade dos próprios e ou seus significativos, que assinam documento para o efeito.
3. O centro de dia não disponibiliza qualquer medicação SOS aos utentes (ex: dores, febre), sendo que em caso de necessidade deve trazer consigo de casa.

## Artigo 22º

## Articulação com os serviços locais de saúde

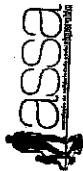
1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares/ significativos ou do próprio cliente;
2. Os clientes devem ser acompanhados a consultas e ou exames complementares de diagnóstico sempre por familiares, contudo, em caso de indisponibilidade destes, poderão solicitar com

ASSA.249.0

Aprovado,  
Data: 20/06/2023

Revisão 06

10



antecedência o serviço à Instituição, estando este dependente da disponibilidade de colaboradoras e sendo o mesmo cobrado como custo adicional.

3. O valor taxado para o serviço previsto na alínea anterior é de 0,60€/Km (em viatura da Instituição) e 7,50€/Hora o acompanhamento, sempre que surjam alterações ao preço o mesmo será comunicado por escrito.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo os familiares contactados para efetuarem o respetivo acompanhamento, caso não estejam disponíveis, o cliente é acompanhado por colaborador da Instituição (quando também autorizado pelos serviços de saúde) sempre pelo menor tempo possível e apenas quando haja disponibilidade de colaboradoras; posteriormente será cobrado custo como referido na alínea anterior.
5. O Centro de Dia não dispõe de Médico, nem de serviço de Enfermagem, pelo que os utentes deverão em caso de necessidade, articular com a sua Unidade de Saúde Familiar.

## Artigo 23º

## Cuidados de higiene pessoal e de imagem

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.

## Artigo 24º

## Tratamento de roupa

As roupas serão devidamente identificadas por utente, constando de uma lista, e cuidadas na lavanderia da ASSA. Apenas são consideradas neste serviço as roupas de uso pessoal, e casa de banho, exclusivas do cliente.

## Artigo 25º

## Transporte

É assegurado transporte, desde que a Instituição tenha disponibilidade e o cliente contratualize, de casa do cliente para a Instituição, todos os dias úteis a partir das 8:30H, e da Instituição para casa do cliente também todos os dias úteis a partir das 17:00H.

## Artigo 26º

## Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de alguma dependência (em grau moderado) que exijam o recurso a ajudas técnicas (nomeadamente camisas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, cadeiras de banho, entre outros) o Centro de Dia da ASSA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (caso exista no nosso banco de ajudas técnicas e reúna os requisitos para empréstimo). Estes apoios não estão incluídos no valor da comparticipação.

## Artigo 27º

## Outros serviços

A Instituição poderá disponibilizar do serviço de apoio domiciliário, complementar ao Centro de Dia, sempre que tenha disponibilidade para assegurar e caso seja uma necessidade para colmatar com as necessidades apresentadas pelos clientes. Estas situações serão analisadas pela Direção.

ASSA.249.0

Aprovado,  
Data: 20/06/2023

Revisão 06

11

**Artigo 28º**

**Recursos Humanos**

1. O Centro de Dia traduz-se num leque de cuidados quer de ordem física quer a nível do apoio psicossocial. Deste modo, e no sentido de assegurar a concretização dos serviços considera-se necessário um quadro de pessoal que possibilite não só o bom funcionamento dos serviços a prestar como também a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos. Assim, será a constante do anexo do Acordo de Cooperação com a Segurança Social, bem como definido de acordo com a legislação em vigor.

**Artigo 29º**

**Diretora de Serviços Gerais/ Diretora Técnica e Serviço Social**

**São funções e responsabilidades da Diretora Serviços Gerais:**

- 1 - À Direção dos Serviços Gerais cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
- 2 - Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- 3 - Cabe à Direção dos Serviços Gerais criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- 4 - Elaborar, em conjunto com a equipa técnica da Instituição, o Plano Anual de Actividades;
- 5 - Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerente ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- 6 - Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- 7 - Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Ações de acordo com as necessidades e interesse manifestado(s);
- 8 - Participar nas Reuniões da Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- 9 - Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- 10 - Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- 11 - Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal;
- 12 - Elaborar o Plano Anual de Actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- 13 - Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- 14 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

**São funções e responsabilidades da Direção Técnica:**

- 1 - Cabe à Direção Técnica criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- 2 - Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerente ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria. Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- 3 - Participar nas Reuniões da Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;

4 - Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;

Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;

5 - Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal;

6 - Elaborar o Plano Anual de Actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;

7 - Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;

