

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE CONVÍVIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social das Antas é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sob o registo nº 23/2003, fls 103, verso do livro nº 6 das Fundações de 21.01.03, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança do Porto, em 28 de Julho de 2004, para a resposta de CENTRO DE CONVÍVIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O CENTRO DE CONVÍVIO é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, de apoio a atividades sócio – recreativas e culturais, organizadas e dinamizadas com participação ativa das pessoas idosas de uma comunidades e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196 – A/ 2015, de 01 de julho, alterada pela Portaria Nº 296/2016, de 28 de novembro e pela portaria nº 218/-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social I.P (ISS,I.P) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de implantação, instalação e funcionamento do Centro de Convívio;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março que procede à segunda alteração e republica o Decreto –Lei 64/2007, de 14 de março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social gerido por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários do CENTRO DE CONVÍVIO as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

2. Constituem objetivos do CENTRO DE CONVÍVIO:

- a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado

- de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
 - m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 - o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
 - p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE CONVÍVIO assegura a prestação dos seguintes cuidados (serviços base) de acordo com a Circular de Orientação técnica (COT) Nº 4, DE 16-12-2014, emitida pela Direção Geral da Segurança Social:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o lanche;
 - c) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O Centro Social das Antas pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - b) Outros em função das necessidades dos utentes;
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.
4. A tabela de preços praticada é apresentada na norma 16ª.

CAPÍTULO II

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 5ª

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Equipa Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE CONVÍVIO podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 6ª

NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento do lanche;
2. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 7ª

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
4. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar, imediatamente, o facto à pessoa próxima do utente;
5. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto anterior, será responsável pelo devido acompanhamento do utente.

NORMA 8ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o Centro Social das Antas pode facilitar a cedência das mesmas, desde que estejam disponíveis.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 9ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste CENTRO DE CONVÍVIO

- a) Ser vontade própria do(a) candidato(a) ser admitido;
- b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções devidamente avaliadas;
- c) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

2. A admissão de utentes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes ou colaboradores, ou pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA 10ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação do BI/CC e entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- d) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, com prescrição terapêutica;
- e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- f) Duas fotografias tipo passe;
- g) Comprovativo de despesas com renda de casa ou com prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- h) Comprovativo de despesas mensais com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- i) Comprovativo do recibo do passe de transportes públicos;

- j) Comprovativo dos rendimentos de todos os elementos do agregado familiar, designadamente da pensão de reforma e última declaração de IRS;
- k) Comprovativos de outros rendimentos;

- 2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
- 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 11ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação de precariedade económica;
- b) Risco de isolamento social;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- d) Residência na área de intervenção do Centro Social das Antas.

NORMA 12ª

ADMISSÃO

- 1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica do Centro Social das Antas, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
- 2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica do Centro Social das Antas;
- 3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de cinco dias úteis;
- 4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
- 6. No ato de admissão são devidos os pagamentos da primeira mensalidade;
- 7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal por carta ou através de contacto telefónico.

NORMA 13ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

- 1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- 2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 14^a

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços, devidamente, assinado;

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO IV – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 15^a

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE CONVÍVIO funciona todos os dias úteis do ano, de segunda a sexta-feira, exceto no dia 24 e 31 de Dezembro, Carnaval, assim como no dia 24 Junho, uma vez que é feriado Municipal na cidade do Porto;

2. O CENTRO DE CONVÍVIO funciona das 14:00 às 18:00 horas;

3. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os utentes circular livremente dentro e fora das instalações do Centro Social das Antas;

4. Qualquer responsabilidade da Instituição cessa assim que o utente deixa as instalações do Centro Social das Antas.

NORMA 16^a

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamentos é determinada de forma proporcional *per capita* do utente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho.

2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC), ou mensalidade apurada, é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o 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.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS, no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoios Sociais), por mês, optando pelo maior;
- 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) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de 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 – 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) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF) consideram-se as seguintes despesas fixas:

- 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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos)
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do número anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração do Modelo 3 de IRS e da respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar a declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação do IVA;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 17ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. De acordo com o definido no anexo da Portaria 218-D/2019, de 15 de julho a percentagem da comparticipação devida pelos serviços base referida no nº 1 da Norma 4ª é estabelecida em 6% da mensalidade apurada.
2. Esta comparticipação não pode exceder o custo médio real do utente, em ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas nesse ano, atualizado de acordo com o índice de inflação;
3. Por serviços adicionais, previstos no nº 2 da Norma 4ª, acrescem os seguintes montantes:
 - a) Transporte - 8% da mensalidade apurada;
 - b) Suplemento de refeição - 2% da mensalidade apurada;
 - c) Outros em função das necessidades dos utentes – a avaliar.
4. Qualquer alteração de estes montantes só é possível com notificação prévia de pelo menos 30 dias úteis.

NORMA 18ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
2. Em casos de carência económica/social excecionais, poderá o utente solicitar uma análise específica do montante da sua comparticipação familiar, com vista à obtenção de um desconto. O relatório social elaborado pela Diretora Técnica deverá propor, se fundamentado, a nova percentagem de comparticipação que terá de ser aprovada em reunião de Direção.
3. O utente e/ou responsável legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA 19ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 14 do mês a que respeita, por transferência bancária ou, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados deve ser efetuado, previamente;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA 20ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 21^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE CONVÍVIO em caso de doença do utente;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA 22^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), por integração em outra resposta social ou por morte do utente;
2. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer, por denúncia do contrato de prestação de serviços, (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), em caso de:
 - a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - b) Reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição;
 - c) Se forem detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao utente;
 - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 60 dias consecutivos;
 - e) Se for constatada uma situação superveniente de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes ou colaboradores, ou pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição;
 - f) O utente requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada.

CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS

NORMA 23^a

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste CENTRO DE CONVÍVIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por outro elemento da Equipa Técnica.

NORMA 24^a

PESSOAL VOLUNTÁRIO

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na Instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente Regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos utentes, bem como os horários da Instituição.
3. É elaborado um compromisso que enunciar as regras que ambas as partes concordam e se comprometem a cumprir;
4. Para cada voluntário é contratada uma apólice de seguro, tendo em conta as normas aplicáveis em matéria de responsabilidade civil, para proteção do voluntário em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos por causa direta e especificamente imputável ao exercício do trabalho voluntário, bem como, para cobertura dos prejuízos causados a terceiros pelo voluntário no exercício da sua atividade;
5. Cada voluntário tem dias e horários pré-estabelecidos para o desempenho das suas funções.

NORMA 25ª **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE CONVÍVIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

CAPÍTULO VI **DIREITOS E DEVERES**

NORMA 26ª **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) À inviolabilidade da correspondência;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE CONVÍVIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado. Se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE CONVÍVIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE CONVÍVIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 27ª **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou 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) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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;
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 28ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo utente e/ou representante legal e dispõe ainda de Livro de Reclamações online.

NORMA 29ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA 30ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor

NORMA 31^a
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

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

NORMA 32^o
PENALIDADES

1. Aos utentes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros utentes, serão aplicadas seguintes penalidades:

- a) Numa situação em que advertência seja aplicada pela 1^a vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
- b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
- c) Expulsão.

2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

NORMA 33^a
ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi aprovado em 04 de Dezembro e entra em vigor no dia 1 de Fevereiro 2024.