



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE S.JORGE

TI.AD.PC01.RG01

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

RESPOSTA SOCIAL SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Sede: Avenida da Igreja, n° 56 * 4505-689 Caldas de S. Jorge

3ª Idade: 256 918 105 * Sede: 256 918 104 * Fax.: 256 918 106

E-mail: info@csjorge.pt * Website: www.csjorge.pt

INDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA II – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
NORMA III – OBJETIVOS DO REGULAMENTO	4
NORMA IV – SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	5
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	6
NORMA V – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	6
NORMA VI – CANDIDATURA.....	6
NORMA VII – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	7
NORMA VIII – ADMISSÃO	7
NORMA IX – ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES.....	8
NORMA X – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	8
NORMA XI – LISTAS DE ESPERA	9
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	10
NORMA XII – INSTALAÇÕES.....	10
NORMA XIII – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA XIV – PAGAMENTO DA MENSALIDADE	10
NORMA XV – TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES.....	11
NORMA XVI – REFEIÇÕES.....	12
NORMA XVII – ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS	13
NORMA XVIII – PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES	13
NORMA XIX – QUADRO DE PESSOAL.....	13
NORMA XX – DIREÇÃO TÉCNICA.....	13
CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES	14
NORMA XXI – DIREITOS DOS CLIENTES.....	14
NORMA XXII – DEVERES DOS CLIENTES.....	14
NORMA XXIII – DIREITOS DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO/SERVIÇO	14
NORMA XXIV – DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO/SERVIÇO	15
NORMA XXV – DIREITOS DOS COLABORADORES.....	15
NORMA XXVI – DEVERES DOS COLABORADORES	15
NORMA XXVII – DIREITOS DOS ESTAGIÁRIOS.....	16
NORMA XXVIII – DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS.....	16
NORMA XXIX – MODALIDADES DE PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES E VOLUNTÁRIOS.....	17
NORMA XXX – INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE.....	18
NORMA XXXI – CONTRATO.....	18
NORMA XXXII – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	18
NORMA XXXIII – RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	19

NORMA XXXIV – LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	19
NORMA XXXV – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS	19
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	21
NORMA XXXVI – ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....	21
NORMA XXXVII – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	21
NORMA XXXVIII – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	21
NORMA XXXIX – ENTRADA EM VIGOR	21
NORMA XXXX – CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÕES	22

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de S. Jorge, designado por Centro, é Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, de utilidade pública, fundada em 1981, e encontra-se sediada na Freguesia de Caldas de S. Jorge, Concelho de Santa Maria da Feira, registada na Direção Geral de Segurança Social em 12/08/1983 sob o nº 58/83. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma das respostas sociais dinamizadas pela Instituição e é sobre esta que se reporta o presente regulamento.

NORMA II - Legislação Aplicável

O SAD rege-se pelas seguintes normas:

1. Estatutos do Centro Social Paroquial de S. Jorge;
2. Acordo de cooperação para a resposta social de SAD celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 29/06/2001;
3. Decreto-lei nº 33/2014 de 4 de março;
4. Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro;
5. Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho;
6. Legislação aplicável às Instituições Particulares de Solidariedade Social.

NORMA III - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

NORMA IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivos de idade, doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas ou atividades da vida diária.
2. São objetivos do SAD:
 - 2.1. Dar resposta às necessidades da comunidade, em especial atenção à população idosa, de forma a facultar-lhe a permanência, o mais tempo possível, no seu próprio seio familiar, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida;
 - 2.2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
 - 2.3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - 2.4. Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
 - 2.5. Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde.
3. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 3.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 3.2. Colaboração na prestação de cuidados de saúde;
 - 3.3. Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
 - 3.4. Distribuição de refeições;
 - 3.5. Acompanhamento das refeições;
 - 3.6. Tratamento de roupas, quando associado a outro tipo de serviço do SAD;
 - 3.7. Disponibilização de informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
4. O SAD pode, ainda, assegurar as seguintes atividades:
 - 4.1. Apoio em situações de emergência.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V - Condições de Admissão