8 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

**No âmbito do Serviço Social:**

- 1 - Identificar e analisar os problemas e as necessidades de apoio social dos utentes, elaborando o respectivo diagnóstico social;
- 2 - Proceder ao acompanhamento e apoio psicossocial dos utentes e das respectivas famílias, no quadro dos grupos sociais em que se integram, mediante a prévia elaboração de planos de intervenção social, sempre que necessário;
- 3 - Proceder à investigação, estudo e concepção de processos, métodos e técnicas de intervenção social;
- 4 - Participar na definição, promoção e concretização das políticas de intervenção social a cargo dos respectivos serviços ou estabelecimentos;
- 5 - Assegurar a continuidade dos cuidados sociais a prestar, em articulação com os parceiros da comunidade;
- 6 - Envolver e orientar utentes, famílias e grupos no autoconhecimento e procura dos recursos adequados às suas necessidades;
- 7 - Articular-se com os restantes profissionais do serviço ou estabelecimento para melhor garantir a qualidade, humanização e eficiência na prestação de cuidados;
- 8 - Assegurar a continuidade da prestação de serviços;
- 9 - Promover formação aos colaboradores da instituição no âmbito dos cuidados a prestar aos idosos dependentes e das problemáticas a estes associados;
- 10 - Assegurar relações família/utente/instituição;
- 11 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

**Artigo 30º**

**Técnica de Nutrição**

São funções e responsabilidades da Técnica de Nutrição:

- 1 - Proceder ao acompanhamento nutricional do utente, através do acompanhamento e efectiva realização das ementas, em articulação do sector da cozinha.

**Artigo 31º**

**Animadora Sociocultural**

São funções e responsabilidades da Animadora Sociocultural:

- 1 - Elaborar no último trimestre de cada ano, em conjunto com o Diretor Técnico e os próprios utentes, a planificação das atividades correspondentes ao ano seguinte atendendo à sua articulação com as restantes valências;
- 2 - Desenvolver atividades cujo objetivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivas dos utentes,

estimuladas pela catividade física, mental e de expressão artística ou artesanal;

- 3 - Efectuar registos das actividades realizadas, sempre com rigor e zelo;
- 4 – Realizar tarefas que lhe forem confiadas no âmbito das suas funções;
- 5 – Informar o Diretor de Serviços Gerais de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta valência ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos;
- 6- Usar farda devidamente limpa e arranjada mantendo uma aparência cuidada;
- 7 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

#### Artigo 32º

##### Auxiliares de Serviços Gerais

São funções e responsabilidades das Auxiliares de Serviços Gerais:

- 1 - Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- 2 - Proceder ao acompanhamento do utente no Centro Dia;
- 3 - Recolher roupas sujas;
- 4 - Administrar aos utentes a medicação prescrita e que vem previamente preparada do domicílio;
- 5 - Acompanhar os utentes, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que o Diretor de Serviços Gerais considere necessários e que tenham o devido enquadramento;
- 6 - Informar o Diretor de Serviços Gerais de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta valência ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos;
- 7 - Proceder diariamente à limpeza de instalações, nomeadamente, das salas, refeitórios, casas de banho e zonas comuns;
- 8 - Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos utentes, sempre que solicitado;
- 9 - Usar farda devidamente limpa e arranjada mantendo uma aparência cuidada;
- 10 - Colaborar na tarefa da alimentação, nomeadamente na preparação de refeições ligeiras e distribuição de dietas do regime geral e terapêutico, auxiliando os idosos sempre que necessário ou justifique;
- 11 - Apoio às refeições (colocar / retirar a louça das mesas, preparar o prato, limpeza / desinfeção das mesas);
- 12 - Vigilância da refeição;
- 13 - Verificar a dieta prescrita para cada utente;
- 14 - Efectuar o transporte dos idosos;
- 15 - Desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra;
- 16 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

### Capítulo VI - Direitos e Deveres

#### Artigo 33º

##### Direitos e Deveres dos clientes

Constituem 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) Gerir os rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo.
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

#### Artigo 34º

##### Deveres do cliente

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 contratualizado no contrato de prestação de serviços.
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia e os dirigentes da Instituição.
- c) Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer alteração medicamentosa 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 estabelecido.
- f) Cumprir as normas estipuladas no regulamento interno.
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

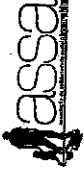
#### Artigo 35º

##### Direitos e Deveres da Instituição

1. Constituem 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) A responsabilização 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 a dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento; bem como 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.
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 adequadas ao desenvolvimento da resposta social.
  - e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno.
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de questionário aos clientes.
  - g) Manter atualizados os processos dos clientes.
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes no processo dos clientes.

