



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO BERÇÁRIO E CRECHE

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL
(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

Capítulo I - Natureza e Fins	3
Artigo 1.º	3
Artigo 2.º	3
Artigo 3.º	3
Artigo 4.º	3
Artigo 5.º	3
Capítulo II - Inscrição e Admissão	4
Artigo 6.º	4
Artigo 7.º	4
Artigo 8.º	4
Artigo 9.º	4
Artigo 10.º	5
Artigo 11.º	5
Capítulo III - Comparticipação familiar	5
Artigo 12.º	5
Artigo 13.º	5
Artigo 14.º	5
Capítulo IV – Horários	6
Artigo 15.º	6
Artigo 16.º	6
Artigo 17.º	6
Artigo 18.º	6
Capítulo V - Cuidados Gerais.....	6
Artigo 19.º	6
Artigo 20.º	7
Artigo 21.º	7
Artigo 22.º	7
Artigo 23.º	7
Capítulo VI - Disposições diversas.....	7
Artigo 24.º	7
Artigo 25.º	8
Artigo 26.º	8
Artigo 27.º	8
Artigo 28.º	8
Artigo 29.º	8
Artigo 30.º	8
Artigo 31.º	9
Artigo 32.º	9
Artigo 33.º	9
Artigo 34.º	9
Artigo 35.º	10
Artigo 36.º	10

Capítulo I - Natureza e Fins

Artigo 1.º

A **Creche** do Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA) é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais. Encontra-se distribuído em diferentes estruturas físicas: Pólo 1 – crianças de 2 anos; Pólo 2 – Berçário e sala de 1 ano; Pólo 3 – crianças de 1 aos 3 anos e Pólo 4 – berçário, sala 1 ano e sala 2 anos.

Artigo 2.º

O presente R.I. está enquadrado na Legislação das IPSS e das Respostas Sociais de Creche, regendo-se:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2025, de 28 de julho;
- b) Portaria nº 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria nº 411/2012, de 14 de dezembro; Portaria 190-A/2023, de 5 de julho e Portaria nº 426/2023, de 11 de dezembro;
- c) Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias nºs 296/2026, de 28 de novembro, 218-D/2029, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro.
- d) Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei nº 33/2024, de 4 de março; Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei nº 136/2023, de 29 de dezembro.
- e) Decreto-Lei nº 67/98, de 26 de outubro alterada pela Declaração de Retificação nº 22/98, de 28 de novembro; Lei nº 103/2025, de 24 de agosto; Lei nº 58/2029, de 8 de Agosto;
- f) Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei nº 68/2026, de 3 de novembro e Decreto-Lei nº 143/2027, de 29 de novembro;
- g) Protocolo de Cooperação para o Setor Social e Solidário, em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC).
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- j) Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação de satisfação e Modelo de Avaliação da Qualidade.

Artigo 3.º

É finalidade principal da Resposta Social **Creche** promover o desenvolvimento integral da criança nos aspetos: físico, psíquico, afetivo, cognitivo e outros.

São objetivos da **Creche**:

- a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- b) Colaborar com a famílias numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

Artigo 4.º

Compete à Direção do CCSSA, através do diretor responsável, exercer a função da direção e controle de atividades, perante os profissionais a desempenhar funções na **Creche**.

Artigo 5.º

A **Creche** presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- c) Cuidados de higiene pessoal;

- d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
- e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da **Creche** e desenvolvimento da criança;
- g) Atividades de enriquecimento curricular (atividades desportivas, culturais, recreativas e transportes, colónias de férias, entre outros).

Capítulo II - Inscrição e Admissão

Artigo 6.º

As inscrições e/ou renovações serão efetuadas pelos Pais e/ou Encarregados de Educação nos Serviços Administrativos do CCSSA dentro do horário de funcionamento, mediante o preenchimento de fichas próprias fornecidas pela instituição e apresentação dos seguintes documentos:

- a) Documento de Identificação dos pais;
- b) Declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação;
- c) Pensões, prestações sociais, bolsas de estudo e formação ou outras fontes de rendimento;
- d) Encargos com a habitação;
- e) Recibo dos vencimentos dos familiares;
- f) Declaração Médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
- g) Documento de Identificação dos elementos a quem a criança pode ser entregue;
- h) Boletim de Vacinas atualizado;
- i) NISS e NIF do utente.

