

# ÍNDICE

## DO REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇO DE CENTRO DE CONVÍVIO

Capa  
Índice  
Abreviaturas

### **CAPÍTULO I**

( da página 5 à 7)

#### **DO CSPL - DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma 1 – AMBITO DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO  
Norma 2 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL  
Norma 3 – SEDE E ÂMBITO GEOGRÁFICO  
Norma 4 – PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS  
Norma 5 – FINS E ATIVIDADES PRINCIPAIS

### **CAPÍTULO II**

(da página 8 à 10)

#### **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma 6 – CONCEITO E PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO  
Norma 7 – OBJETIVOS  
Norma 8 – DESTINATÁRIOS  
Norma 9 – CUIDADOS E SERVIÇOS ESSENCIAIS  
Norma 10 – OUTROS SERVIÇOS ADICIONAIS  
Norma 11 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO  
Norma 12 – LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA E INSTALAÇÕES DE APOIO

### **CAPÍTULO III**

(da página 11 à 14)

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO/ACOLHIMENTO**

Norma 13 – DAS CONDIÇÕES INICIAIS DE ACESSO À RESPOSTA SOCIAL  
Norma 14 – DA INSCRIÇÃO  
Norma 15 – DA ENTREVISTA INICIAL DE AVALIAÇÃO E SELEÇÃO  
Norma 16 – DOS CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO  
Norma 17 – DA INSCRIÇÃO  
Norma 18 – DO ACOLHIMENTO INICIAL  
Norma 19 – DO PROCESSO INDIVIDUAL

### **CAPÍTULO IV**

(da página 15 à 18)

#### **DA SUSTENTABILIDADE, DA COOPERAÇÃO E COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

Norma 20 – FINANCIAMENTO E SUSTENTABILIDADE DA RESPOSTA  
Norma 21 – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR  
Norma 22 – AGREGADO FAMILIAR  
Norma 23 – RENDIMENTOS E DESPESAS DO AGREGADO FAMILIAR  
Norma 24 – RPROCESSO DE CÁLCULO DO MONTANTE DO RENDIMENTO PER CAPITA MENSAL

### **CAPÍTULO V**

(da página 19 à 20)

#### **DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

Norma 25 – DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PAGAMENTO  
Norma 26 – DAS CONDIÇÕES ESPECIAIS DE PAGAMENTO

**CAPITULO V**

(da página 21-22)21 à 22)

**DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Norma 27 – CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Norma 28 – CONDIÇÃO DE ALTERAÇÃO DO CONTRATO

Norma 29 – CESSAÇÃO POR MUTUO ACORDO

Norma 30 – JUSTA CAUSA PARA SUSPENSÃO OU RESCISÃO DO CONTRATO

**CAPITULO VII**

(da página 23-24)

**DAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

Norma 31 – REGRAS GERAIS

Norma 32 – REGRAS ESPECÍFICAS

**CAPITULO VIII**

(da página 25-27)

**DA CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

Norma 33 – CUIDADOS E SERVIÇOS ESSENCIAIS

Norma 34 – OUTROS CUIDADOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Norma 35 – OUTROS SERVIÇOS ADICIONAIS

**CAPITULO IX**

(da página 28-30)

**DOS DIREITOS E DEVERES**

Norma 36 – DOS UTENTES E FAMILIAS

Norma 37 – DA INSTITUIÇÃO

**CAPITULO X**

(da página 31-31)

**DA GESTÃO INSTITUCIONAL E COORDENAÇÃO TÉCNICA DE SERVIÇOS**

Norma 38 – DIRECÇÃO

Norma 39 – DIRETOR TÉCNICO

**CAPITULO XI**

(da página 32-33)

**DO VOLUNTARIADO**

Norma 40 – DOS PRÍNCÍPIOS GERAIS

Norma 41 – DOS DIREITOS E DEVERES

Norma 42 – DAS CONDIÇÕES ESPECIAIS DO VOLUNTÁRIO NA RESPOSTA SOCIAL

**CAPITULO XII**

(da página 34-35)

**DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO**

Norma 43 – PREVENÇÃO E ATUAÇÃO

Norma 44 – DIREITOS E DEVERES EM MATÉRIA DE IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO

**CAPITULO XIII**

(da página 36-38)

**DAS SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES**

Norma 45 – PROCEDIMENTOS GERAIS NESTA MATÉRIA

Norma 46 – TRATAMENTO DE SUGSTÕESE ELOGIOS

Norma 47 – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES ORAIS

Norma 48 – OBRIGATORIEDADE DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Norma 49 – REGRAS DE PREENCHIMENTO DA RECLAMAÇÃO

Norma 50 – PROCESSO DE ENVIO DA RECLAMAÇÃO

Norma 51 – PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO E ARQUIVO DA RECLAMAÇÃO

**CAPITULO XIV**

(da página 39-40)

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma 52 – PARCERIA E COOPERAÇÃO

Norma 53 – POLITICA DE DADOS PESSOAIS

Norma 54 – REGISTO DE OCORRENCIAS

Norma 55 – PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE

Norma 56 – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

Norma 57 – ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO

Norma 58 – FORO COMPETETENTE PARA AA RESOLUÇÃO DOS DIFERENDOS

Norma 59 – ENTRADA EM VIGOR

**ANEXO AO REGULAMENTO INTERNO****CAPITULO I**

(da página 41-43)

**DO PESSOAL**

Norma 1 – CONDIÇÕES GERAIS

Norma 2 – AFETAÇÃO DE SERVIÇOS

Norma 3 – PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Norma 4 – COOREDNAÇÃO E GESTÃO DO PESSOAL

Norma 5 – CONTEUDO FUNCIONAL DO PESSOAL

Norma 6 – DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL CONTRATADO E EFETIVO

Norma 7 – OUTRO PESSOAL SEM VINCULO

## QUADRO DE ABREVIATURAS

Abreviaturas	Significados	Definições
<b>AAD</b>	Ajudante Ação Direta	Colaboradores que prestam serviços de apoio diretamente ao utente.
<b>CC</b>	Centro de Convívio	Resposta social desenvolvida em equipamento
<b>CD</b>	Centro de Dia	Resposta social desenvolvida em equipamento
<b>CML e JFLA</b>	Câmara Municipal da Lourinhã Junta de Freguesia da Lourinhã e Atalaia	Entidades locais do exercício do poder central.
<b>CMR</b>	Custo Médio Real	O CMR é calculado com base no valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
<b>CNAAPAC</b>	Comissão de Acompanhamento e avaliação dos protocolos e Acordos de Cooperação	Criada pelo despacho Normativo n.º2/2012 de 14 de Fevereiro, visa o acompanhamento e avaliação da execução dos protocolos e Acordos de cooperação
<b>UDIPSS</b>	União Distrital das Instituições particulares de Solidariedade Social	Representam em matéria de direitos e obrigações as IPSS's
<b>CNIS</b>	Confederação nacional das Instituições de Solidariedade	
<b>CSL</b>	Centro de Saúde da Lourinhã	Entidade local pública de serviços de saúde, parceiro local no âmbito dos Cuidados continuados Integrados
<b>CSPL</b>	Centro Social Paroquial Lourinhã	Instituição que desenvolve as Respostas Sociais: Centro de Dia; Apoio domiciliário e Centro de Convívio.
<b>DT</b>	Diretor Técnico	Técnico com formação superior e com competências pessoais e técnicas adequadas ao exercício da função como coordenador técnico das várias respostas sociais
<b>TSASC</b>	Técnico Superior de Animação Sócio Cultural	Técnico com formação superior na área de animação sócio cultural
<b>SAD</b>	Serviço de apoio domiciliário	Resposta social desenvolvida no domicílio com sectores de apoio em equipamento
<b>IPSS</b>	Instituição Particular de Solidariedade Social	Organização responsável pela prestação do apoio social
<b>ISS, IP</b>	Instituto Segurança Social	Instituto responsável pela tutela dos serviços
<b>IEFP</b>	Instituto do Emprego e Formação Profissional	Faz parte integrante do Ministério da Solidariedade e Segurança Social, que passou a incluir também o emprego
<b>UCCI</b>	Unidade de cuidados continuados integrados	Serviço disponibilizado pelo Centro de Saúde local, em articulação com os parceiros locais
<b>PAAS</b>	Plano de Animação e Atividades socioculturais	Realizado anualmente pela Técnica Superior de Animação Sociocultural de Animação sociocultural
<b>SNS</b>	Serviço Nacional de Saúde	Entidade reguladora dos serviços de saúde locais
<b>AVD'S</b>	Atividades de vida diária	Todas as atividades básicas de vida diária imprescindíveis e indispensáveis à sobrevivência e bem-estar do utente
<b>CM</b>	Comparticipação mensal	Também definida como Participação familiar, segundo a Orientação Técnica – Circular n.º4 – da Direção Geral da Ação Social, de 16 de Dezembro de 2014
<b>RC</b>	Rendimento per capita	Rendimento legível líquido, por pessoa do agregado (após dedução das despesas aos rendimentos)
<b>RAF</b>	Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)	Rendimento legível líquido do agregado contabilizado para efeitos de participação familiar
<b>D</b>	Despesas mensais fixas	Despesas consideradas legíveis para efeito do cálculo da participação
<b>N</b>	Número de elementos do agregado familiar	Composição numérica de todas as pessoas que vivem em agregado
<b>DGAS</b>	Direção Geral de Ação Social	Instituto de segurança Social, IP que aprova os acordos de cooperação
<b>RI</b>	Regulamento Interno	Documento que regulamenta o funcionamento da instituição
<b>RS</b>	Resposta Social	Conjunto de serviços
<b>IT</b>	Instrução de trabalho	Metodologia de trabalho para definição/orientação de um conjunto de procedimentos nas várias/etapas de um serviço
<b>PRT</b>	Portaria regulamentar do trabalho	Regulada pela Convenção coletiva do trabalho das Ipss's
<b>CEI's</b>	Contratos Emprego Inserção	Medidas de trabalho em contexto de trabalho socialmente útil para desempregados a receber subsídio de desemprego ou noutras condições previstas na legislação em vigor

# **Regulamento Interno de Centro de Convívio**

## **CAPITULO I DO CSPL - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1.ª**

#### **AMBITO DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO DE CENTRO DE CONVÍVIO**

1. O presente regulamento visa:

- a) Promover o direito pelos utentes/clientes e os demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento e objetivos da resposta social de centro de convívio (CC);
- c) Promover a participação ativa dos utentes/clientes e seus familiares e/ou representantes legais, ao nível da gestão da resposta social.

2. O presente regulamento está em conformidade com os Estatutos em vigor, da Instituição e visa regulamentar e assegurar a divulgação das regras de funcionamento e objetivos do Centro de Convívio (mais à frente abreviado por CC), promovendo o respeito pelos direitos dos utentes e os demais interessados. As suas normas são consideradas cláusulas contratuais a que o utente e a pessoa significativa, devem manifestar integral adesão, através da assinatura de um documento comprovativo da entrega de um exemplar do presente regulamento, onde manifeste conhecimento do mesmo.

3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o utente/cliente e a pessoa nomeada sua Significativa, devem manifestar integral adesão, sendo dado conhecimento do regulamento Interno no ato da admissão, mediante assinatura de um documento comprovativo onde manifestem conhecimento do mesmo e/ou assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.

4. O Centro Social Paroquial de Lourinhã, criado para a prossecução dos seus fins próprios previstos nos seus estatutos, mais à frente abreviado por CSPL, é Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, sem fins lucrativos, tem acordo de cooperação para a resposta social de centro de convívio, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa em 09 de Junho de 2017.

5. Em conformidade com os seus Estatutos, o CSPL é uma Pessoa Coletiva Religiosa, reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, integrada no Tipo de Institutos de Organizações ou Instituições de Igreja Católica, devidamente inscrita no competente registo das IPSS, sob o n.º 11/97, de fl.127 v.º a fl. 128 do livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social, que adota a forma de Centro Social Paroquial, sem prejuízo do espírito e disciplina religiosa que o informam, regendo-se pelas disposições dos Estatutos das IPSS e demais normas aplicáveis, desde que, no respeito pelas disposições da Concordata de 2004.