São condições de admissão neste serviço:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos.
2. A título excepcional poderão ser admitidos clientes com menos de 60 anos de idade que tenham problemas de ordem social, económica ou de saúde que a Direção do Centro considere justificativos para a sua admissão.
3. É condição de admissão que o cliente expresse livremente a sua vontade em ser admitido. Em situação de incapacidade do próprio na expressão dessa livre vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por familiar que assuma a responsabilidade pela admissão do cliente.
4. Ser natural ou residente na freguesia de Caldas de S. Jorge, admitindo-se o não cumprimento desta condição quando existam vagas.

NORMA VI - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 3. O horário de atendimento para candidatura é coincidente com o horário de funcionamento dos serviços administrativos: de 2^a a 6^a feira das 9h às 12h e das 14h às 19h.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, sob pena de caducidade.

NORMA VII - Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - 1.1. Vulnerabilidade económico-social, o grau de degradação das condições habitacionais e o risco de isolamento social (30%);
 - 1.1. Residir ou ser natural da freguesia de Caldas de S. Jorge (25%);
 - 1.2. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos (20%);
 - 1.2. Ser cliente do Centro de Dia (15%);
 - 1.3. Pessoas de referência do cliente a frequentar o estabelecimento (10%);
 - 1.3. Para candidatos em idênticas situações será respeitada a ordem de inscrição.

NORMA VIII - Admissão

1. As admissões ocorrem sempre que exista vaga.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretora Técnica do estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção do Centro.

3. É competente para decidir a Direção do Centro.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente.

NORMA IX - Acolhimento de Novos Clientes

1. Após a aceitação da admissão é agendado um atendimento com a Diretora Técnica.
2. A visita às instalações é efetuada aquando do referido atendimento, assim como a comunicação do valor a pagar. É entregue o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário e são prestados todos os esclarecimentos relativos ao funcionamento do serviço e informações relativas às atividades desenvolvidas na resposta social, lembrando, ainda, regras de funcionamento, direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.
3. No atendimento é assinado o Contrato De Prestação de Serviços do Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Cliente e/ou o seu representante.
4. Todas as admissões estão sujeitas a um período experimental de frequência com a duração de 20 dias úteis. Após esse período considera-se o cliente efetivamente integrado no serviço.
5. No processo de integração do cliente será dada especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

NORMA X - Processo Individual do Cliente

1. Após a admissão do cliente é constituído um processo individual ao qual é atribuído um número sequencial. Desse processo individual constam os seguintes elementos:
 - Identificação pessoal;
 - Situação familiar, social e financeira;
 - Contrato de Prestação de Serviços.
2. O processo individual do Cliente é arquivado no estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.

NORMA XI - Listas de Espera

1. Os clientes que satisfaçam as condições de seleção e priorização, mas para os quais não exista vaga na resposta social, poderão, caso o pretendam, ser inscritos no impresso Lista de Espera.
2. A lista de espera vigora por um período de 12 meses, ao fim do qual expira o prazo de validade.
3. Durante o período de vigor da lista de espera o cliente é informado, via telefone, da sua posição na lista.
4. Quando o cliente e/ou pessoa próxima informa que não está interessado na sua manutenção na lista, o processo é arquivado e a lista de espera é atualizada.
5. Expirando o prazo de validade o processo é arquivado e a lista de espera é atualizada. Caso o cliente pretenda iniciar novo processo de candidatura deverá dirigir-se, pessoalmente, à instituição para esse efeito.
6. Quando existe uma vaga, os clientes inscritos na lista de espera são informados via telefone e seguem os trâmites do processo de admissão.
7. A instituição não se responsabiliza por alterações dos contactos telefónicos não comunicados nos serviços administrativos.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII - Instalações

1. O SAD do Centro Social Paroquial de S. Jorge está sediado na Avenida da Igreja, nº 56, Freguesia de Caldas de S. Jorge, Concelho de Santa Maria da Feira e as suas instalações são compostas por:
 - Área de acesso;
 - Área técnica e administrativa (gabinete de direção técnica e secretaria);
 - Área de refeições (cozinha, refeitório, despensas de produtos alimentares e de produtos de higiene e limpeza);
 - Área de higiene (instalações sanitárias de clientes e de pessoal)
 - Área de tratamento de roupas (lavandaria);
 - Área de lazer (sala de convívio);
 - Área exterior (espaço físico circundante ao estabelecimento).