Nota: As renovações e as inscrições só se consideram válidas com a entrega da totalidade dos documentos.

Artigo 7.º

São admitidas crianças dentro das idades referidas no art.1.º deste regulamento, mediante inscrição em impresso próprio que decorrerá:

- a) de 1 a 30 de março para crianças que transitam do ano anterior;
- b) de 1 a 30 de abril para crianças que se inscrevam pela primeira vez;
- c) terminado o prazo referido na alínea a) deste artigo, será considerado pela Direção do CCSSA nula e sem efeito a renovação da inscrição;
- d) a evidência do não cumprimento do presente regulamento poderá ser fator para que a renovação da matrícula não seja aceite, por decisão da Direção;
- e) durante o ano letivo serão efetuadas admissões em função das vagas existentes, tendo em atenção a prioridade da inscrição dos utentes nas listas de espera.

Artigo 8.º

Durante o mês de maio, por decisão da Direção, tendo em conta a aplicação dos critérios descritos nos art.8.º e 9.º, será dada a conhecer a lista de crianças admitidas.

Deverá considerar-se o seguinte:

- a) expirado o prazo concedido, na falta de documentação, considera-se anulada a matrícula.
- b) a criança inscrita num ano terá assegurada a sua inscrição no ano letivo seguinte, desde que esta se efetue no prazo estabelecido e não tenha havido quebra de continuidade na frequência.
- c) as crianças que frequentam o Pólo III não usufruem do direito referido na alínea anterior;

Artigo 9.º

São condições de admissão:

- a) Análise aos dados inscritos na ficha de inscrição;
- b) Capacidade da instituição;
- c) Critérios de seleção e priorização das candidaturas;
- d) Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

Artigo 10.º

Critérios de admissão e priorização

- a) Ter idade compreendida: Polo I – 2 aos 3 anos, Polo II – até aos 2 anos, Polo III – 1 aos 3 anos e Pólo IV - até aos 3 anos.
- b) Crianças que frequentaram a creche no ano anterior;
- c) Crianças com deficiência/incapacidade;
- d) Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo;
- e) Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam a resposta social;
- f) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- g) Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens, cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- h) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- i) Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- j) Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social;
- k) Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.
- l) Filhos de funcionários e de elementos dos órgãos sociais;
- m) Outros definidos diretamente pela Direção.

A decisão será sempre da responsabilidade da Direção.

Artigo 11.º

À Coordenadora Pedagógica da Resposta Social **Creche** será indicado, no ato da inscrição, o nome do Encarregado de Educação (pais ou familiares) que se responsabiliza pelo cumprimento deste regulamento e pela participação nas reuniões para que for convocado. É da competência da Coordenadora Pedagógica verificar o cumprimento dos Projetos Pedagógicos definidos previamente e aprovados pela Direção, para cada Pólo da **Creche**.

Capítulo III - Comparticipação familiar

Artigo 12.º

Não há comparticipação familiar pela frequência na **Creche** do CCSSA. É celebrado um contrato de prestação de serviços, assinado pelas partes, quando se procede à admissão da criança na resposta social, e entregue uma cópia/exemplar aos pais ou a quem exerça as responsabilidades parentais.

Artigo 13.º

Em funcionamento encontram-se diferentes ateliers, para as crianças interessadas que frequentam a **Creche**, com um custo próprio (calculado para cada ano letivo de acordo com a participação dos utentes).

No ato de admissão é obrigatório adquirir o Kit Escolar composto por saco, acesso à plataforma, batas e boné, com valores não incluídos na mensalidade da **Creche**.

Artigo 14.º

Para cessação da frequência /prestação de serviços, o encarregado de educação deverá dirigir-se aos Serviços Administrativos para preenchimento de documento de cessação de serviços, nos 30 dias anteriores ao término da frequência.

As crianças que desistirem, e desejem inscrever-se novamente, terão que efetuar um novo processo de admissão.