#### Artigo 36º

#### Depósito e guarda dos bens do cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda,
  - 1.1 - Neste caso, é feita uma lista de bens entregue e assinada pelo responsável/ cliente e ou significativo e pela pessoa que recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
2. A Instituição não se responsabiliza por objetos e valores que o cliente traga consigo.

#### Artigo 37º

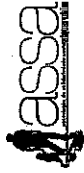
#### Contrato de prestação de serviços

1. O contrato de prestação de serviços é celebrado por escrito, com o cliente e ou seu familiar/ significativo responsável, donde consta os direitos e obrigações das partes.
2. O contrato será entregue um exemplar ao cliente, outro ao familiar/ significativo responsável e outro que será arquivado no processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento, realizada adenda que será assinada pelas partes.

#### Artigo 38º

#### Interrupção da prestação dos serviços pelo cliente

1. Apenas é permitida a interrupção da prestação em Centro de dia em caso de doença, internamento do cliente, férias/ acompanhamento de familiares.
2. Quando se trate de interrupção por férias, esta situação deverá ser comunicada pelo cliente com 8 dias de antecedência ao responsável da Instituição pelo Centro de Dia.



3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

#### Artigo 39º

#### Cessação da prestação de serviços por situação não imputável ao prestador

A cessação da prestação de serviços acontece por:

1. Denúncia do contrato de prestação de serviços;
2. Integração em outra resposta social da Instituição;
3. Morte do cliente;

No que se refere ao ponto 1. O cliente tem de informar a Instituição com 30 dias de antecedência, antes de abandonar a resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### Capitulo VII - Disposições gerais

#### Artigo 40º

#### Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a ASSA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição, sempre que desejado, bem como existe a possibilidade de as reclamações serem efetuadas através da plataforma electrónica: <https://www.livroreclamacoes.pt>

A metodologia da reclamação é gesida tendo por base um procedimento de gestão.

#### Artigo 41º

#### (Dados pessoais - RGPD)

1. A Instituição encontra-se legalmente obrigada a proceder à recolha e guarda dos dados pessoais do cliente, para fins de prestação de serviços e outras finalidades permitidas por lei.
2. O cliente e ou seu familiar/ significativo deverá prestar o seu consentimento à ASSA (através documento próprio, designado: Consentimento informado – RGPD) para que possam ser tratados os dados pessoais, aceitando ainda que em situações extremamente necessárias e ou previstas na lei, possa comunicar essa informação a disposição de terceiros, nomeadamente: organismos públicos ou outras entidades previstas em termos legais.
3. Os dados recolhidos serão mantidos na posse da ASSA enquanto perdurar a prestação do serviço contratualizado. Após cessação dos serviços, a conservação dos dados limitar-se-á apenas ao período necessário decorrente das obrigações legais.
4. O cliente e ou seu familiar/significativo goza do direito à informação, acesso e oposição aos seus dados pessoais, sendo-lhes reconhecido o direito de apresentar qualquer reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, quando entendida (e devidamente justificada) que ocorreu qualquer violação das normas vigentes em matéria de proteção de dados pessoais.
5. É ainda reconhecido o direito ao cliente, seu familiar e ou significativo de exigir a retificação, o apagamento, o tratamento e o direito à portabilidade dos seus dados pessoais, mediante comunicação formal, dirigida ao responsável pela proteção de dados da ASSA.



**Artigo 42º**

**Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisado, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultante da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo primordial a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento interno serão comunicadas ao cliente ou seu significativo, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à sua data de entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao cliente e ou seu significativo no ato de admissão.

**Artigo 43º**

**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.

**Artigo 44º**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte à aprovação pela Direção.

Alquerubim, 20 de Junho de 2023

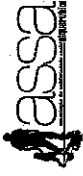
(O Presidente)

Aprovado  
Data: 20/06/2023

Revisão 06

18

ASSA.248.0



**Nota:** - Preencher destacável anexo e documento referente ao Consentimento Informado -RGPD.

**Nota** – Entregar um exemplar ao cliente/ significativo.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

..... na qualidade de cliente/ significativo (riscar o que não interessa) do Sr.(a) ..... cliente do Centro de Dia da ASSA declara que tomou conhecimento das informações descritas no regulamento interno de funcionamento, bem como uma cópia do mesmo; mais declara não ter qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas referidas.

..... de ..... de 20.....

(Assinatura cliente/significativo)

**Nota** – Entregar um exemplar ao cliente/ significativo.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

**Termo de responsabilidade – Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados**

....., na qualidade de cliente/ significativo (riscar o que não interessa) do Sr.(a) ..... cliente de Centro de Dia da ASSA declara que forneceu os dados constantes em processo para tratamento dos mesmos, no que respeita ao processo individual de cliente. Mais declara ter conhecimento que os mesmos poderão ser transmitidos internamente a alguns elementos da equipa, de forma a poder ser executada a intervenção necessária com o cliente; bem como a outras entidades previstas em termos legais.