### **NORMA 2.ª**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

1. O CSPL rege-se pelos seus Estatutos e, no que for omissos, pela legislação canónica universal e particular e pelas leis cíveis aplicáveis. A resposta social de Centro de Convívio (CC) enquadra-se nos fins estatutários da instituição e rege-se por legislação e normativos aplicáveis a esta resposta social, quando em vigor. Assim esta resposta social rege-se pelo estipulado em:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – revisão dos Estatutos das Instituições particulares de Solidariedade Social mediante a alteração e revisão do Decreto-lei n.º 119/8, de 25 de fevereiro, posteriormente alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- b) Portaria n.º 218-D/2019 – que regula o Regime Jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social - procede à 2.ª alteração à Portaria n.º 196/A, de 1 de julho e Anexo, da qual faz parte integrante e que altera e ou clarifica:

- O regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, publicado em anexo à Portaria n.º 196 A/2015, de 1 de julho e aplicam-se aos utentes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas e o Instituto de Segurança Social, IP. Prevê a admissibilidade da consideração de 50% do montante da Prestação Social para Inclusão recebido pelo utente, enquanto rendimento do agregado familiar, em todas as respostas sociais, com exceção das que tenham natureza residencial/internamento (não se incluem as Residências Autónomas);
  - Clarifica as competências do ISS,P em matéria de acompanhamento técnico e de fiscalização e em matéria de incumprimento das cláusulas contantes dos acordos de cooperação;
  - Adequa os termos da revisão dos acordos de cooperação e gestão às regras e critérios definidos no compromisso de cooperação 2019-2020, quando a mesma se deve à variação do número de utentes;
  - Adequa a Composição Nacional de Cooperação (CNC) à Composição da Comissão Permanente do Setor Social e Solidário (CPSSS) com um novo modelo de acompanhamento e avaliação;
- c) Decreto-Lei n.º 120/2015 de 30 de junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- d) O Compromisso de Cooperação para o biénio 2019-2020 – visa prosseguir e reforçar a cooperação entre o Estado e as Instituições Sociais, aprofundando e concretizando as bases gerais do regime jurídico da economia social e as bases do sistema dessegurança social, renovando os princípios do Pacto para a Cooperação e Solidariedade;
- e) Circular n.º 10, de 23/12/2014 – Implicação da variação de frequências dos utentes nas comparticipações da segurança Social;
- f) O Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março que vem revogar o anterior Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- g) Portaria n.º 100/2017 de 7 de março - aprova o PROCOOP - programa de celebração e alargamento dos acordos de cooperação para o desenvolvimento das respostas sociais;
- h) Decreto-Lei n.º 165 A/2013, de 23 de dezembro e Portaria n.º 3/2014, de 5 de fevereiro - criação e regulamentação do Fundo de Reestruturação do setor Solidário (FRSS);
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- j) Declaração Universal dos Direitos do Homem – regulamenta o direito individual à liberdade e mobilidade;
- k) Constituição da República Portuguesa;
- l) Código Civil;
- m) Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Assegura a execução na ordem jurídica nacional do regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- n) Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro – Livro de reclamações;
- o) Decreto-Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro – regulamenta a Lei do Voluntariado;
- p) **Lei 67/98, de 26 de outubro**- regulamenta a Proteção de Dados Pessoais;
- q) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro Convívio
- r) Protocolo de Cooperação em vigor;

### NORMA 3.ª

#### SEDE E ÂMBITO GEOGRÁFICO

1. O CSPL tem a sua sede em Avenida da Igreja, n.º 14, r/c Seixal, 2530-120, Lourinhã, pertencente à União de Freguesias de Lourinhã e Atalaia.

2. O CSPL tem como âmbito geográfico de ação a freguesia da Lourinhã, podendo intervir em zonas limítrofes no âmbito geográfico das instituições vizinhas. Tem como ação prioritária, embora não exclusiva, o território da Paróquia da Lourinhã.

#### **NORMA 4.<sup>a</sup>**

##### **PRINCIPIOS INSTITUCIONAIS**

1. O CSPL prossegue o bem público eclesial na sua área de intervenção, de acordo com as normas da Igreja Católica, e tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social, na perspetiva dos valores do Evangelho, de todos os habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres.

2. O CSPL, na persecução dos seus fins, deverá orientar a sua ação socio caritativa à luz da Doutrina Social da Igreja, entre outras nomeadas nos estatutos, com destaque, nomeadamente:

- a) A natureza unitária da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b) O espírito de convivência e de solidariedade social, tendente à valorização integral dos indivíduos;
- c) A prioridade à proteção das pessoas mais pobres e desfavorecidas ou atingidas por calamidades, através da criação e manutenção de estruturas de apoio às famílias ou a determinados setores da população, como os idosos, jovens e crianças;
- d) A resposta possível a todas as formas de pobreza, exercendo assim a sua finalidade socio caritativa;
- e) Os benefícios da cooperação com fins de ocupação da promoção, assistência e melhoria da vida das populações;
- f) A participação na ação social de toda a comunidade paroquial.

#### **NORMA 5.<sup>a</sup>**

##### **FINS E ATIVIDADES PRINCIPAIS**

1. Os fins e objetivos do CSPL concretizam-se mediante a concessão de bens, a prestação de serviços e de outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidade, ao nível de vários domínios designados nos Estatutos, entre os quais se destacam:

- a) Apoio às pessoas idosas
- b) Apoio à famílias;
- c) Apoio à integração social e comunitária;
- d) Proteção social dos cidadãos em situação de doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
- e) Prevenção, promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados preventivos e assistência medicamentosa;
- f) Outros serviços que garantam a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

2. O CSPL pode ainda exercer, de modo secundário, outras atividades instrumentais de fins não lucrativos, na medida em que a prática o aconselhe e os meios disponíveis o permitam e desde que obtida a licença do Ordinário Diocesano.

## **CAPITULO II**

### **CENTRO DE CONVÍVIO - DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 6.ª**

##### **CONCEITO**

O centro de convívio (cc) é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, de apoio a atividades sócio recreativas, culturais, socioeducativas/pedagógicas de caráter informal, organizadas e dinamizadas com participação ativa das pessoas de uma comunidade. São prestados um conjunto de serviços que contribuem para o desenvolvimento individual da pessoa, prevenindo a solidão e o isolamento, promovendo a inclusão social através das relações interpessoais e intergeracionais, contribuindo desta forma para a manutenção da pessoa no seu meio sociofamiliar, retardando ou evitando o processo de institucionalização.

#### **NORMA 7.ª**

##### **OBJETIVOS**

1. Tem como objetivos gerais:

- a) A prestação de serviços que promovam o desenvolvimento individual do indivíduo e que satisfaçam as suas necessidades e expectativas;
- b) A prestação de apoio técnico individual e personalizado em função das necessidades específicas individuais;
- c) O fomento das relações interpessoais, prevenindo a solidão, o isolamento e a exclusão social.

2. Tem como objetivos específicos:

- a) Incentivar a participação e incluir as pessoas de uma comunidade na vida social local;
- b) Desenvolver as capacidades cognitivas, sociais e intelectuais de quem o frequenta;
- c) Promover o desenvolvimento/estimulação da memória desenvolvendo o conhecimento através do acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- d) Proporcionar a todos, uma maior capacidade reivindicativa dos seus direitos e exercício de cidadania, privilegiando a interação entre utente e comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social e preservar os laços familiares;
- e) Incentivar o interesse pelo saber;
- f) Desenvolver as relações interpessoais e sociais entre as diversas gerações e manter a teia das relações sociais na família e na comunidade em que os utentes se inserem;
- g) Fomentar o voluntariado;
- h) Respeitar o projeto de vida de cada utente, bem como os seus hábitos de vida;
- i) Transmitir e garantir aos utentes um clima de segurança afetiva, física e psicológica durante a sua permanência na resposta social;
- j) Contribuir para o retardamento do processo de envelhecimento, através da criação / manutenção de redes relacionais;
- k) Potenciar a integração social, através do respeito pelas diferenças de género; socioeconómicas, religiosas, culturais, sexuais dos utentes, tal como fomentar as relações interpessoais entre estes e outros grupos etários;
- l) Fomentar a participação ativa dos utentes nas atividades de recreação e convívio, lúdicas e outras que favoreçam o desenvolvimento pessoal;
- m) Dinamizar relações intergeracionais.

#### **NORMA 8.ª**

##### **DESTINATÁRIOS**

São destinatários do centro de convívio os indivíduos na situação de reformados e/ou pensionistas ou que pelo menos que tenham atestado um grau de incapacidade, com idade igual ou superior a 50 anos, em situação de solidão, isolamento, inatividade e necessidade de promover um envelhecimento ativo.



**NORMA 9.<sup>a</sup>****CUIDADOS E SERVIÇOS EM CENTRO DE CONVÍVIO**

1. O centro de convívio deve garantir as condições de funcionamento para a prestação de um conjunto de serviços calculados em função do rendimento *per capita* do agregado familiar do utente/cliente. Assim, em função das suas necessidades, devem poder ser assegurados os seguintes serviços:

1.1. Serviços mínimos indispensáveis:

- a) Alimentação (lanche);
- b) Animação sociocultural.

1.2. Serviços complementares:

- a) Atividades Socioeducativas asseguradas por voluntários;
- b) Serviço interno de biblioteca;
- c) Organização de Workshops e Sessões de Sensibilização/Informação;
- d) Serviço de Apoio Social.

**NORMA 10.<sup>a</sup>****OUTROS SERVIÇOS ADICIONAIS**

1. O centro de convívio pode ainda prestar outros serviços extra comparticipação familiar, quando solicitados, que implicam custos adicionais ao utente/cliente. Esses serviços são os seguintes:

- a) Serviço interno de fotocópias quando não integrado no âmbito das atividades da resposta social;
- b) Atividades na comunidade com despesas adicionais;
- c) Seguro anual de acidentes pessoais;
- d) Serviço de distribuição no centro de convívio, de sopa e/ou almoço;
- e) Cedência de material necessário à realização de trabalhos realizados para consumo final do utente.

2. São igualmente considerados extra comparticipação familiar mensal, outros serviços protocolados com a Instituição, prestados em ambiente externo, por empresas e entidades na comunidade, que se caracterizam por atribuírem vantagens no preço por serviço aos utentes que dele usufruam.

**NORMA 11.<sup>a</sup>****HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O centro de convívio desenvolve atividades socioculturais entre as 9h00 e 18h00, nos dias úteis da semana, cuja dinâmica se desenvolve, cumulativamente, no âmbito de uma academia sénior, funcionando por ano letivo, cujas atividades socioeducativas, (também designadas por disciplinas) são desenvolvidas no período de manhã (9h00-13h00) e no da tarde (14h00-18h00), com interrupção letiva nos períodos de férias de Natal, Carnaval e Páscoa. Nos meses de julho e agosto, as atividades são de cariz sociocultural, podendo ser desenvolvidas num dos períodos acima referidos.

2. Em situação de atividades de animação internas ou externas, o horário normal de encerramento da Instituição pode ser, excecional e pontualmente prolongado em função da atividade a decorrer.

3. O horário da secretaria é das 9h00 às 17h00, c/ encerramento entre as 13h00 e as 14h00.

4. O atendimento pelo Diretor Técnico (à frente abreviado por DT) ocorre dentro do horário de serviço, mediante marcação prévia, junto da secretaria da instituição ou por contato telefónico.

**NORMA 12.<sup>a</sup>****LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA E INSTALAÇÕES**

1. A resposta de centro de convívio é desenvolvida num espaço adaptado/remodelado, sito na Rua António

Maria Roque Delgado n.º 21, r/c, (nas instalações da Antiga EB1 da Lourinhã), 2530-132, União de freguesias Lourinhã e Atalaia e está de acordo com os normativos e legislação em vigor.

2. O centro de convívio tem como principais áreas de funcionamento as seguintes:

- a) Área de hall de entrada/receção;
- b) Áreas comuns: zona de convívio/lazer/exposição/informativo e espaço para pequenas refeições;
- c) Zona de cacifos;
- d) Receção/Secretaria;
- e) Espaço de leitura/biblioteca;
- f) Três salas de atividades;
- g) Zona exterior com espaço de rua;
- h) Zonas sanitárias divididas por género/sexo, para pessoas c/ mobilidade normal e com dependência;
- i) Uma zona sanitária e de acesso ao pessoal.

3. Na utilização dos diversos espaços do equipamento deverão ter-se em conta as seguintes normas:

- a) A maioria dos espaços se destinam à utilização dos utentes de modo a estimular a sua participação ativa na vida da instituição;
- b) Todos os espaços devem ser respeitados e mantidos limpos e em segurança pelos utentes aquando a sua utilização;
- c) Devem ser respeitadas as dinâmicas, horários e condições pré-definidas nos diferentes espaços, pelos utentes;
- d) Os espaços devem ser utilizados de forma a ser respeitada a privacidade e individualidade de cada utente, procurando preservar o conforto e bem-estar;
- e) As restantes normas de utilização dos diferentes espaços e equipamentos deverão ser zelosamente cumpridos pelos utentes e colaboradores.

## **CAPITULO III**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO/ACOLHIMENTO**

#### **NORMA 13<sup>a</sup>**

##### **DAS CONDIÇÕES INICIAIS DE ACESSO À RESPOSTA SOCIAL**

1. São condições iniciais de acesso à resposta social:
  - a) Haver capacidade de resposta da Instituição face ao limite máximo de utentes/clientes da resposta social, definido em sede de acordo de cooperação<sup>1</sup>;
  - b) Haver, da parte do candidato, necessidade explícita e manifesta do recurso aos serviços, manifestando uma vontade própria, livre e esclarecida;
  - c) Existência de capacidade de resposta por parte da Instituição, face às necessidades e expetativas do candidato;
  - d) Ter pelo menos 50 anos e ser pensionista ou reformado ou possuir um grau de incapacidade, salvo casos excecionais a considerar individualmente;
  - e) Ter reunido os documentos probatórios exigíveis na fase inicial de inscrição;
  - a) Não manifestar notória perturbação mental ou distúrbios psíquicos que possam vir a colocar em risco a integridade física e moral dos intervenientes da resposta social;
  - f) Não ter valores em dívida por serviços que já lhe possam ter sido prestados pela Instituição ou não ter sido cessado a prestação de serviços sociais por incumprimento gravoso das regras emanadas em RI;
  - b) Não estar a ser apoiado por outra Instituição, salvo se em situação de necessidade de complementaridade de apoio, quando se justifique pela urgência de intervenção;
  - g) Ser residente no concelho da Lourinhã ou localidades limítrofes, desde que a condição geográfica permita a participação do candidato.
2. Pese embora não configurar como critério de admissão e/ou exclusão, a Instituição poderá solicitar uma declaração médica a apresentar durante ou após o período da admissão, no sentido de acautelar o período de transmissão de doenças transmissíveis e/ou necessidade de garantir que determinada doença do fórum mental, quando aplicável, possa estar compensada, para que não se coloque em risco o normal funcionamento da resposta social.