Capítulo IV – Horários

Artigo 15º

A **Creche** permanece aberta durante todo o ano letivo, com exceção dos feriados Nacionais, 24 de dezembro, 31 de dezembro, Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa, feriado Municipal de 24 de junho.

Nos meses de julho e agosto a **Creche** converte-se em recreio de verão com atividades programadas atempadamente.

Encerra a partir do dia 15 de agosto para preparação das instalações para o ano seguinte.

O ano escolar tem início no 1º dia útil de setembro de cada ano letivo, podendo, no entanto, sofrer alguma alteração.

Artigo 16º

- a) O horário de funcionamento da **Creche** é das 07h45 às 19h15 de Segunda a Sexta-feira.
- b) As atividades pedagógicas planificadas realizam-se das 09h00 às 16h00, sendo o restante período ocupado com atividades livres.
- c) O acolhimento será efetuado das 07h45 às 09h00 e a entrega das crianças das 16h00 às 19h15.
- d) A entrega das crianças deve ser realizada nos horários previstos sendo que atrasos sucessivos podem resultar em sanções decididas pela Direção.

Artigo 17º

A permanência das crianças na **Creche** deverá obedecer aos seguintes critérios:

- a) A entrada deverá ser efetuada até às 09h30 impreterivelmente;
- b) As crianças deverão ser recolhidas até às 19h15 impreterivelmente;
- c) o não cumprimento do horário estabelecido no número anterior, sem aviso prévio, pode implicar a impossibilidade de fornecimento de almoço;
- d) Deverá ser dado conhecimento às educadoras responsáveis pelas salas de qualquer impedimento ou atraso, na véspera, ou no próprio dia até às 09h30;
- e) Todas as faltas têm de ser justificadas;
- f) Durante o período destinado às atividades de carácter pedagógico (09h00 às 16h00), não serão possibilitadas visitas às salas de atividades. Considera-se exceção as visitas das mães (casos de amamentação/aleitação) à sala de berçário que deverão ser acordadas com a educadora do grupo;
- g) A entrega das crianças, no final das atividades, será efetuada pelas pessoas de serviço, aos Pais e/ou Encarregados de Educação ou a alguém devidamente credenciado por estes mediante aviso prévio.
- h) Preenchimento adequado dos documentos do processo de cada criança (por parte dos pais/encarregados de educação).

Artigo 18º

A intervenção é assegurada por uma equipa técnica dimensionada em função da capacidade da **Creche** e dos grupos de crianças:

Pólo 1: Uma Educadora de Infância e três Auxiliares de Ação Educativa;

Pólo 2: Uma Educadora de Infância, seis Auxiliares de Ação Educativa e duas Auxiliares de Serviços Gerais;

Pólo 3: Duas Educadoras de Infância, três Auxiliares de Ação Educativa e Auxiliar de Serviços Gerais.

Pólo 4: Duas educadoras de Infância, cinco Auxiliar de Ação Educativa e uma Auxiliar de Serviços Gerais.

Nota: a uma das Educadoras da **Creche** é atribuída, pela Direção, a Coordenação pedagógica da **Creche**.

Capítulo V - Cuidados Gerais

Artigo 19º

Na **Creche** está incluída a alimentação diária:

- a) Reforço da manhã
- b) almoço
- c) lanche

Nota: 1. **Ementas:** a instituição afixa ementas semanais elaboradas por Nutricionista credenciado, para consulta dos pais. As dietas e a sua duração devem ser atempadamente comunicadas pelos Encarregados de Educação e acompanhadas de justificação médica.

Artigo 20º

Será da responsabilidade dos pais das crianças que frequentam a **Creche** trazer:

- a) produtos de higiene: fraldas, toalhetes, pomada, caixa de lenços, pente ou escova de cabelo e saco para roupa suja;
- b) vestuário: lençóis, cobertor/edredon (a partir da sala de um ano), bata (a partir da sala de um ano), chapéu, babetes e duas mudas de roupa completas;
- c) Lista dos alimentos que a criança já introduziu e que vai introduzindo gradualmente (em modelo próprio);
- d) objetos transitórios: chupeta, boneco ou fralda para dormir.