NORMA XIII - Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona 8h por dia, durante todo o ano, incluindo fim-de-semana e feriados.
2. Qualquer alteração aos horários estabelecidos, será comunicada aos clientes ou seus representantes oportunamente e afixada em local visível.

NORMA XIV - Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição.
2. Sempre que se verificarem atrasos no pagamento das mensalidades haverá uma multa de € 1,00 por cada dia de atraso.
3. A recusa ou atraso no pagamento da mensalidade superiores a 30 dias justificam a suspensão da matrícula.

4. Se, por motivo de força maior, não for possível cumprir o prazo estipulado para o pagamento da mensalidade, os utentes e/ou familiares deverão, no devido período, justificar a situação na secretaria.

NORMA XV - Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação e normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho que regulamenta as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS, o cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - e) As despesas referidas nas alíneas b) a d) serão deduzidas no rendimento ilíquido até ao montante correspondente ao Salário Mínimo Nacional.
4. A prova de rendimentos declarados e despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal.

5. Sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social do cliente ou da sua família, resultem fortes indícios de omissões de declarações ou fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção do Centro procederá à efetivação das diligências complementares que considere adequadas para o apuramento da veracidade dos factos bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar.
6. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
7. O montante da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar variável entre 40% a 75% de acordo com os serviços contratualizados e o grau de dependência do cliente.
8. O valor da mensalidade é revisto anualmente em fevereiro, procedendo-se à análise e recálculo da mesma, após entrega de documentos atualizados.
9. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os clientes serão informados por escrito com um aviso prévio de 30 dias.

NORMA XVI - Refeições

1. O SAD providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus clientes.
2. As ementas semanais serão afixadas no painel informativo do Centro. Por motivos imprevistos a ementa poderá ser alterada sem aviso prévio.
3. Caso o cliente seja alérgico a qualquer alimento, tal facto deverá ser comunicado ao Centro.
4. Excetuando-se qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica.

NORMA XVII - Atividades/Serviços Prestados

As atividades e serviços prestados no Serviço de Apoio Domiciliário visam promover a autonomia e qualidade de vida do cliente, respeitando o seu projeto de vida, hábitos, gostos, confidencialidade e privacidade. Para o efeito, devem ser definidos e negociados previamente com todos os intervenientes (cliente e/ou pessoa próxima), as atividades e serviços a desenvolver.

NORMA XVIII - Passeios ou Deslocações

A possibilidade de participação dos clientes de SAD nos passeios e deslocações promovidos pelo estabelecimento poderão estar sujeitos a condições previamente estabelecidas e comunicadas, tendo em conta as especificidades inerentes a cada uma destas atividades e a situação individual do cliente (nomeadamente capacidade de autonomia e estado de saúde), de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes.

NORMA XIX - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XX - Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento prestador de serviços compete a um técnico habilitado com formação no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI - Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. A prestação com qualidade dos serviços solicitados e acordados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter e melhorar a sua autonomia;
3. Ser informado das normas vigentes;
4. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades

NORMA XXII - Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
2. Tratar as pessoas ao serviço da instituição com delicadeza e respeito, cumprindo as suas instruções sem prejuízo do direito de reclamação;
3. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos da Instituição;
4. Colaborar com a equipa do SAD, na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo serviços para além dos previamente acordados e estabelecidos em contrato;
5. Pagar, atempadamente, a comparticipação familiar acordada;
6. Comunicar à Diretora Técnica, verbalmente ou por escrito, com antecedência, sempre que tenha que interromper temporariamente o serviço.