#### **NORMA 14<sup>a</sup>**

##### **DA INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de inscrição, o candidato deverá efetuar o preenchimento de uma ficha de identificação – FICHA A – que constitui parte integrante do processo individual do utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante a entrega de cópias, autorizadas para os devidos efeitos, dos seguintes documentos probatórios:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
  - f) Comprovativos dos rendimentos e despesas legíveis<sup>2</sup> do agregado familiar do candidato.
2. Outras situações a considerar nesta fase do processo de Inscrição/candidatura:
  - a) Quando o candidato recuse colaborar em conformidade, na instrução da sua inscrição, a instituição reserva-se o direito de não o submeter para a fase seguinte do processo;
  - b) A falta ou a não entrega voluntária dos documentos probatórios para avaliação socioeconómica do agregado familiar para aferição do montante de comparticipação mensal pode determinar a fixação de um montante de comparticipação do valor do custo médio real por utente/mês, da resposta social;
  - c) Enquanto o processo de entrega de todos os documentos não tiver finalizado, a inscrição deverá ser considerada como pendente e ser acordado com o candidato um novo prazo de entrega dos documentos;
  - d) Caso seja devidamente instruído o processo de inscrição pelo candidato, deve-se seguir para entrevista de seleção/avaliação para admissão ou, no caso de inexistência de vagas, o processo de inscrição deve ser encaminhado para lista de espera, sendo, neste caso, dado um comprovativo da inscrição ao candidato;

<sup>1</sup> Nos casos de existência de vaga, o candidato deve integrar a Lista de Espera para admissão

<sup>2</sup> Em conformidade com a portaria n.º218-D/2019 que procede à 2.ª alteração à Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho e da qual faz parte integrante.

**NORMA 15.<sup>a</sup>****DA ENTEVISTA INICIAL DE AVALIAÇÃO E SELEÇÃO**

1. A entrevista inicial de avaliação e seleção do candidato será sempre efetuada pelo Diretor Técnico (DT) da resposta social e decorre mediante marcação prévia com o candidato.
2. A ficha A de inscrição bem como os documentos probatórios desta fase, deverão ser entregues no dia da entrevista, que decorre nas próprias instalações da resposta social. Nessa entrevista o DT deve:
  - a) Verificar a existência de condições iniciais de acesso para admissão;
  - b) Proceder à avaliação inicial de requisitos do candidato a fim de se avaliar a natureza do pedido de apoio social e a adequabilidade da resposta social às necessidades avaliadas;
  - c) Proceder ao preenchimento dos restantes documentos constituintes do processo individual, nesta fase;
  - d) Avaliar a consistência e legibilidade de todos os documentos apresentados e em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
  - e) Efetuar uma abordagem inicial ao regulamento interno da resposta social;
  - f) Solicitar a assinatura pelo candidato de uma declaração em como autoriza facultar os seus dados pessoais necessários ao processo inicial de inscrição e ao processo de avaliação para admissão;
  - g) Comunicar a existência ou não de vagas disponíveis para admissão.
3. O candidato pode ser ou não selecionado para a fase de admissão, dependendo se existe capacidade de resposta bem como se cumpre com as condições de acesso à admissão na resposta social (norma 12.<sup>a</sup>). No caso de não seleção para admissão por ausência de capacidade/vaga na resposta social, o candidato é devidamente informado de que poderá integrar uma lista de espera e ficar a aguardar para admissão. Nessa altura, o DT disponibilizará ao candidato, informações acerca de outras alternativas possíveis existentes na comunidade.
4. Do processo de gestão dos candidatos em lista espera para admissão
  - a) A gestão de candidatos em espera para admissão é da responsabilidade da Instituição. Aquando existência de vaga, será feita uma avaliação que ditará a priorização na admissão dos candidatos em espera, de acordo com a norma 15.<sup>o</sup> do presente regulamento;
  - b) O candidato deve renovar anualmente a sua inscrição, pelo que a sua não renovação implicará a respetiva anulação da sua inscrição e será informado da sua admissão, utilizando-se para o efeito, o meio mais expedito e assinalado.

**NORMA 16.<sup>a</sup>****DOS CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO**

São prioritários na admissão os utentes/clientes que reúnam um ou mais dos seguintes critérios, sem qualquer ordem de priorização:

- a) Data da inscrição e de renovação em vigor da inscrição em lista de candidatos em espera para admissão
- b) Risco de Isolamento social e/ou efetivo, com manifestações de solidão;
- c) Risco de depressão e/ou necessidade manifesta de apoio no desenvolvimento e/ou equilíbrio individual;
- d) Manifestação de necessidade de socialização, convívio e aquisição de conhecimentos, como contributo para o seu projeto de vida;
- e) Fracos recursos socioeconómicos que coloque em risco o seu acesso a serviços de apoio na comunidade, quando existam;
- f) Ter um familiar a frequentar ou candidato à mesma resposta social, desde que devidamente avaliada a relação e seu proveito em benefício dos próprios;
- g) Ter sido utente/cliente da instituição ou ter um familiar que já tenha sido apoiado, desde que não tenha existido fundamentos que o(s) tenha(m) impossibilitado de voltar(em) a frequentar os serviços;
- h) Situações comprovadas por outros organismos com carácter urgente e prioritário para admissão.

**NORMA 17.<sup>a</sup>****DA ADMISSÃO**

1. Como início do processo de admissão do candidato, compete ao DT elaborar um parecer técnico à Direção,

efetuado com base nos resultados de uma avaliação diagnóstica inicial do candidato, pontuação e ponderação face à avaliação inicial de requisitos para admissão, se aplicável e da proposta de comparticipação familiar para que a mesma, na qualidade de órgão competente possa decidir a admissão do candidato/utente, que determinará a aprovação da proposta de admissão apresentada ou deferirá pela sua alteração ou indeferimento.

2. Após decisão da admissão do candidato e de conhecida a sua aceitação, proceder-se-á à abertura de um processo individual do utente (norma 18.<sup>o</sup>), que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição/contratação, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

3. Poderão ser efetuadas admissões com carácter temporário sempre que se justifique, estabelecendo-se acordo quanto ao prazo de permanência da mesma.

4. A admissão deve ser feita com carácter experimental, como forma de avaliação inicial da integração do utente, período a que corresponde o programa de acolhimento inicial (norma 17.<sup>a</sup>). Este período corresponde ao 1.<sup>o</sup> mês após a admissão, onde se avalia a integração do utente mediante emissão de parecer técnico/relatório do acolhimento, pelo DT, podendo, nesta fase, interromper-se a prestação dos serviços por inadaptabilidade do utente aos serviços e funcionamento institucional.

5. Em situações de emergência social, a admissão poderá ser efetuada de imediato, tendo o processo, numa fase posterior, a tramitação idêntica às restantes situações.

#### **NORMA 18.<sup>a</sup>** **DO ACOLHIMENTO INICIAL**

O processo de acolhimento do utente/cliente corresponde ao período inicial de 30 dias e será iniciado através da definição do programa de acolhimento inicial. Ao dia do acolhimento correspondem as seguintes ações/atividades:

- a) Receção do utente, com apresentação dos funcionários e dos voluntários na qualidade de monitores das atividades socioeducativas a que o utente se propõe frequentar;
- b) Verificar as atividades e horários dos serviços a prestar e das suas condições e regras gerais de funcionamento, mediante assinatura (s) de declaração de conhecimento do regulamento Interno;
- c) Assinatura do contrato de prestação de serviços<sup>3</sup> pelas partes outorgantes, bem como de declarações de autorização e de conhecimento, como procedimento obrigatório antes ou durante o ato da admissão;
- d) Recolher, quando não tenha ainda sido facultada no período antecedente à admissão, a informação em falta, se aplicável;
- e) Solicitar o pagamento do seguro de acidentes pessoais, salvo situações em que o candidato informe e comprove possuir um seguro idêntico ou declare não pretender dele usufruir;
- f) Informar sobre o plano de atividades anual em vigor com a indicação de que pode estar sujeito a alterações;
- g) Após a sua admissão e durante a sua frequência dos serviços, é dada a possibilidade ao utente de alterar, suprimir ou adicionar serviços ao seu plano individual de serviços, mediante comunicação e após avaliação dos serviços para o efeito.

#### **NORMA 19.<sup>a</sup>** **DO PROCESSO INDIVIDUAL**

1. O DT procede à abertura de um processo individual do utente/cliente do qual constará informação de caráter confidencial. Este subdivide-se em processos complementares:

- a) Processo Social, da responsabilidade de gestão pelo DT da resposta social;
- b) Processo de Animação/Desenvolvimento Individual, da responsabilidade de gestão do Animador Sociocultural.

<sup>3</sup> Em situações de emergência social, o contrato de prestação de serviços pode ser assinado numa fase posterior à admissão, até ao limite dos 5 dias úteis a contar da data de admissão.

2. Do processo individual consta:

- a) Dados de Identificação e contato do utente/cliente e data de início da prestação dos serviços;
- b) Identificação e contato do familiar ou Pessoa Significativa ou do Representante Legal, quando exista
- c) Composição do agregado familiar e dos restantes familiares em linha direta e de outros cuidadores informais quando existam;
- d) Cópias de documentos pessoais probatórios disponibilizados para os devidos efeitos, mediante autorização prévia formalizada pelos titulares dos documentos;
- e) Escolaridade/Formação Profissional do utente/cliente e ocupação profissional anterior;
- f) Ficha de inscrição/admissão;
- g) Ficha de identificação das necessidades e requisitos;
- h) Identificação da situação social/diagnóstica;
- i) Identificação do profissional de referência;
- j) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI):
  - Definição da programação de cuidados e serviços com a participação do utente/cliente e Pessoa Significativa quando nomeada no Contrato;
  - Registo de avaliação periódica – relatório anual do PDI;
  - Registos de alteração de serviços, ocorrências e situações anómalas;
  - Identificação e contato do médico assistente;
  - Breve diagnóstico da condição de saúde pelo utente/cliente ou caso entenda, através da apresentação de relatório clínico não obrigatório<sup>4</sup>;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- l) Documento de cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

3. O Processo Individual encontra-se identificado e numerado e deve ser permanentemente atualizado. Está estar arquivado nas instalações do centro de convívio, em armário fechado.

4. De acordo com a Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGDP), emanados os procedimentos internos para o cumprimento da legislação de base do referido Regulamento Europeu, é respeitada a confidencialidade dos dados pessoais constantes no processo individual do utente/cliente.

5. Pode o utente/cliente ter acesso ao seu processo individual, no entanto não é facultado cópia da informação aí constante. Nessa situação, o DT deve efetuar um relatório ou informação social para os devidos efeitos.

---

<sup>4</sup> Não existe processo de saúde por não existir médico ou enfermeiro no quadro de pessoal

## **CAPITULO IV**

### **DA SUSTENTABILIDADE, DA COOPERAÇÃO E DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

#### **NORMA 20.<sup>a</sup>**

##### **FINANCIAMENTO E SUSTENTABILIDADE DA RESPOSTA SOCIAL**

O Custo Médio Real utente/mês é suportado de forma interdependente e equitativa:

- a) Pelo Estado Português mediante Acordos de Cooperação no âmbito do compromisso de cooperação para o setor social e solidário.
- b) Pela própria Instituição, nas receitas provenientes das comparticipações familiares e da implementação de estratégias de sustentabilidade organizacional

#### **NORMA 21.<sup>a</sup>**

##### **COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

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

2. Aos utentes abrangidos por acordo de cooperação, são aplicadas as regras de participação familiar previstas na legislação vigor. A participação familiar nas vagas não cobertas em acordo de cooperação é de livre fixação, com um limite máximo igual ao valor do custo médio real do utente, verificado para o respetivo equipamento ou serviço.

3. A participação familiar mensal devida aos utentes abrangidos por acordo de cooperação pela utilização dos serviços de apoio domiciliário é determinada em função da seguinte TABELA DE CALCULO DE PARTICIPAÇÃO FAMILIAR:

Serviços de centro de convívio:	Percentagem
Alimentação (lanche) Atividades de Animação sociocultural Atividades Socioeducativas Serviço de biblioteca Workshops e sessões de sensibilização/informação Apoio/acompanhamento social	5% sobre o Rendimento “per capita”

4. Montante máximo de participação familiar

- a) O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivas verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utente que frequentam a resposta social nesse ano;
- b) A participação familiar máxima do utente, abrangido, ou não pelo acordo de cooperação, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social;
- c) Por deliberação da Direção do CSPL, o montante máximo a pagar pelos serviços prestados, será até ao valor de 10,00 euros/mês, salvaguardando o cumprimento da alínea anterior. Este montante máximo de participação familiar será revisto anualmente em função do custo médio real e do valor da participação da segurança social por utente com acordo de cooperação.
- d) O cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, é efetuado pelo DT e apresentado para deliberação à Direção.



5. Redução, suspensão ou dispensa da comparticipação familiar:

- a) A Direção pode suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar mensal, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, se justificar;
- b) Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência exceda 15 dias consecutivos, apenas nas situações comprovadas de internamento/hospitalização, convalescença e/ou apoio familiar;
- c) Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social, no mesmo estabelecimento de apoio social, por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, não haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal.

6. Revisão e atualização da comparticipação familiar

As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil, ou noutra altura, por alteração das circunstâncias que estiveram na base da sua definição, designadamente no que respeita à alteração de rendimentos, despesas e/ou serviços.