Todos os pertences têm de estar devidamente identificados.

Artigo 21º

Sendo a saúde um dos fatores importantes no desenvolvimento das crianças, observar-se-á o seguinte:

- a) Sempre que a criança manifestar sinais de doença (febre >38°C, vômito, diarreia, tosse persistente, dificuldade respiratória, conjuntivite, outras) será comunicado aos Pais e/ou Encarregados de Educação que deverão, o mais rápido possível, recolher o seu educando. Entretanto será verificado se a criança tem declaração médica e termo de responsabilidade devidamente assinados no seu processo individual, para administração de ben-u-ron, questionando-se aos pais se pretendem que seja administrado o ben-u-ron nessa situação;
- b) Diagnosticada uma doença infectocontagiosa na criança, não é permitida a sua permanência na **Creche**. A criança deverá permanecer em casa, respeitando integralmente o período prescrito pelo médico;
- c) Sempre que as crianças tenham de ser medicadas deverão os Encarregados de Educação entregar à educadora responsável pelo grupo os medicamentos, acompanhados da respetiva receita médica, com o nome da criança, hora e dose da medicação;
- d) A **Creche** possui ben-u-ron e só administra às crianças que possuem no seu processo individual uma declaração médica e um termo de responsabilidade devidamente assinados para o efeito e em estados febris >38°C.
- e) Diagnosticada uma doença infetocontagiosa na criança, por uma entidade externa à **Creche**, devem os pais informar devidamente a instituição, de forma a que esta possa tomar as providencias consideradas necessárias;
- f) Pode ser solicitada uma Declaração Médica em que a criança não coloca em risco o normal funcionamento da resposta social;
- g) A instituição possui um procedimento de gestão definido para Situações de Negligência e Maus Tratos:
 - No caso de uma criança apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, o/a educador(a) avisa de imediato o/a Coordenador(a) para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, o/a Coordenador(a) detetar que esses maus-tratos advêm da família, avisa a Comissão Proteção Crianças e Jovens em Risco da região;
 - No caso de serem detetados maus tratos ou abusos por parte da instituição, os pais/encarregados de educação deverão comunicar ao/à Coordenador(a), sendo considerado uma reclamação, da qual a mesma procederá tal como está descrito no PG das Reclamações e Não conformidades.

Artigo 22º

Todas as crianças (a partir da sala de um ano/12 meses) deverão usar bata e chapéu devidamente identificados com o seu nome, de acordo com os modelos em uso na **Creche** do CCSSA. É obrigatório que se cumpra esta regra.

O valor devido pela aquisição deste vestuário será debitado para pagamento no mês seguinte à aquisição.

Artigo 23º

As crianças não deverão trazer objetos de valor (fios, pulseiras, dinheiro ou brinquedos, etc.). A Instituição não se responsabiliza por estes valores e objetos que a criança traga consigo de casa (óculos, aparelhos dentários, aparelhos auditivos, outros).

Capítulo VI - Disposições diversas

Artigo 24º

Todos os aspetos pedagógicos serão da competência da Coordenadora Pedagógica da Resposta Social **Creche**. Todos os aspetos administrativos serão da competência da Direção do CCSSA que os resolverá diretamente ou por intermédio da Direção de Serviços.

Artigo 25º

Com o objetivo de melhorar o funcionamento da **Creche**, poderão periodicamente fazer-se reuniões entre o pessoal técnico e os pais dos utentes, durante as quais estes podem apresentar dúvidas, pedidos, sugestões, etc. Semestralmente a Equipa Educativa reúne com os Encarregados de Educação, em reunião de sala ou individualizada.

Artigo 26º

Os Encarregados de Educação devem dirigir-se à Educadora Responsável pelo seu filho/a sempre que necessitem de alguma informação. Para que não seja perturbado o bom funcionamento da **Creche**, a responsável pelo grupo afixará hora e local mais conveniente para os devidos contactos.

Artigo 27º

São direitos das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, entre outros, os seguintes:

- a) O respeito pela sua identidade 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, políticas e culturais;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
- d) Ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição,
- i) Comunicar qualquer alteração relevante para a prestação de cuidados.