NORMA XXIII - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Que os seus colaboradores e dirigentes sejam tratados com respeito e dignidade;

2. Receber atempadamente a mensalidade acordada.

NORMA XXIV - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Assegurar o bom funcionamento do serviço;
2. Cumprir e fazer cumprir as normas do presente regulamento.

NORMA XXV - Direitos dos Colaboradores

Sem prejuízo de outros direitos, o Colaborador tem direito:

1. A ser tratado e respeitado com urbanidade e probidade;
2. A receber pontualmente a retribuição, justa e adequada ao trabalho;
3. Ao respeito pela autonomia técnica do Colaborador que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
4. A que a Instituição respeite e faça respeitar as condições de higiene, segurança e saúde no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;
5. A informação e formação profissional necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha;

NORMA XXVI - Deveres dos Colaboradores

Sem prejuízo de outros deveres, o Colaborador deve:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o Empregador, os Superiores Hierárquicos, os Colegas de trabalho, os Clientes e demais pessoas que estejam ou entrem em colaboração com a Instituição;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Realizar o trabalho com zelo, diligência e profissionalismo;
4. Cumprir as normas e instruções do Empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina de trabalho;
5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes a sua organização, métodos de trabalho e outras informações de que tome conhecimento por inerência às funções exercidas na instituição;

6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens relacionados com o seu trabalho e que lhe foram confiados pela instituição;
7. Promover e executar todos os atos tendentes à melhoria dos serviços prestados pela instituição;
8. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas e cooperar para a melhoria das mesmas;

NORMA XXVII - Direitos dos Estagiários

1. À formalização do contrato de formação;
2. A colaborar na definição do Plano de Estágio;
3. Obter gratuitamente do primeiro Outorgante, no final do estágio, um certificado comprovativo da frequência obtida;
4. Recusar a prestação de trabalho, ainda que a título temporário, que não se enquadre nas atividades relacionadas com o estágio profissional;
5. Que a Instituição respeite e faça respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;

NORMA XXVIII - Deveres dos Estagiários

1. Fazer cumprir o contrato de formação formalizado;
2. Cumprir o Plano de Estágio definido;
3. Comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio profissional, visando adquirir a formação complementar adequada e necessária que lhe for ministrada;
4. Tratar com urbanidade a Instituição e seus Representantes;
5. Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a sua organização, métodos de trabalho e outras informações de que tome conhecimento por ocasião do estágio;
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais que lhe foram confiados para efeitos de estágio;

7. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no estágio sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.

NORMA XXIX - Modalidades de Participação dos Familiares e Voluntários

Para a prossecução dos objetivos da RESPOSTA SOCIAL estão previstos meios para facilitar a participação e a disponibilização da informação aos familiares, nomeadamente, reuniões de informação e formação e contactos individuais com as famílias, envio de comunicações, envolvimento na participação das atividades desenvolvidas, sistema de apresentação de reclamações e sugestões de melhoria e, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada cliente e acompanhamento do seu desenvolvimento, está previsto um horário semanal de atendimento com o técnico responsável compatível com a disponibilidade das famílias (afixado em local visível).

A Instituição prevê o enquadramento de Voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade.

O compromisso de realização de trabalho voluntário obedece a um compromisso assente nos princípios consignados na Lei do “Programa de Voluntariado”:

- Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;
- Consubstancia as relações mútuas da organização promotora e do voluntário, correspondentes ao conteúdo, à natureza e à duração do trabalho voluntário num quadro de direitos e deveres de ambas as partes;
- Traduz os princípios enquadradores do voluntariado, designadamente os princípios da solidariedade, complementaridade, responsabilidade, convergência e gratuidade.

A adesão de voluntários obedece a um processo de seleção, a um projeto de voluntariado, a formação e avaliação de acordo com a natureza do Programa de voluntariado, projeto ou atividades.