**NORMA 22.<sup>a</sup>**  
**AGREGADO FAMILIAR**

1. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

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

2. Para efeitos de composição do agregado familiar, são excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

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

3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

**NORMA 23.<sup>a</sup>**  
**RENDIMENTOS E DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR**

1. Para efeitos da determinação do montante dos Rendimentos do agregado familiar (RAF), de acordo com as alterações introduzidas no ponto 4 da Portaria 218-D/2019, consideram-se os seguintes rendimentos anualizados:

- 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 de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) Das prestações sociais – Todas as prestações sociais são consideradas rendimentos do agregado familiar, com exceção das pensões sociais atribuídas por encargos familiares e por deficiência bem como se considera, a partir de 1 de Julho/2019, rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante,



- apenas 50% do valor da pensão social para a inclusão (PSI) recebida pelo do utente;
- e) As Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais – Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente as 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% valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que title a aquisição, reportado a 31 de dezembro 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;
  - g) De capitais – Consideram-se os 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%;
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. Para efeitos da determinação do montante das Despesas fixas do agregado familiar, consideram-se, para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, as seguintes:

- 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 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 de uso continuado em caso de doença crónica.

2.1. Para além das despesas anteriormente definidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo da comparticipação pela frequência de outra resposta social;

2.2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 3 da presente norma é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao RMMG. Nos casos em que essa soma seja inferior, é considerado o valor real da despesa.

#### NORMA 24.ª

#### PROCESSO DE CÁLCULO DO MONTANTE DO RENDIMENTO PERCAPITA MENSAL

Em conformidade com a Portaria n.º 2018-D/2019, anexa à Portaria n.º 196/A de 2015 de 1 de julho e da qual faz parte integrante, do processo de Comparticipação Familiar devida pela utilização de serviços e equipamentos sociais, pelo utente/cliente abrangido por acordo de cooperação, considera-se o seguinte:

1. Processo de cálculo do rendimento *per capita* mensal do Agregado Familiar:

A forma de apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos de comparticipação por serviços prestados, é realizada através do cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC), de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC	= Rendimento <i>per capita</i>
RAF	= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D	= Despesas mensais fixas
N	= Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante do rendimento do Agregado Familiar (RAF), é necessário efetuar prova dos rendimentos do agregado familiar do candidato á resposta social.

Assim:

- a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação económica do agregado;
- b) A falta de entrega do documento referido no ponto anterior, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
- c) Sempre que haja infundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

3. Para efeitos de determinação do montante das despesas do agregado familiar, é necessário efetuar a respetiva prova mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

## **CAPITULO V**

### **DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

#### **NORMA 25.<sup>a</sup>**

##### **CONDIÇÕES GERAIS DE PAGAMENTO**

O pagamento da comparticipação mensal, tal como despesas com consumos e serviços realizados e naqueles não incorporados, é efetuado de acordo com as seguintes orientações:

- a) O pagamento dos serviços prestados pelo utente é mensal, durante 12 meses no ano, sendo que os meses de Julho e Agosto são excecionalmente pagos em duodécimos nos restantes 10 meses do ano;
- b) No mês correspondente à admissão, o pagamento da comparticipação familiar mensal definida deverá ser efetuado no ato da mesma, com respeito ao mês da admissão, assim como assegurado o pagamento do seguro anual de acidentes pessoais. No mês da admissão, o pagamento não é reversível ao dia de início da prestação dos serviços, sendo o mês comparticipado por inteiro, no valor total da mensalidade;
- c) Nos meses que se seguem ao da admissão, o pagamento mensal da comparticipação familiar deverá ser efetuado sempre até ao dia 20 do mês a que respeita (mês corrente). Nos casos em que o dia referido não corresponder a um dia útil, passará a vigorar o dia útil seguinte;
- d) Os custos adicionais com despesas com consumos ou serviços extra comparticipação familiar mensal, devem ser pagos no ato da sua prestação ou previamente quando solicitado, como é exemplo os custos com atividades de animação. Em situações excecionais, poderão estas despesas adicionais serem pagas no ato de pagamento da comparticipação mensal;
- e) O pagamento da comparticipação familiar mensal, deve ser feito pelo utente e/ou pessoa significativa (quando exista), na secretaria do equipamento do centro de convívio ou por transferência bancária (sendo facultado o NIB para o efeito). No ato do pagamento pelo utente, é-lhe entregue um recibo provisório, sendo o documento final (fatura/recibo) facultado no final de cada mês.

#### **NORMA 26.<sup>a</sup>**

##### **CONDIÇÕES ESPECIAIS DE PAGAMENTO**

##### **1. Das condições de atraso no pagamento pelo utente/cliente:**

- a) O atraso até 10 dias da data limite para pagamento da comparticipação familiar mensal pelo utente, a deliberar pela Direção, poderá implicar um acréscimo de igual valor ao da comparticipação mensal definida;
- b) O atraso no pagamento de 60 dias (2 meses), após uma análise individual do caso, poderá implicar, após notificação para o efeito, a suspensão provisória da permanência do utente na Instituição, até que regularize as suas mensalidades. Se verificada a continuidade do incumprimento, dar-se-á lugar à cessação do contrato caso assim seja deliberado pela Direção.

##### **2. Das situações de pagamento em caso de cessação voluntária ou involuntária dos serviços pelo utente/cliente:**

- a) No caso de ausência de informação atempada pelo utente acerca da sua decisão de cessação voluntária dos serviços, quando comunicada no próprio mês da cessação não haverá lugar a redução do valor da comparticipação familiar devida nesse mês, nem restituição do mesmo quando pago à data da comunicação da cessação;
- b) Em caso de cessação involuntária, pelo utente, deve ser efetuado o pagamento da totalidade do valor de comparticipação familiar devido no mês corrente a que reporta a cessação.

##### **3. Das condições em caso de ausência temporária do utente/cliente com interrupção dos serviços:**

- a) A ausência temporária com interrupção dos serviços pelo utente, implica uma redução de 10% na comparticipação familiar no mês da interrupção, em conformidade com o estabelecido no ponto 3 da norma 20.<sup>a</sup> do presente regulamento;
- b) No período de ausência do utente/cliente, por motivos imputados ao próprio, a sua vaga dentro do acordo de cooperação será assegurada até ao período máximo de 90 dias;

- c) Após 90 dias de ausência temporária, o utente/cliente transita para vaga fora do acordo de cooperação, quando exista capacidade. Esta condição implica uma revisão da comparticipação mensal face ao custo médio real em vigor da resposta social, após uma avaliação cuidada do rendimento *per capita* do seu agregado familiar. Nesta altura o utente é notificado desta condição e poderá decidir pelo cancelamento da sua frequência mediante a cessação do contrato de prestação de serviços, deixando de ficar obrigado a qualquer comparticipação. Caso contrário, continuará a ter que proceder ao pagamento mensal dos serviços, salvo se a Instituição entender cessar o contrato.

#### 4. Das situações extraordinárias de pagamento

Compete unicamente à Direção deliberar sobre todas as condições extraordinárias de pagamento da comparticipação familiar mensal devida pelo utente.

## **CAPITULO VI**

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

#### **NORMA 27.<sup>a</sup>**

##### **CELEBRAÇÃO DO CONTRATO**

São condições de celebração do contrato de prestação de serviços, as seguintes:

- a) É celebrado, por escrito o contrato de prestação de serviços com o utente/cliente e, quando exista, com a pessoa significativa, de onde constem os direitos e obrigações das partes outorgantes;
- b) Do contrato é entregue um exemplar ao utente/cliente e arquivado o outro exemplar no respetivo processo individual;
- c) Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 28.<sup>a</sup>**

##### **CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

Considera-se condições de alteração ao contrato de prestação de serviços, as seguintes:

- a) A integração noutra resposta social da Instituição, devendo ser celebrado novo contrato;
- b) Sempre que existir alteração comprovada nos rendimentos e/ou despesas do agregado familiar, alteração de serviços e do custo utente mês, devendo ser celebrada uma adenda ao contrato de prestação de serviços inicial.

#### **NORMA 29.<sup>a</sup>**

##### **CESSAÇÃO POR MUTUO ACORDO**

O presente contrato pode cessar por mútuo acordo das partes, produzindo efeito, salvo expresse indicação de qualquer outra data, a partir do dia da sua assinatura, podendo a cessação ocorrer nas situações seguintes:

- a) Por caducidade:
  - Quando se verifique impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
  - Com a dissolução da Instituição Particular de Solidariedade Social ou com alteração do seu propósito estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço.
- b) Por revogação:

Quando as partes revogam o contrato de prestação de serviços e quando nisto expressamente acordem, deve este acordo de revogação revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos.

#### **NORMA 30.<sup>a</sup>**

##### **JUSTA CAUSA PARA SUSPENSÃO OU RESCISÃO**

#### **1. Pelo Centro Social Paroquial da Lourinhã**

1.1. O contrato de prestação de serviços pode ser suspenso ou rescindido pela Entidade prestadora de serviços, nas seguintes situações:

- a) Inadaptação/insatisfação do utente aos serviços;
- b) Inadequação dos serviços às necessidades;
- c) Impossibilidade de prestação dos serviços por alteração de residência do utente;
- d) Incumprimento pelo utente das normas e regras estabelecidas no Regulamento Interno, no Contrato de prestação de serviços e, quando exista, uma ou mais declarações de compromisso de honra, pelo utente no âmbito do seu compromisso de não continuidade em caso de incumprimento prévio das normas regulamentadas e por si assinado;
- e) Falsas declarações;
- f) Lesão de interesses patrimoniais da Instituição;

- g) Injúrias e falsos testemunhos/difamação da Instituição;
- h) Quando o agravamento das condições físicas e psíquicas do utente/cliente implicarem a sua saída para estruturas mais adequadas à sua situação;
- i) Quando, o comportamento do utente em contexto institucional, pela sua gravidade e/ou quando perturbe repetitivamente ou pontualmente o normal e regular funcionamento da Instituição, torne necessário o recurso a medidas de salvaguarda da segurança, idoneidade, integridade e respeito pelos restantes intervenientes, o mesmo ou é transferido para uma outra resposta institucional disponível na instituição ou é mesmo cessado o contrato de prestação dos serviços pela Instituição.

1.2. A Direção fará uma análise e avaliação da situação, apurando as causas e factos ocorridos. De acordo com o resultado da análise prévia da situação que incorre na justa causa para suspensão ou rescisão do contrato, dependendo do grau de incompatibilidade das diferentes partes, a instituição procede da seguinte forma:

- a) Suspende o contrato no caso das situações menos gravosas;
- b) Rescinde o contrato caso a situação se mantenha ou quando o grau de gravidade o justifique;
- c) Em qualquer dos casos, o conhecimento da decisão ao utente deve ser sempre formalizado por escrito, colocando expresso o motivo que levou à suspensão, cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços. A cessação dos serviços, pelo utente/cliente ou pela Instituição, deverá ser comunicada com um mínimo de 15 dias;
- d) A saída do utente/cliente é a sanção máxima aplicada, cabendo à Direção, pela sua decisão e ordem, à realização do processo de cancelamento dos serviços.

## 2. Pelo utente/cliente

O contrato de prestação de serviços poderá ser por si denunciado sempre que entender, devendo, para tal, informar a Instituição da sua decisão. A forma de denúncia do contrato pode ser através da suspensão ou rescisão, nas seguintes situações:

- a) Inadaptação aos serviços por insatisfação face às expectativas criadas;
- b) Incompatibilidade com outros intervenientes da Instituição;
- c) Inadequação dos serviços prestados face às suas necessidades;
- d) Desrespeito, ou diferenciação racial, religiosa ou sexual por outro interveniente do processo de apoio social
- e) Mudança de residência do utente;
- f) Agravamento da condição de saúde que o impeça de participar.

## 3. Por motivos de força maior, não imputáveis à Instituição nem ao utente

São exemplo de motivo para suspensão ou rescisão dos serviços, as intempéries, situações de calamidade pública ou outros, que venham a surgir, e nesses casos deve a Direção da Instituição proceder à interrupção ou suspensão da prestação dos serviços e até vir a rescindir os serviços objeto de contrato, se lhe for, manifestamente impossível, proceder ao seu cumprimento.