Artigo 28º

São deveres das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais:

- a) Colaborar com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- b) Tratar com respeito os trabalhadores da Creche e os dirigentes da Instituição;
- c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente aos pagamentos, quando aplicável, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 29º

São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua identidade e natureza particular e, consequentemente, 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 da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais 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 da Creche;
- e) A suspender a frequência da Creche, sempre que os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, 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.

Artigo 30º

São deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira 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 das partes interessadas;
- g) Manter os processos individuais das Crianças atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das Crianças.

Artigo 31º

Os colaboradores em serviço têm os seguintes deveres:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CCSSA.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o CCSSA.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade ao CCSSA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CCSSA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pelo CCSSA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do CCSSA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar o CCSSA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro do CCSSA como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 32º

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

Artigo 33º

É obrigatório fazer-se a atualização das moradas e/ou números de telefones/telemóveis das pessoas que podem vir buscar as crianças junto da Educadora do grupo.

Artigo 34º

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelos pais ou por quem assuma as responsabilidades parentais. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição.

Artigo 35º

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.

Em todos os Polos da **Creche** existe uma caixa de Sugestões/Reclamações onde os Encarregados de Educação podem sugerir ou solicitar melhorias ao funcionamento da **Creche**.

Artigo 36º

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da **Creche**, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I. P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor;
3. 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, Representante Legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que sejam processadas alterações;
5. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CCSSA tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO JARDIM DE INFÂNCIA ESTABELECIMENTO DE ENSINO PRÉ-ESCOLAR

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL EM

(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

Capítulo I - Natureza e Fins	3
Artigo 1.º	3
Artigo 2.º	3
Artigo 3.º	3
Artigo 4.º	3
Capítulo II - Inscrição e Admissão	3
Artigo 5.º	3
Artigo 6.º	4
Artigo 7.º	4
Artigo 8.º	4
Artigo 9.º	4
Artigo 10.º	5
Capítulo III - Comparticipação familiar	5
Artigo 11.º	5
Artigo 12.º	5
Artigo 13.º	5
Artigo 14.º	5
Artigo 15.º	5
Capítulo IV – Horários	6
Artigo 16.º	6
Artigo 17.º	6
Artigo 18.º	6
Artigo 19.º	6
Capítulo V - Cuidados Gerais	6
Artigo 20.º	6
Artigo 21.º	7
Artigo 22.º	7
Artigo 23.º	7
Artigo 24.º	7
Capítulo VII - Disposições diversas	8
Artigo 25.º	8
Artigo 26.º	8
Artigo 27.º	8
Artigo 28.º	8
Artigo 29.º	8
Artigo 30.º	8
Artigo 31.º	8
Artigo 32.º	9
Artigo 33.º	9
Artigo 34.º	9
Artigo 35.º	10
Artigo 36.º	10
Artigo 37.º	10
Artigo 38.º	10
I – Princípios Gerais	11
II – Cálculo do Rendimento “per capita”	11
III – Despesas fixas anuais	11
IV – Tabela De Comparticipações	11
V – Documentação Necessária	12

Capítulo I - Natureza e Fins

Artigo 1.º

O **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** do Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA) é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças dos 3 anos até à idade de ingresso no ensino básico, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

Artigo 2.º

É finalidade principal do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** promover o desenvolvimento integral da criança nos aspetos: físico, psíquico, afetivo, cognitivo e outros.

São objetivos do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**:

- a) Fomentar a inserção da criança em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo uma progressiva consciência do seu papel como membro da sociedade;
- b) Contribuir para a igualdade de oportunidades e para o sucesso da aprendizagem;
- c) Estimular o desenvolvimento global de cada criança, no respeito pelas suas características individuais, inculcando comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diversificadas;
- d) Desenvolver a expressão e a comunicação através da utilização de linguagens múltiplas como meios de relação, de informação, de sensibilização estética e de compreensão do mundo;
- e) Despertar a curiosidade e o pensamento crítico;
- f) Proporcionar a cada criança condições de bem-estar e de segurança;
- g) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- i) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo; incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde.