NORMA XXX – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. As ausências que não excedam 2 semanas seguidas, não determinam qualquer redução na mensalidade.
2. Haverá uma redução de 10% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente justificado, exceder 15 dias não interpolados.
3. Nas ausências, devidamente justificadas, de 30 a 90 dias, haverá uma redução de 50% da mensalidade.
4. Quando ocorrerem situações de doença grave ou outras, devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 90 dias, a inscrição manter-se-á válida desde que seja assegurado o pagamento de 25% da mensalidade.
5. As faltas de comparência não justificadas superiores a 30 dias determinam o cancelamento da matrícula.

NORMA XXXI – Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. As normas do presente Regulamento Interno são consideradas como cláusulas contratuais.

NORMA XXXII – Cessação da Prestação de Serviços

O contrato cessa, nomeadamente:

1. Por acordo entre as partes;
2. Por denúncia do cliente, com a antecedência de 30 dias;
3. Por morte do cliente;
4. Na impossibilidade de desenvolver os objetivos da resposta social, face à situação de incapacidade progressiva ou inesperada do cliente, isto é, sempre que o cliente, designadamente por virtude de agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados pessoais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da instituição;

5. Sempre que o cliente se ausente injustificadamente por mais de 30 dias;
6. Quando o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras do Regulamento Interno, coloque em causa ou prejudique a boa organização e funcionamento dos serviços, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da instituição. Compete à Direção do Centro, sob proposta da Diretora Técnica, após respetivas diligências de apuramento dos factos e audição dos respetivos intervenientes e responsáveis diretos, a decisão de cessação do contrato.

NORMA XXXIII - Recolha e Tratamento de Dados Pessoais

1. A recolha e tratamento de dados pessoais do cliente são efetuadas com o consentimento informado do próprio ou do familiar responsável;
2. No âmbito da prestação de serviços, os dados do cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais;
3. No âmbito da prestação de serviços, a informação relativa ao cliente será partilhada com os colaboradores deste estabelecimento/serviço e outras pessoas significativas do cliente, na medida do estritamente necessário.

NORMA XXXIV - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos ou à Diretora Técnica sempre que desejado. ou aceder à plataforma eletrónica do Livro de Reclamações www.livroreclamacoes.pt.

NORMA XXXV - Resolução Alternativa de Litígios

Estando ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução inerente aos serviços prestados pela nossa Instituição, informamos que podem, enquanto Clientes, recorrer, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de

prestação de serviços, à seguinte Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em www.cicap.pt.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI - Alterações ao Regulamento

1. As alterações ao presente regulamento são da competência da Direção do Centro.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.
3. As alterações efetuadas ao Regulamento Interno são comunicadas ao Instituto de Segurança Social 30 dias antes da sua entrada em vigor.

NORMA XXXVII - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVIII - Disposições Complementares

1. O Centro não se responsabiliza por ouro, roupas, dinheiro ou quaisquer outros objetos que o Cliente seja portador.
2. Compete à direção do Centro emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento;
3. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção do Centro.

NORMA XXXIX - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de maio de 2012.

NORMA XXXX - Controlo das Revisões e Aprovações

Data	Revisão	Conteúdo da revisão
30 Junho 10	00	Redação da versão original
28 Setembro 16	01	Anulação Norma XIV Alteração Norma II, XIII, XV, XXX, XXXVII e XXXVIII
24 fevereiro 2022	02	Alteração Norma II, V, VII, XV, XX,, XXX, XXXIII, XXXIV, XXXV, XXXVI, XXXVII, XXXVIII, XXXIX, e XXXX

Aprovado pela Direção:

Presidente	Pe. António Jorge Correia de Oliveira
Vice-presidente	Carlos Henriques de Paiva
Secretário	David Fernando de Almeida Santos
Tesoureiro	Sónia Maria Magalhães Ferreira
Vogal	Sofia Daniela Oliveira Pinho