## **CAPITULO VII**

### **DAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 31ª**

#### **REGRAS GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. Devem ser respeitadas todas as regras de funcionamento da instituição, constantes no seu Regulamento Interno, bem como nos seus estatutos. São algumas das principais regras de funcionamento:

- a) Devem ser respeitados os horários de funcionamento das atividades e serviços;
- b) Todos os utentes/clientes deverão respeitar os colaboradores da instituição (colaboradores, com vínculo, a contrato, voluntários, estagiários), e serem por estes igualmente respeitados, bem como aos seus colegas e pessoas da comunidade que possam estar presentes no espaço institucional;
- c) Os voluntários, estagiários entre outros intervenientes, deverão respeitar as orientações internas de funcionamento dos serviços, bem como cumprir com os seus deveres e salvaguardarem os seus direitos em acordo ou contrato escrito, sobrepondo as regras gerais de funcionamento da instituição às suas convicções e ideais;
- d) Os funcionários, voluntários e utentes/clientes devem zelar pela manutenção/conservação dos espaços destinado ao desenvolvimento das atividades/serviços;
- e) No espaço onde se desenvolvem as atividades diárias, não é permitida a permanência de pessoas estranhas ao serviço;
- f) Existem afixados, em lugar visível, normas regras a respeitar por pessoas externas à instituição;
- g) Aos utentes/clientes é possibilitado a guarda de objetos pessoais em cacifos com uma chave que estará à guarda da instituição, e que terá sempre que ser requisitada e entregue pelo utente ou voluntário na secretaria, após a sua utilização. A instituição não se responsabiliza por eventuais casos de perda, roubo ou extravio dos pertences arrumados nos cacifes ou fora deles;
- h) No espaço de lanche/convívio e eventualmente na receção, serão afixados documentos com informação das atividades de animação sociocultural, entre outros documentos oficiais e de funcionamento geral, de caráter obrigatório;
- i) A todos os intervenientes (utentes, funcionários e voluntários) compete respeitar as regras de convivência, higiene e segurança, sendo expressamente proibido fumar ou estar alcoolizado dentro das instalações;
- j) Consiste uma regra de funcionamento o registo diário das presenças dos utentes nas atividades, bem como a sua obrigação de comunicar aos serviços administrativos os períodos de ausência temporária ou definitiva, em tempo útil;
- k) O pagamento mensal obrigatório por serviços prestados consiste numa regra básica de funcionamento desta resposta e deverá ser feito de acordo com o clausulado no presente regulamento;
- l) O processo de validação da inscrição pelo utente para o novo ano letivo, deve ser um procedimento formal obrigatório junto da secretaria do centro de convívio, bem como a obrigatoriedade de apresentação de documentos solicitados para efeitos de monitorização/atualização do seu processo individual;
- m) Todos os anos, ao utente, é devido o pagamento do seguro de acidentes pessoal;
- n) Não devem ser impostas ideias ou contrapostos temas como religião, racismo, homossexualidade, entre outros, desde que possam despoletar relacionamentos desrespeitosos e conflituosos;
- o) Respeitar a individualidade e privacidade de qualquer um dos intervenientes da Instituição;
- p) Expressamente proibido manifestar comportamentos de violência e maus tratos e proibição de posse de instrumento que possam ser usados contra outros ou de tocar indevidamente o colaborador ou o utente/cliente;
- q) Utilizar bens que não sejam da sua pertença, sem a devida autorização;
- r) O espaço do centro de convívio poderá ser usado pontualmente para atividades desenvolvidas por entidades externas, no âmbito de uma parceria ou protocolo, em horário que não afete o regular funcionamento das atividades;
- s) Na ocorrência de um óbito no centro de convívio, deverá chamar-se o INEM e posteriormente solicitar ao DT, ou alguém por si nomeado aquando ausente, para contactar o familiar e/ou pessoa significativa e providenciar a presença do Delegado de Saúde e da GNR, no local.

#### **NORMA 32.ª**

#### **REGRAS ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

##### **1. Da Garantia**

Aos utentes/clientes é assegurado:

- a) Um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais;
- b) A reserva da intimidade da sua vida privada;
- c) A confidencialidade no tratamento dos seus dados pessoais constantes dos processos individuais;

- d) O acesso a contatos urgentes e informações sobre locais de interesse na comunidade, acesso a redes de comunicação móvel e fixa, nem como acesso à internet;
- e) Aos utentes/clientes não se assegura um determinado serviço ou atividade, sempre que se observem, por atos conscientes e propositados por si realizados, ações e comportamentos negligentes e abusivos que afetem a integridade e respeito pelos restantes intervenientes, outros utentes/clientes, voluntários e funcionários.

## 2. Da Liberdade

Aos utentes/clientes deve ser assegurado o direito à sua liberdade, onde todos são livres de entrar e sair do estabelecimento de apoio social, conforme Constituição da República Portuguesa, artigo 27.º. que é bem clara quando expressa que *“Ninguém pode ser total ou parcialmente privado da liberdade, a não ser aqueles que em consequência de sentença judicial condenatória pela prática de ato punido por lei com pena de prisão ou de aplicação judicial de medida de segurança”*. No entanto é pedido que registem a sua presença nas atividades, para controle de presença e assiduidade.

## 3. Da vigilância

No âmbito da sua obrigatoriedade de garantir o rácio de pessoal com a afetação exigida à resposta social, sendo a sua prioridade, minimizar tanto quanto possível, ocorrências e situações anómalas e garantindo a segurança e bem-estar dos seus utentes, a Instituição não consegue assegurar uma vigilância individualizada com caráter permanente, com um rácio de 1 colaborador para 1 utente, quer no interior do espaço institucional bem como em atividades organizadas no exterior, não podendo vir a ser responsabilizada por eventuais fugas, quedas, entre outras ocorrências, no decorrer da prestação dos serviços.

## 4. Mobilidade/Participação/Responsabilidade

- a) Não se responsabiliza a Instituição, por roubos ocorridos dentro do espaço institucional;
- b) Atos e acontecimentos praticados pelo utente, fora do espaço da instituição, serão da sua inteira responsabilidade;
- c) Quando o utente/cliente pretenda ausentar-se por um período que não o permita usufruir dos serviços prestados, perde o direito à sua prestação. Em situações extraordinárias, após avaliação pelo DT, e de acordo com a disponibilidade dos serviços, pode ser reorganizado os serviços;
- d) A instituição deve permitir o acesso aos serviços a todos os utentes/clientes de acordo com as suas necessidades e desde que para isso manifestem livre vontade em participar e respeito pelas regras e condições de funcionamento dos mesmos;
- e) Sempre que o utente/cliente pretenda, de livre vontade, participar em atividades de animação organizadas pela instituição, quando exista vaga e se reunidos os requisitos obrigatórios de participação, deverá proceder à sua inscrição, devendo aceitar as condições impostas pela atividade;
- f) Sempre que o utente pretenda informação sobre locais de interesse na comunidade bem como da sua acessibilidade, deverá consultar a instituição que prestará toda a informação de que disponha;
- g) Em caso de acidente pessoal, o utente/cliente está coberto pelo seguro de acidentes pessoais disponibilizado pelos serviços, pago anualmente pelo utente/cliente e apenas em situações decorridas de atividades internas ou externas organizadas no âmbito da resposta social;
- h) Sempre que o utente/cliente tenha necessidade e vontade expressa em ser transferido para uma outra resposta social que não seja passível de ser prestada pela Instituição, serão disponibilizados pelo DT, os devidos contatos de outras Instituições no concelho, bem como prestadas as informações e esclarecimentos solicitados e necessários para que o processo de inscrição possa ser elaborado, pelo próprio e/ou familiares.

## 5. Procedimentos em caso de incumprimento

No caso de incumprimento de regras pelo utente/cliente, os procedimentos da instituição serão:

- a) Advertência pelo DT, ao utente e familiares, informando-os das ocorrências/situações anómalas;
- b) Exposição escrita à Direção, pelo DT para emissão de parecer da Direção face ao exposto;
- c) Advertência pela Direção, do utente/cliente, quando se justifique, chamando-o para em conjunto poderem tentar resolver ou minimizar a situação, advertindo-o para gravidade da situação;
- d) Quando o utente/cliente não reconheça a sua ação como incumprimento e que expresse a sua intenção continuada de incumprimento, pode a Direção suspender ou até cessar o contrato de prestação de serviços.



## **CAPITULO VIII**

### **DA CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS**

#### **NORMA 33<sup>a</sup>**

##### **DA CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS TIPO**

###### **1. Alimentação – Lanche**

- a) O serviço de alimentação consiste no fornecimento de lanche em dois períodos distintos – manhã e tarde – por forma a abranger todos os utentes/clientes frequentadores da resposta social;
- b) É um serviço para o qual devem estar reunidas as devidas condições de funcionamento;
- c) É prestado de 2.<sup>a</sup> a 6.<sup>a</sup> feira e respeito, de acordo com as ementas disponíveis, dietas com prescrição médica
- d) O Lanche é preparado pelos utentes/clientes, nas instalações do centro de Convívio;
- e) Em caso de incompatibilidade alimentar, nas situações em que exista uma indicação clínica, mediante apresentação de relatório médico, far-se-á uma adaptação, sempre de acordo com a estrutura organizacional dos serviços.

###### **2. Animação Sociocultural**

- a) É um serviço efetuado para e com os utentes/clientes, desenvolvido por técnico habilitado (TSASC), responsável pela programação, organização, implementação e monitorização de todas as atividades de animação e de desenvolvimento pessoal, que se dividem em vários domínios de intervenção;
- b) Aos utentes/clientes é disponibilizado um Programa de Ação de Animação Socioculturais (PAAS) com atividades socioculturais, lúdicas, recreativas, lazer e socioeducativas, elaborado pelo TSASC, no início de cada ano civil, submetido à aprovação pela Direção e supervisionado pelo DT;
- c) O PAAS vai sendo implementado e reajustado ao longo do ano a que reporta, de acordo com a disponibilidade dos serviços e conta com a participação dos utentes/clientes na sua planificação, execução e avaliação;
- d) Todas as atividades de animação devem ser do conhecimento da Direção que pode sempre decidir pela sua não aprovação;
- e) As atividades poderão ser gratuitas ou ser devido um custo adicional à comparticipação mensal, devendo os utentes terem prévio conhecimento das condições de realização da atividade a fim de procederem à sua inscrição, que só ficará validada após o pagamento;
- f) Durante as atividades, os utentes/clientes serão sempre acompanhados por representantes da Instituição;
- g) Semanalmente ou mensalmente está afixada em local visível na Instituição, a calendarização das atividades a realizar nesse período;
- h) A participação dos utentes não carece de autorização nem conhecimento aos familiares, pelas suas características de autonomia/independência. Esta situação altera-se sempre que exista uma figura jurídica nomeada por Tribunal e que seja do conhecimento dos serviços;
- i) A Instituição poderá, quando se justificar e sempre que possível, internamente, promover férias organizadas.
- j) A planificação e programação da atividade terá sempre em linha de conta o tipo de utentes a abranger e tem como objetivo principal garantir a igualdade de oportunidades no acesso às ações planificadas, sem prejuízo dos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica. No entanto o TSASS pode considerar que determinada atividade não se adequa à participação de determinado utente/cliente devendo para o efeito fundamentar a sua decisão perante o DT;
- k) No acesso às atividades, existem condições pré-definidas, que devem obrigatoriamente ser respeitadas pelos interessados em participar;

#### **NORMA 34.<sup>a</sup>**

##### **DA CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES**

###### **1. Atividades socioeducativas**

- a) Igualmente denominadas por “disciplinas”, são na sua generalidade atividades monitorizadas por voluntários, com uma periodicidade diária ou semanal. Estes voluntários são responsáveis pela sua dinamização, de acordo com o horário afixado, bem como segundo regras internas e orientações superiores, em conformidade com o regulamento interno de funcionamento da resposta social;
- b) Desenvolvem-se nas instalações do centro de convívio, podendo no entanto decorrer, quando se justifique, em instalações alugadas ou cedidas;

- c) Visam a transmissão de conhecimentos, troca de saberes, de caráter socioeducativo junto dos utentes/clientes da resposta social e podem ter uma duração diária de 45, 60 ou 120 minutos;
- d) Os horários das disciplinas é definido do início década ano letivo de acordo com a disponibilidade década voluntário/monitor e disponibilizado nessa altura, aos utentes/clientes da resposta;
- e) Têm interrupções de acordo com o calendário letivo, existindo outras atividades pontuais disponíveis nesses períodos, em horários afixados, como Workshops, Ações de Formação/Informação, Sessões de esclarecimentos/sensibilização; participação em atividades na comunidade, entre outras;
- f) As salas destinadas às atividades socioeducativas terão uma capacidade máxima de 25 pessoas cada uma, não se devendo exceder o limite de ocupação;
- g) Cada atividade de caráter teórico e prático terão, para funcionar, de obedecer a um limite mínimo de inscrições, a fim de justificar o seu funcionamento. Este limite é definido pela Instituição, no entanto pode ser solicitado parecer do monitor da disciplina;
- h) O limite máximo de utentes em frequência por disciplina pode ficar à consideração do monitor voluntário dessa mesma disciplina, no entanto não deve ultrapassar a capacidade de lotação física das salas para o efeito;
- i) Na falta de voluntários para monitorizar as atividades, poderão ser asseguradas pelo TSASC, de acordo com a sua disponibilidade e conhecimento, não sendo no entanto esta, uma condição obrigatória;
- j) A falta pontual do voluntário na monitorização da aula, não implica compensação da atividade, salvo quando o voluntário estabeleça com os utentes/clientes novo agendamento, devendo ser, para o efeito, consultado o TSASS para autorização;
- k) Outras situações omissas neste ponto, serão presentes à Direção, para deliberação.

## 2. Serviço de biblioteca

Este serviço caracteriza-se por:

- a) Os livros encontram-se à disposição dos utentes/clientes da resposta social, voluntários e pessoas da comunidade;
- b) O espólio da biblioteca é o resultado de doações na comunidade;
- c) A biblioteca tem o mesmo horário de funcionamento da secretaria;
- d) Para levar um livro para consulta no domicílio, deverá fazer-se a sua requisição na secretaria, No caso em que a requisição do livro for efetuada por uma pessoa da comunidade que não utente/cliente ou voluntário da instituição, terá que deixar uma caução no valor afixado que lhe será devolvida aquando proceder à sua entrega;
- e) O livro é devolvido na secretaria até ao limite máximo de um mês após a data da sua requisição, sendo a devolução devidamente registada;
- f) O livro deverá ser entregue em igual estado de conservação aquando a sua requisição, sendo eventuais danos ou extravio da inteira responsabilidade do responsável pela sua requisição, sendo a situação a deferir pela Direção;
- g) A biblioteca pode ser dinamizada através de exposição por autor ou tema.

### **d) Workshops e sessões de Sensibilização/Informação**

- a) Estas atividades são pontuais e são organizadas para os utentes/clientes, bem como para os voluntários desta resposta social. Poderão eventualmente, quando existência de vaga, poder integrar outras pessoas da comunidade;
- b) As mesmas terão lugar nos períodos de interrupção letiva, e poderão decorrer em espaço institucional ou no exterior e poderão ou não ter custos adicionais associados.