Autoriza e responsabiliza-se ainda por:

- Consulta dos dados clínicos fornecidos a outros profissionais de saúde, aquando encaminhado ao hospital ou consultas de especialidade.
- Fornecimento de dados a entidades públicas com competência legal, no âmbito das suas funções, nomeadamente Segurança Social, Ministério da Saúde, entre outras, sempre que solicitados à ASSA.

Mais declara autorizar  ou não autorizar  a captação de imagens/ vídeos no âmbito de atividades desenvolvidas, bem como publicação das mesmas nas redes sociais da ASSA.

..... de ..... de 20.....

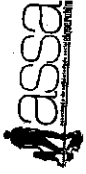
(Assinatura cliente/significativo)

Aprovado  
Data: 20/06/2023

Revisão 06

19

ASSA.249.0



Anexo – Política de Privacidade

O Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016 relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, é diretamente aplicável a partir de 25 de Maio de 2018.

Tendo em vista assegurar o seu compromisso pela privacidade dos seus utilizadores, a ASSA adotou boas práticas de segurança e de protecção dos dados pessoais.

A Instituição está empenhada em proteger a privacidade de todas as partes interessadas, tendo para o efeito, criado a presente política de privacidade, resumindo respostas a questões que se colocam no âmbito.

Salienta-se que continuaremos a adequar procedimentos, de forma a garantir as exigências legais, no sentido de atribuir sempre uma resposta adequada aos direitos de todos.

**1. O que é o tratamento de dados pessoais?**

Trata-se de um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais, total ou parcialmente informatizados, ou por meios manuais, contidos num determinado ficheiro. Os dados pessoais mais comuns são o nome, cartão de identificação pessoal, morada, contactos telefónicos, e-mail.

**2. Porque necessitamos dos dados pessoais?**

A ASSA trata os seus dados pessoais com as seguintes finalidades:

- Gestão do Processo Individual do utente;
- Gestão do Plano Individual;
- Gestão do processo clínico do utente;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Articulação com entidades públicas com competência legal (ex: segurança social; ministério da saúde);

**3. Quais os direitos do Titular dos dados pessoais?**

- Direito à transparência das informações, comunicações e regras para exercício dos direitos.
- Direito à informação;
- Direito de acesso;
- Direito de retificação;
- Direito ao apagamento dos dados;
- Direito à limitação do tratamento.
- Obrigação de notificação do cumprimento dos deveres do responsável pelo tratamento;
- Direito à portabilidade dos dados;
- Direito de oposição;

**4. Quais as medidas de segurança implementadas para minimizar os riscos de violação de dados?**

- A ASSA implementa as medidas organizativas e de segurança adequadas e necessárias para garantir a segurança dos dados e a máxima confidencialidade, tratando a informação de acordo com procedimentos internos de segurança e através do uso de sistemas informáticos fiáveis.
- Requisitos e medidas de segurança lógicas, como a utilização de firewalls e sistemas de deteção de intrusão nos seus sistemas;



- Só os colaboradores autorizados pela Direção poderão aceder ao software informático onde constam os dados pessoais dos utentes/trabalhadores;

- Os processos individuais dos utentes/ trabalhadores estão fechados em armários próprios e de acesso condicionado, apenas a colaboradores que efectuam tratamento de dados pessoais e são responsáveis pelos mesmos.

- Medidas de segurança física, entre as quais se destacam um controlo de acesso às instalações físicas da ASSA.

- Acções de informação e sensibilização aos colaboradores.

**5. Quais os prazos de conservação de dados?**

- De acordo com a legislação em vigor.

**6. Existe encarregado de protecção de dados? Quais as suas principais funções neste âmbito?**

Sim, em caso de necessidade deve solicitar a intervenção da Direção da ASSA, através dos seguintes contactos: Telefone: 234930303 ; E-mail: [assa.alguerubim@gmail.com](mailto:assa.alguerubim@gmail.com)

As suas funções passam por:

- Supervisionar os processos de segurança instituídos, com vista a garantir a protecção de dados no dia-a-dia da Instituição;
- Informar e aconselhar o responsável pelo tratamento, bem como os demais colaboradores que tratem os dados, a respeitar as suas obrigações no que concerne ao tratamento de dados pessoais;
- Controlar a conformidade das operações de tratamento de dados;
- Cooperar sempre que necessário com a autoridade de controlo (CNPD);
- Receber os pedidos de contacto dos titulares dos dados, sobre as matérias relacionadas com o tratamento dos seus dados e o exercício dos seus direitos;