## 3. Apoio Social

- a) A prestação do serviço de Apoio Social é da responsabilidade do DT, que assegura um acompanhamento técnico individualizado do utente/cliente, que deve assentar numa lógica de avaliação diagnóstica, planeamento e intervenção, incentivando-o à participação ativa no seu próprio processo de envelhecimento ativo, bem como no apoio à resolução dos seus problemas de cariz socioeconómico e garantindo o seu acesso aos direitos, bens e serviços. São objetivos de intervenção deste serviço técnico:
  - Facilitar o recurso a redes informais e informar, orientar e formar o utente e família;
  - Promover a integração social/socialização do indivíduo;
  - Favorecer o recurso a estruturas formais a fim de providenciar a resposta a necessidades;
  - Favorecer um funcionamento mais adequado das macroestruturas (saúde, justiça, ação social, etc.) promovendo o acesso do utente às mesmas;
  - Favorecer a emergência de novos papéis sociais que respondam às expetativas;

- Contribuir para o sucesso do cumprimento do PIC e PI do utente através da eficácia da sua implementação efetuando um trabalho de monitorização e avaliação;
  - Contribuir para a mudança, a nível legal, de políticas sociais, costumes e regras de funcionamento social;
  - Dar informações e encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais;
  - Apoiar e promover a capacidade de obter e utilizar recursos e informar sobre medidas de apoio financeiro;
  - Sensibilizar para a participação em atividades de desenvolvimento pessoal;
  - Prevenir e atuar em casos de negligência e maus-tratos a todos os intervenientes;
  - Finalizar o Processo Individual do Utente/cliente.
- b) Este serviço permite ser um instrumento para a promoção da satisfação das necessidades do utente/cliente e tem uma metodologia de trabalho em equipa que assenta na articulação dos serviços técnicos disponíveis, através da flexibilidade, personalização, acompanhamento e rentabilização de recursos.

### **NORMA 35.<sup>a</sup>**

#### **DA CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS OUTROS SERVIÇOS ADICIONAIS**

São serviços prestados extra comparticipação mensal, também denominados “outros serviços adicionais”, os seguintes:

- a) Serviço interno de fotocópias fora do âmbito do serviço:  
A instituição apenas presta o serviço de cópias gratuito de material solicitado pelo voluntário no âmbito do seu plano da atividade que monitoriza. Todos os restantes pedidos de cópias terão que ser pagos pelos requisitantes do serviço. A instituição pode impor um limite de cópias por atividade, após avaliação dos custos/sustentabilidade do serviço. Este serviço pode abrir à comunidade em geral, se assim deliberado pela Direção;
- b) Participação em atividades na comunidade:  
São exemplo a participação em Congressos, Conferências, Seminários, Encontros, Intercâmbios, passeios, visitas, entre outras atividades cuja participação implique custos. Nestes casos, o utente, caso manifeste interesse em participar por intermédio do serviço institucional, deverá ser informado atempadamente do valor a pagar e com ele concordar;
- c) Despesas adicionais com atividades de Animação:  
Estas despesas adicionais estão relacionados com deslocação em autocarro ou viatura da instituição, alimentação, entradas para visita de monumentos, entre outros associados à atividade em si;
- d) Serviço de almoço e/ou sopa:  
A instituição pode servir sopa e/ou prato da ementa do dia, confeccionado no centro de dia, assegurando o seu transporte, devidamente acondicionado, até às instalações do centro de convívio. Este serviço é prestado quer aos utentes/clientes, quer aos voluntários e implica uma marcação prévia junto da secretaria, com a antecedência mínima de um dia. Os custos inerentes ao serviço extra estão afixados em local visível. A Direção pode deliberar pela isenção de pagamento deste serviço, sempre que assim considere;
- e) Custos adicionais com material necessário à realização de trabalhos:  
Todo o material para a realização de trabalhos executados para fim próprio do utente/cliente, será por ele assegurado, disponibilizando a Instituição as condições físicas e humanas para a sua realização.  
Só nos casos em que o trabalho executado pelo utente/cliente reverta para espólio da instituição, esta assegura os custos com o material necessário à sua execução dentro de um plafom pré-definido e/ou a deliberar pela Direção.

## **CAPITULO IX DOS DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 36.<sup>a</sup> DOS UTENTES E FAMÍLIAS**

#### **1. São Direitos dos Utentes:**

- a) Ser informado das normas e regulamentos que digam respeito ao funcionamento dos serviços;
- b) Ser informado dos serviços existentes na instituição e sua forma de funcionamento;
- c) Ser informado do valor estabelecido para a sua participação;
- d) Ter assegurada a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal;
- e) Não sofrer intromissões arbitrárias na sua vida privada, não sofrer ataques à sua honra e reputação<sup>5</sup>;
- f) Participar na medida dos seus interesses nas atividades de animação e de desenvolvimento pessoal;
- g) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- h) Sempre que necessário, solicitar acompanhamento técnico para encaminhamento e/ou apoio a situações;
- i) Ser informado da participação pelos serviços prestados e todas as atualizações ou revisões que possam vir a ser efetuadas, entre outras alterações de funcionamento;
- j) À proteção dos seus Dados Pessoais segundo a legislação em vigor;
- k) Terminar contrato de prestação dos serviços, sempre que não considere adequado os serviços e sua disponibilidade e organização, às suas necessidades e expectativas.

#### **2. São Deveres dos Utentes:**

- a) Tratar com respeito e dignidade e usar de civismo no tratamento com os colegas, colaboradores, voluntários e dirigentes da Instituição;
- b) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do centro de convívio, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- e) Abster-se de assumir quaisquer comportamentos que possam prejudicar a boa organização dos serviços, as condições a um ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
- f) Guardar sigilo sobre as situações ocorridas na instituição que coloquem em risco a privacidade dos outros utentes/clientes;
- g) Cumprir os horários estabelecidos;
- h) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, particularmente dos que lhe estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;
- i) Manter os espaços que por si utilizados, limpos e arrumados, sempre que possível;
- j) Comunicar atempadamente ao TSASC ou ao DT, quando pretender suspender o serviço, temporária ou definitivamente.

#### **3. São Direitos das Famílias**

- a) Ser informados das normas e regulamentos que digam respeito às suas responsabilidades;
- b) Obter informações acerca dos serviços prestados ao seu familiar, bem como acerca da integração e comportamentos deste, sempre que julgarem necessário, usufruindo, para o efeito de atendimento social para avaliação dos serviços em horário estipulado no presente regulamento;
- c) Visitar todos os espaços/setores da instituição e de questionarem acerca da organização e funcionamento interno;
- d) Participar nas ações promovidas pela instituição destinadas às famílias;
- e) Expor ao DT de alguma anomalia na prestação dos serviços ao seu familiar, mediante marcação de atendimento.

<sup>5</sup> Artigo 12º da Declaração Universal dos Direitos do Homem, de 10 de Dezembro de 1948.

#### 4. São Deveres das Famílias

- a) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do centro de convívio, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b) Cumprir a legislação constante no código civil no que respeita à liberdade individual de cada um, designadamente respeitar as tomadas de decisões e atitudes dos seus familiares;
- c) Nos casos em que o utente, por razões clinicamente comprovadas, não apresente capacidade de, por si só, exercer os seus direitos cívicos, quando não haja decisão do tribunal de nomeação de um tutor legal por comprovada incapacidade do exercício dos deveres dos familiares, a pessoa de referência ou outro, devem assumir esta gestão de responsabilidades pelo utente;
- d) Usar de civismo e urbanidade no tratamento com os outros utentes, colaboradores, voluntários e dirigentes da Instituição;
- e) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do utente;
- f) Respeitar as decisões de suspensão ou revogação do contrato pela instituição.

### **NORMA 37.<sup>a</sup> DA INSTITUIÇÃO**

#### 1. São Direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular, e consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Suspender a prestação de serviços, sempre que os utentes/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) Ser ressarcida de pagamento regular das comparticipações dos utentes/clientes por serviços prestados;
  - a) Em situação de suspensão ou redução para a prestação de serviços mínimos indispensáveis ao bem-estar e saúde do utente, a Instituição tem o direito de ser ressarcida de um valor de comparticipação a definir pelos órgãos competentes, por forma a garantir a sustentabilidade e continuidade da resposta social;
- g) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- h) Suspender o serviço de voluntariado sempre que, grave ou reiteradamente, viole 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.

#### 2. São Deveres da Instituição:

- a) Agir em conformidade com a sua missão, valores e princípios da Instituição e estar em cumprimento com os seus Estatutos;
- b) Cumprir todas as orientações normativas e legislação em vigor, bem como as cláusulas do presente regulamento;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social, desenvolvendo serviços qualificados;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Desenvolver projetos de melhoria e diferenciação dos serviços;
- g) Garantir serviços técnicos e não técnicos, qualificados, individualizados e humanizados aos utentes/clientes;
- h) Garantir os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços;
- i) Respeito pela individualidade dos utentes/clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- j) Promover os registos diários dos serviços e organização dos diferentes setores;
- k) Promover a existência de processos individuais de utentes/clientes e a sua monitorização;

- l) Garantir a confidencialidade dos dados constantes nos processos de todos os intervenientes do processo institucional com base nas orientações emanadas pelo novo RGDP;
- m) Promover o relacionamento entre utentes, familiares e/ou amigos, colaboradores, voluntários e comunidade, de acordo com os seus interesses e vontades;
- n) Promover atividades que contribuam para um desenvolvimento bio-psico-social do utente/cliente, que mantenham ou desenvolvam as suas capacidades individuais, aumentando a sua qualidade de vida;
- o) Garantir um bem-estar físico e psíquico do utente, promovendo um ambiente confortável e humanizado, respeitando, dentro das possibilidades existentes, os seus usos e costumes, não obstante das características da vida institucional, igualmente levadas em conta.

## **CAPITULO X**

### **DA GESTÃO INSTITUCIONAL E COORDENAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS**

#### **NORMA 38.<sup>a</sup>**

##### **DIREÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

1. A Direção do CSPL é, segundo os Estatutos em vigor, constituída por 5 elementos voluntários, nomeados por escolha do Pároco em exercício e nomeação diocesana, com os seguintes cargos:

- Presidente
- Vice-presidente
- Tesoureiro
- Secretário
- Vogal

2. Compete à Direção do CSPL, dirigir, decidir e gerir a Instituição em toda a sua dimensão, e, no que respeita ao funcionamento das respostas sociais, deve articular com o DT, a fim de se tomarem decisões com vista à excelência de serviços, promoção da qualidade de vida dos utentes e bem-estar e segurança institucional.

3. Compete à Direção a política de substituição de colaboradores. Sempre que a substituição direta de determinado titular de funções não seja possível, a Direção deverá determinar a forma de resolução mais adequada.

4. Para as demais responsabilidades, direitos e deveres da Direção, podem ser consultados os Estatutos em vigor.

5. O Conselho Fiscal da Instituição enquanto órgão de fiscalização da Direção, tem as suas funções e responsabilidades definidas nos Estatutos da instituição.

#### **NORMA 39.<sup>a</sup>**

##### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica <sup>6</sup> do centro de dia, é assegurada pelo Diretor Técnico (DT) com formação superior na área das Ciências Sociais e/ou Humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra em anexo bem como afixado em lugar visível.

2. Ao DT compete coordenar os serviços, assumindo a responsabilidade pela organização e funcionamento da resposta social, bem como a coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer um modelo de gestão técnica adequado, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação dos serviços na resposta social.

3. O DT é substituído, nas suas ausências e impedimentos, desde que prolongados:

- f) Por técnico superior c/ formação na área das ciências sociais e humanas, existente no quadro de pessoal ou através de recrutamento externo a efetuar pela Direção da Instituição;
- g) Por encarregado geral de serviços que assegura a gestão autónoma dos serviços e do pessoal.

<sup>6</sup> Constante em Portaria 67/2012 de 21 de Março do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social



## **CAPITULO XI DO VOLUNTARIADO**

### **NORMA 40.<sup>a</sup>**

#### **DOS PRINCIPIOS GERAIS DO VOLUNTARIADO**

1. O Voluntário é, de acordo com o artigo 3.º da lei n.º71/98, de 03 de Novembro, o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.
2. A participação do voluntário nos serviços e atividades da instituição é feito mediante atribuição de tarefas concretas estabelecidas em Acordo de Voluntariado, em cumprimento com a lei 71/98 de 3 de Novembro, bem como o Decreto-Lei n.º389/99 de 30 de Setembro que legisla as bases do enquadramento jurídico do voluntariado. No âmbito dos seus princípios enquadramentos, o Voluntariado deve obedecer:
  - a) Ao princípio da solidariedade que se traduz na responsabilidade de todos os cidadãos pela realização dos fins do voluntariado;
  - b) Ao princípio da participação, que implica a intervenção das organizações representativas do voluntariado em matérias respeitantes aos domínios em que os voluntários desenvolvem o seu trabalho;
  - c) Ao princípio da cooperação que envolve a possibilidade de as organizações promotoras e as organizações representativas do voluntariado estabelecerem relações e programas de ação concertada;
  - d) Ao princípio da complementaridade pressupõe que o voluntário não deve substituir os recursos humanos considerados necessários à prossecução das atividades das organizações promotoras, estatutariamente definidas;
  - e) O princípio da gratuidade pressupõe que o voluntário não é remunerado, nem pode receber subvenções ou donativos, pelo exercício do seu trabalho voluntário;
  - f) O princípio da responsabilidade reconhece que o voluntário é responsável pelo exercício da atividade que se comprometeu realizar, dadas as expectativas criadas aos destinatários do trabalho voluntário;
  - g) O princípio da convergência determina a harmonização da ação do voluntário com a cultura e objetivos institucionais da entidade promotora.

### **NORMA 41.<sup>a</sup>**

#### **DOS DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO**

Atuar com as pessoas, famílias e comunidade é estabelecer uma relação de reciprocidade de dar e receber que exige direitos e impõe deveres.

##### **1. São Direitos dos Voluntários do Centro de Convívio:**

- a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação pelos responsáveis da entidade;
- b) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- c) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho concreto de voluntariado;
- d) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e/ou certificação;
- e) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
- f) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- g) Ter liberdade de expressão e presença ativa na vida Institucional;
- h) Ser ouvido pelos superiores hierárquicos;
- i) Ser respeitado por todos os intervenientes da Instituição
- j) Prestar o seu voluntariado dentro do horário de serviço da Instituição

##### **2. São Deveres dos Voluntários do Centro de Convívio:**

- a) Ter conhecimento do Regulamento Interno da resposta social; do Regulamento do Voluntariado e do Organograma Institucional;
- b) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- c) Respeitar a vida privada e a dignidade do utente/cliente



- d) Respeitar os responsáveis da Instituição, nas suas tomadas de decisões mesmo quando com elas possam não concordar;
- e) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais dos utentes/clientes e colaboradores;
- f) Guardar sigilo profissional;
- g) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis, não tomando decisões que não sejam do seu conhecimento e aprovação;
- h) Atuar de forma gratuita e interessada, diligente, isenta e solidária;
- i) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do utente/cliente;
- j) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- k) Garantir a regularidade e assiduidade do trabalho voluntário;
- l) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- m) Conhecer e respeitar estatutos e regulamento de funcionamento da organização, bem como as normas dos serviços e atividades desenvolvidas;
- n) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- o) Zelar pelos interesses da Instituição;
- p) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- q) Suprimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- r) Utilizar a identificação de voluntário no exercício da sua atividade;
- s) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar a sua atividade;
- t) Apresentar um programa anual de voluntariado no âmbito da sua prestação;
- u) Participar se convocado para reuniões com os responsáveis da Instituição onde é voluntário;
- v) Colaborar com os responsáveis e demais profissionais da instituição, quando solicitado, no âmbito de partilha de informação no âmbito do seu domínio de atividade voluntária;
- w) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver;
- x) Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
- y) Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- z) Facilitar a integração, (in) formação e participação de todos os voluntários, transmitir com a sua atuação, os valores e os ideais do trabalho voluntário na comunidade e difundir o voluntariado na comunidade.

#### **NORMA 42.<sup>a</sup>**

#### **DAS CONDIÇÕES ESPECIAIS DO VOLUNTÁRIO NA RESPOSTA**

1. O Voluntário monitor de atividades socioeducativas do Centro de Convívio não pode acumular com o Estatuto de utente/cliente dos serviços, nas situações em que antes de exercer o seu voluntariado já era utente/cliente da resposta social, tendo nesta situação de optar pelo Estatuto que pretende.
2. O Voluntário pode, no entanto, enquanto medida de benefício face ao voluntariado prestado, desde que autorizado e desde que exista vaga, frequentar informalmente um número restrito de atividades desta resposta, a definir anualmente pela Direção, mediante o número de vagas existentes por disciplina.
3. A sua frequência informal implica a sua não participação em processos de reclamação ou elogios e em reuniões de avaliação ou de melhoria dos serviços, referentes à atividade frequentada.
4. Em caso de incapacidade de gestão de papéis enquanto frequentador informal em atividades, o voluntário é obrigado a retirar-se da atividade sempre que assim seja exigido.
5. A ocupação de vaga por voluntário em atividades socioeducativas ou de motricidade não deve invalidar a frequência de novos utentes/clientes, pelo que, em caso de necessidade face ao número de lotação de sala, ter que anular a sua frequência informal.
6. As medidas anteriores aplicam-se a todos os voluntários da Instituição, independentemente das suas funções, setores de serviço e resposta social.

## **CAPITULO XII**

### **DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO**

#### **NORMA 43.<sup>a</sup>**

##### **PREVENÇÃO E ATUAÇÃO EM CASO DE NEGLIGÊNCIA ABUSOS E MAUS-TRATOS**

A emergência de um exercício profissional informado e focado na qualidade da prestação de serviços para as pessoas idosas, conduz à preocupação com as questões da negligência, abusos, maus tratos e discriminação, bem como à necessidade de adotar disposições, regras e dinâmicas organizacionais que assegurem a promoção de vida dos utentes, no respeito pelos seus direitos.

A Instituição tem a responsabilidade de assegurar mecanismos de garantia e controlo para reduzir os riscos associados, através da implementação de um programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus tratos e discriminação dos utentes.

Assim, cabe à Instituição:

- a) Elaborar um Manual de Procedimentos escrito com a política de atuação nas situações de negligência, abusos, maus tratos e de discriminação dos utentes, devendo estabelecer momentos de monitorização e avaliação deste manual, no qual deverão participar todas as partes interessadas (Direção, colaboradores, utentes/ familiares);
- b) Garantir aos utentes, familiares e colaboradores, o acesso ao manual de procedimentos escrito com a política de atuação da Instituição quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação;
- c) Promover a existência de espaços de comunicação para que os utentes ou familiares, informem o responsável pela organização da existência de situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação;
- d) Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao utente por parte dos colaboradores, a Direção deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos dos utentes não sejam postos em causa neste processo e acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação;
- e) Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao utente por parte dos familiares, o DT deve avaliar a situação em causa, auscultando o utente e os familiares. De acordo com a situação, este deve informar, formar e apoiar o utente e os familiares a superar a situação, ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do utente;
- f) Deve proceder a uma avaliação interna periódica do comportamento dos colaboradores. Face aos resultados, desenvolver entre outras, ações de sensibilização e formação para esta problemática;
- g) Deve promover reuniões com os colaboradores para discussão de casos e para identificação e disseminação de boas práticas que previnam situações de violência institucional;
- h) Deve assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de *burnout* e providenciar a capacidade de gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situações de crise, para todos os colaboradores;
- i) Encorajar os colaboradores a realizarem pausas de 5 minutos quando se sentem mais cansados e que podem afetar o modo profissional de lidar com os utentes;
- j) Devem existir mecanismos de registo e monitorização das ocorrências identificadas, com identificação de um responsável pela sua supervisão.

#### **NORMA 44.<sup>a</sup>**

##### **DIREITOS E DEVERES EM MATÉRIA DE IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO**

1. Da igualdade de tratamento e não discriminação no relacionamento com clientes/familiares:

- a) Os colaboradores do CSPL não devem adotar comportamentos discriminatórios, em especial, com base na etnia, género, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas ou convicções religiosas;
- b) Os Órgãos Sociais os seus colaboradores pautarão a sua atuação pelos mais elevados padrões de integridade e dignidade individual, devendo denunciar qualquer prática que contrarie o disposto no número anterior;

- c) A instituição deverá assegurar a igualdade de tratamento e a não discriminação injustificada de todos os clientes;
- d) A instituição deverá manter níveis elevados de competência técnica, prestando um serviço de qualidade e atuando com eficiência, diligência e neutralidade;
- e) No relacionamento com os clientes/familiares, os colaboradores deverão manter adequados padrões de correção, afabilidade, respeito e acima de tudo manter a identidade dos mesmos.

2. Face à obrigação decorrente da recente alteração do Código do Trabalho, operada pela Lei n.º 120/2015, de 1 de Setembro, que aditou o n.º 4 ao artigo 127.º, bem como a obrigatoriedade decorrente do n.º 4 do artigo 24.º do mesmo diploma, considera-se como parâmetros mínimos de cumprimento dos referidos normativos o seguinte:

- a) O/a trabalhador/a tem direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no emprego, na formação, na promoção da carreira e nas condições de trabalho, não podendo ser beneficiado/a, prejudicado/a, nomeadamente por causa da idade, sexo, nacionalidade, orientação sexual, deficiência, doença crónica, raça, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical – artigo n.º 24 e n.º 25 do Código do Trabalho.
- b) São principais direitos/deveres dos trabalhadores/as:
  - Igualdade em ação de formação profissional – artigo n.º 30 do n.º 3 do Código do Trabalho;
  - Igualdade de condições de trabalho em particular quanto à retribuição - para a realização de trabalho igual ou de valor igual, o salário deve ser igual - artigo 31.º do CT;
  - Proteção na parentalidade (maternidade e paternidade) direitos na atribuição de licenças, dispensas e faltas, que não podem justificar diferenças na remuneração e ainda a especificidades quanto ao tempo de trabalho, proteção da segurança e saúde e proteção em caso de despedimento – artigo 33.º e seguintes do CT.

### 3. Da Constituição da República Portuguesa:

- a) De acordo com o Artigo 13.º - Princípio da Igualdade:
  - Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a Lei;
  - Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.
- b) De acordo com o Artigo 25.º - Direito à integridade pessoal:
  - A integridade moral e física das pessoas é inviolável;
  - Ninguém pode ser submetido a tortura, nem a tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.

### 4. Da Declaração Universal dos Direitos do Homem

- a) De acordo com o Artigo 12.º - Ninguém sofrerá intromissões arbitrárias na sua vida privada, na sua família, no seu domicílio ou na sua correspondência, nem ataques à sua honra e reputação. Contra tais intromissões ou ataques toda a pessoa tem direito à proteção da Lei;
- b) De acordo com o Artigo 13.º - Toda a pessoa tem o direito de livremente circular e escolher a sua residência no interior de um Estado.

## **CAPITULO XIII**

### **DAS SUGESTÕES/ELOGIOS E DAS RECLAMAÇÕES**

#### **NORMA 45.<sup>a</sup>**

##### **PROCEDIMENTOS GERAIS**

A instituição tem definido um procedimento geral (PG01) que tem como objetivo e campo de aplicação a definição de um procedimento a adotar para o tratamento das reclamações, sugestões e elogios, em relação aos serviços prestados, como uma estratégia de avaliação da satisfação das partes interessadas relativamente os serviços da instituição.

#### **NORMA 46.<sup>a</sup>**

##### **DO TRATAMENTO DE SUGESTÕES E ELOGIOS**

1. O CSPL dispõe de uma caixa de sugestões e elogios em cada equipamento, colocada em lugar visível.
2. Qualquer utente/cliente, família ou outro, poderão contribuir com as suas sugestões em impresso próprio.
3. Após a receção das sugestões, o DT efetua uma pré-análise e apresenta à Direção para avaliação do impacto da sugestão na melhoria dos serviços.
4. Em relação aos elogios, os mesmos são comunicados à Direção e a todos os colaboradores ao serviço, como um mecanismo de reconhecimento e incentivo no trabalho.

#### **NORMA 47.<sup>a</sup>**

##### **DO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES ORAIS**

Após a receção de uma reclamação oral, esta é analisada pelo DT no sentido da sua resolução imediata, com a identificação das causas e poderem vir a ser implementadas as ações corretivas que impeçam a sua repetição. Em caso de complexidade ou gravidade e de impossibilidade de resolução imediata, deve o DT encaminhar para resolução superior pela Direção, com posterior informação ao reclamante pela via mais expedita.

#### **NORMA 48.<sup>a</sup>**

##### **DA OBRIGATORIEDADE DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

No cumprimento do previsto no decreto-lei n.º156/2005, de 15 de setembro, o Centro Social Paroquial da Lourinhã (CSPL):

- a) Dispõe do Livro de reclamações no equipamento do centro de convívio, denominado “Academia Cultural Sénior da Lourinhã”, com a morada Rua António Maria Roque Delgado n.º 21, r/c, 530-132, União de freguesias Lourinhã e Atalaia;
- b) Não pode condicionar ou negar a disponibilidade do livro de reclamações ao utente/família ou outros que o possam solicitar;
- c) A informação de disponibilidade do livro de reclamações encontra-se afixada em local visível, de fácil acesso, com a identificação da entidade competente para apreciação da reclamação e respetiva morada.

#### **NORMA 49.<sup>a</sup>**

##### **DO PREENCHIMENTO DA RECLAMAÇÃO**

O Livro de reclamações dispõe de procedimentos a ter em consideração no registo da reclamação, nomeadamente:

1. Da Identificação da Instituição

O prestador de serviços deve garantir a sua identificação correta para uma eficaz identificação da entidade reclamada:

- a) Nome da Instituição onde é feita a reclamação;
- b) Morada completa do equipamento social, em caso de existência de mais que um

## 2. Da Identificação do reclamante, pessoa que efetua a reclamação

Cabe à entidade que apresenta o livro de reclamações, na qualidade de prestador de serviços garantir que o reclamante insira todos os elementos relativos à sua identificação, de forma legível, para que a entidade competente consiga facilmente identificar o reclamante. Assim deve este deixar os seguintes dados de identificação:

- a) Nome completo;
- b) Morada completa;
- c) Nacionalidade;
- d) Contato telefónico;
- e) Identificação do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- f) Endereço eletrónico, quando exista;

## 3. Da Reclamação

O reclamante temo direito de ficar na posse da reclamação exarada no livro de reclamações, cujo preenchimento, é para o efeito, em triplicado, redigida a esferográfica e com letra maiúscula e legível, da qual deve constar, de forma clara, concisa e objetiva:

- a) O Motivo da reclamação, apresentando as razões que a motivam e fundamentam;
- b) A conclusão da reclamação onde deve ser solicitado a regularização da situação ou apresentada uma proposta de solução;
- c) A redação da reclamação não deve exceder o campo do texto destinado à descrição dos factos;
- d) A hora da reclamação;
- e) Assinatura do reclamante;
- f) Devem sempre ser verificados se os factos que constituem o motivo da reclamação, a fim de se constatar se são descritos de forma clara, objetiva e completa.

4. Para obter mais informação, deve ser consultado o documento “*Como preencher a Folha no Livro de Reclamações*”, da Direcção-Geral do Consumidor.

## **NORMA 50.<sup>a</sup> DO ENVIO DA RECLAMAÇÃO**

1. Preenchida a folha de reclamação, o funcionário do CSPL deve destacar do Livro de Reclamações o original e o duplicado da folha de reclamação. O duplicado deve ser imediatamente entregue ao reclamante e o original deve ser remetido, pelo CSPL, no prazo de 10 dias úteis, à entidade reguladora, o Instituto de Segurança Social `IP - Centro Distrital de Lisboa - conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e dele não pode ser retirado.

2. Embora não seja sua obrigação, o reclamante, caso pretenda, pode remeter também o duplicado da folha de reclamação à entidade reguladora. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação o utente deve consultar o letreiro que se encontra afixado no estabelecimento ou consultar a grelha de entidades que figura na folha de instruções.

3. Se o cliente decidir anular a reclamação deve sempre indicar os motivos que o levaram a alterar a decisão. O CSPL, por sua vez, tem de remeter também a anulação ao organismo fiscalizador acima designado.

**NORMA 51.<sup>a</sup>****DO ACOMPANHAMENTO E ARQUIVO DA RECLAMAÇÃO**

1. O Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio, criou a Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) que se destina ao registo e tratamento das reclamações dos consumidores constantes no Livro de Reclamações.
2. Esta alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, visa facilitar a comunicação de dados estatísticos em matéria de conflitualidade de consumo e a disponibilização de informação sobre o Livro de Reclamações, permitindo ao reclamante um acesso mais rápido à informação sobre a sua reclamação.
3. A RTIC assegura de forma progressiva informação sobre o tratamento das reclamações enviadas às entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes de acordo com a legislação em vigor.
4. A RTIC é gerida pela Direcção-Geral do Consumidor, sendo o registo e o tratamento das reclamações aí alojadas da responsabilidade das entidades reguladoras e de controlo de mercado.
5. As empresas devem manter os Livros de Reclamações encerrados pelo menos durante três anos. A organização do arquivo é estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

## **CAPITULO XIV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 52.<sup>a</sup> PARCERIAS E COOPERAÇÃO**

Os serviços e entidades locais serão chamados a colaborar com o serviço, através de estabelecimento de parcerias locais informais ou formais e da constituição de protocolos de cooperação, tendo em conta as necessidades e potencialidades da Instituição, visando a articulação de esforços e a rentabilização de recursos de forma a possibilitar a prestação de um apoio global aos utentes do serviço.

### **NORMA 53.<sup>a</sup> DOS DADOS PESSOAIS**

1. A 25 de maio de 2018 foi implementado o Regulamento da União Europeia 2016/679 que aprovou o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), comprometendo-se o CSPL a agir em conformidade com as normas aí emanadas, e a garantir a total confidencialidade do tratamento dos dados pessoais cedidos pelo utente/cliente, e/ou por outro outorgante definido no Contrato.

2. Para a realização da prestação dos serviços, devem, o 2.º e 3.º Outorgantes, acordar ceder os seus dados pessoais necessários às várias fases do processo de apoio social da resposta social (candidatura; admissão/contratualização, avaliação/acompanhamento e finalização dos serviços).

### **NORMA 54.<sup>a</sup> REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço não dispõe de livro de registo de ocorrências, no entanto, se e quando obrigatório a sua implementação, deverá servir de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

2. Na sua ausência, todos os registos serão registados em folha de registos/ocorrências, arquivado no processo do utente/cliente.

### **NORMA 55.<sup>a</sup> PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE**

O Centro Social Paroquial da Lourinhã, privilegiará formas atenuantes de convivência e participação na comunidade envolvente, designadamente, com as famílias dos utentes/clientes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais e recreativas, empresas e escolas e ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com autarquias locais.

### **NORMA 56.<sup>a</sup> INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES**

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

2. Toda a matéria omissa no presente regulamento, bem como as dúvidas que surgirem acerca deste, serão definidas pela Direção do Centro Social Paroquial da Lourinhã, tendo em conta os seus Estatutos, bem como a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA 57.<sup>a</sup>**  
**ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do centro de convívio, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Qualquer alteração ao regulamento será remetida ao ISS de Lisboa, 30 dias antes da sua entrada em vigor.

**NORMA 58.<sup>a</sup>**  
**DO FORO COMPETENTE PARA RESOLUÇÃO DE DIFERENDOS**

1. Em caso de conflito e após recurso à entidade de tutela, o foro competente para a sua resolução é o Tribunal Judicial da Comarca de Lourinhã.
2. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, o cliente pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
3. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as Entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, situado em Lisboa, com o endereço eletrónico: [cniacc@fd.unl.pt](mailto:cniacc@fd.unl.pt).

**NORMA 59.<sup>a</sup>**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento, constituído por 59 normas mais 7 normas em documento anexo, entra em vigor, após aprovação pela Direção, substituindo para todos os efeitos o Regulamento Interno anterior, com aplicabilidade plena à data da sua aprovação pela Direção do CSPL.

**A DIREÇÃO**

APROVADO em 26 de Novembro de 2019.



## **ANEXO AO REGULAMENTO INTERNO**

### **CAPITULO I DO PESSOAL**

#### **NORMA 1.<sup>a</sup> CONDIÇÕES GERAIS**

Sem prejuízo do que se encontrar estabelecido no respetivo instrumento de regulamentação coletiva de trabalho, as unidades de pessoal técnico, ajudantes de ação direta e outro, necessárias ao normal funcionamento dos serviços, devem:

- a) Possuir a formação adequada às funções que desempenham;
- b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- c) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços;
- d) Ter formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e ou de deficiência.

#### **NORMA 2.<sup>a</sup> AFETAÇÃO AOS SERVIÇOS**

O Quadro de Pessoal afeto a esta resposta social está definido, tal como previsto no Acordo de Cooperação vigente, celebrado entre o ISS,IP Centro Distrital dessegurança Social de Lisboa e o Centro Social Paroquial da Lourinhã, estará em conformidade com futuras orientações técnicas e normativos legais que venham a ser constituídos no âmbito desta resposta social. Encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do tipo de vínculo, categorias profissionais e sua percentagem de afetação à resposta social.

#### **NORMA 3.<sup>a</sup> PROCESSO DE CONTRATAÇÃO**

1. A contratação do pessoal é da responsabilidade da Direção do CSPL

2. O processo de admissão dos colaboradores, é constituído por:

- a) Um questionário inicial de apresentação do pedido de emprego;
- b) Uma entrevista de avaliação do perfil/funções;
- c) Elaboração de um parecer técnico à Direção;
- d) Atendimento presencial do candidato pela Direção;
- e) Análise e decisão final da Direção.

3. O processo de entrevista inicial para avaliação de perfil/funções do candidato é efetuado pelo DT, que transmitirá à Direção o seu parecer. A Direção efetuará um contato presencial posterior com o candidato, antes ou depois de emitir a sua decisão.

4. São requisitos para a contratação:

- a) Idade igual ou superior a 18 anos;
- b) Habilitações (escolaridade obrigatória);
- c) Perfil adequado às funções a desempenhar;
- d) Registo Criminal atualizado;

e) Ser titular de uma conta bancária para transferência dos vencimentos.

5. São condições preferenciais de admissão dos colaboradores:

- a) Experiência de trabalho na área de apoio a idosos;
- b) Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
- c) Ter conhecimentos que garantam a intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
- d) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- e) Ter capacidade de prestar informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;
- f) Ter elevado sentido de respeito, responsabilidade e de capacidade para autoavaliação;
- g) Carta de Condução e experiência de condução;
- h) Residência nas áreas da freguesia e concelho da Lourinhã.

#### **NORMA 4.<sup>a</sup>** **COORDENAÇÃO E GESTÃO DO PESSOAL**

1. O DT é responsável pela coordenação técnica e gestão do pessoal, ao nível dos colaboradores em geral, estagiários, trabalho comunitário e desempregados em contratos de emprego inserção e voluntários afetos às respostas sociais que coordena, com supervisão pela direção.

2. O DT tem o apoio do Encarregado Geral de Serviços com responsabilidades na execução mensal de escalas e horários de serviço, registos e monitorização das assiduidades, de horas suplementares de serviços/banco de horas e substituição/reposição de colaboradores em situação de ausências, com a sua supervisão.

3. A política de substituição interna de qualquer colaborador é coordenada pelo DT, executada numa 1.<sup>a</sup> instância pelo ESG, com conhecimento e aprovação da Direção.

#### **NORMA 5.<sup>a</sup>** **CONTEÚDO FUNCIONAL DO PESSOAL**

Os conteúdos funcionais dos colaboradores ao serviço do CSPL encontram-se definidos em “Manual de Funções” afixado em local visível.

#### **NORMA 6.<sup>a</sup>** **DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL CONTRATADO E EFETIVO**

1. Constituem direitos dos colaboradores:

- a) Pagamento atempado das remunerações que lhe são devidas, no caso de trabalhadores não voluntários;
- b) Cumprimento da legislação laboral prevista na Portaria e na Lei Geral do Trabalho, bem como da legislação específica do trabalho voluntário;
- c) Comunicação atempada do horário de trabalho, funções e tarefas que lhe são atribuídas;
- d) Participar nas reuniões de colaboradores;
- e) Participar na avaliação periódica do serviço;
- f) Contar com a colaboração e acompanhamento do DT, bem como da Direção da Instituição;
- g) Contar com a disponibilização de meios, equipamentos e produtos necessários ao desempenho das suas funções;
- h) Receber formação específica na área de trabalho com idosos.

2. Constituem deveres dos colaboradores:

- a) Ser pontual e assíduo;
- b) Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas;
- c) Cumprir com honestidade o serviço estipulado;
- d) Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço;
- e) Respeitar as funções e as orientações de superiores;
- f) Tratar com respeito e dignidade os utentes do serviço;

- g) Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos utentes e do sigilo profissional;
- h) Comunicar por escrito ou oralmente ao DT, todas as informações e ocorrências que considere importantes para o bom funcionamento do serviço;
- i) Participar na avaliação periódica do serviço, bem como participar na avaliação do plano Individual do utente;
- j) Participar nas reuniões de colaboradores;
- k) Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho de equipa;
- l) Respeitar a confidencialidade e o sigilo no que se refere às conversas da população, dos utentes ou mesmo de outras indicações que lhe sejam facultadas;
- m) Participar nas ações de formação promovidas ou proporcionadas pela Instituição;
- n) Utilizar cuidadosamente e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das tarefas.

#### **NORMA 7.<sup>a</sup>**

#### **OUTRO PESSOAL SEM VÍNCULO**

1. Podem ainda ser elaboradas candidaturas ao Instituto de Emprego e Formação Profissional, no âmbito dos Contratos Emprego-Inserção Profissional, de pessoal para tarefas de cariz socialmente útil, cujo perfil, aptidões, regras, direitos e deveres têm o seu enquadramento nas normas institucionais para os demais colaboradores.

2. Podem desempenhar funções, estagiários através de estágios profissionais e académicos num contexto de melhoria e qualificação dos serviços.

- a) Os estágios, de acordo com o seu enquadramento, podem ser:
  - Curriculares – têm o seu enquadramento nas orientações emitidas pela escola profissional ou de ensino regular;
  - Académicos – têm o seu enquadramento nas orientações emitidas pela faculdade responsável pelo estagiário;
  - Profissionais - têm o seu enquadramento na legislação em vigor nas medidas de incentivo ao emprego da responsabilidade do IEFP;
- b) Os estagiários podem exercer o seu estágio em funções no CSPL, no âmbito de qualquer das respostas desenvolvidas, com o acompanhamento de um colaborador que será o seu coordenador;
- c) Os seus direitos e deveres são emanados pela entidade responsável pelo estágio, sendo que haverá uma conciliação com os direitos e deveres comuns aos colaboradores da entidade de estágio;
- d) O Percurso do estagiário, desde a sua candidatura ao termo do seu estágio, segue instruções emanadas pela entidade promotora do estágio, desde que com enquadramento institucional;
- e) Após o enquadramento institucional do estagiário, este deve obedecer às demais normas instituídas para os restantes trabalhadores, devendo cumprir com as regras gerais instituídas e contribuir para qualificar os serviços.

3. Também os Voluntários podem contribuir para o desenvolvimento institucional, caracterizam-se por serem indivíduos que, de forma livre, desinteressada e responsável se comprometem, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado. A participação do voluntário nos serviços e atividades da instituição é feito mediante atribuição de tarefas concretas expressas em Acordo de Voluntariado.

3.1. O Perfil do voluntário deve obedecer:

- a) Ter idade igual ou superior a 18 anos<sup>7</sup>;
- b) Gosto no contato com pessoas idosas;
- c) Dinâmico; Simpático e afável;
- d) Sentido de responsabilidade;
- e) Exercer uma cidadania ativa e participativa;
- f) Disponibilidade de tempo e facilidade na comunicação;
- g) Capacidade de trabalhar em equipa;
- h) Interesse e gosto (motivação) em ser voluntário;
- i) Capacidade de iniciativa;
- j) Estabilidade emocional;
- k) Respeito pelo outro em qualquer situação;
- l) Competências pessoais e/ou profissionais na área que pretende desenvolver.

3.2. O pessoal Voluntário não pode ser contabilizado para o Quadro de Afetação de Pessoal obrigatório em sede de Acordo de Cooperação.

<sup>7</sup> Se for com idade inferior, será discutido entre o coordenador, orientador e animador de voluntários