Artigo 3.º

Compete à Direção do CCSSA, através do diretor responsável, exercer a função da direção e controle de atividades, perante os profissionais a desempenhar funções no **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**.

Artigo 4.º

O **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:

- a) Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- b) Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- c) Cuidados de higiene pessoal;
- d) Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
- e) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- f) Disponibilização de informação, à família, sobre o funcionamento da **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** e desenvolvimento da criança.

Capítulo II - Inscrição e Admissão

Artigo 5.º

As inscrições e/ou renovações serão efetuadas pelos Pais e/ou Encarregados de Educação nos Serviços Administrativos do CCSSA (CCSSA) dentro horário de funcionamento, mediante o preenchimento de fichas próprias fornecidas pela instituição e apresentação dos seguintes documentos:

- a) Documento de Identificação dos pais;
- b) Declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação;
- c) Pensões, prestações sociais, bolsas de estudo e formação ou outras fontes de rendimento;
- d) Encargos com a habitação;
- e) Recibo dos vencimentos dos familiares;

- f) Declaração Médica que confirme que a criança não tem nenhuma doença infectocontagiosa e vacinação atualizada;
- g) Documento de Identificação dos elementos a quem a criança pode ser entregue;
- h) NISS e NIF do utente.

Nota: As renovações e as inscrições só se consideram válidas com a entrega da totalidade dos documentos.

Artigo 6.º

São admitidas crianças dentro das idades referidas no art.1º deste regulamento, mediante inscrição em impresso próprio que decorrerá:

- a) de 1 a 30 de março para crianças que transitam do ano anterior;
- b) de 1 a 30 de abril para crianças que se inscrevam pela primeira vez;
- c) terminado o prazo referido na alínea a) deste artigo, será considerado pela Direção do CCSSA nula e sem efeito a renovação da inscrição;
- d) a evidência do não cumprimento do presente regulamento poderá ser fator para que a renovação da matrícula não seja aceite, por decisão da Direção;
- e) durante o ano letivo serão efetuadas admissões em função das vagas existentes, tendo em atenção a prioridade da inscrição dos utentes nas listas de espera.

Artigo 7.º

Durante o mês de maio, por decisão da Direção, tendo em conta a aplicação dos critérios descritos nos art.8º e 9º, será dada a conhecer a lista de crianças admitidas.

Deverá considerar-se o seguinte:

- a) a taxa de renovação será lançada na mensalidade do mês de abril;
- b) a matrícula considera-se efetiva após o pagamento da taxa de inscrição;
- c) a taxa de renovação e de inscrição não é reembolsável mesmo em caso de desistência de frequência da instituição;
- d) no ato da inscrição será incluído e liquidado o valor correspondente ao seguro anual "Ensino Seguro";
- e) a matrícula só será válida após a entrega da documentação para o cálculo da mensalidade (I - Princípios Gerais) no prazo que for indicado pelos serviços administrativos;
- f) expirado o prazo referido na alínea anterior, na falta de documentação, considera-se anulada a matrícula. Pode, ainda, implicar a anulação da matrícula a apresentação de documentos que não traduzam a real situação económica do agregado familiar ou a prestação de declarações falsas;
- g) a criança inscrita num ano terá assegurada a sua inscrição no ano letivo seguinte, desde que esta se efetue no prazo estabelecido, não tenha havido quebra de continuidade na frequência e não esteja abrangida pelo disposto na alínea d) do artigo 5.º;

Artigo 8.º

São condições de admissão:

- a) Análise aos dados inscritos na ficha de inscrição;
- b) Capacidade da instituição;
- c) Critérios de seleção e priorização das candidaturas;
- d) Quando se trate da admissão de crianças com deficiência ou com alterações nas estruturas ou funções do corpo, deve ser previamente garantida a colaboração das equipas locais de intervenção na infância.

Artigo 9.º

Têm prioridade de admissão:

- a) Ter idade compreendida entre os 3 e os 6 anos (as crianças dos 3 anos não deverão usar fralda);
- b) Agregados de mais fracos recursos económicos;
- c) Crianças em situações de risco;
- d) Ausência ou indisponibilidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários;
- e) Crianças de famílias monoparentais ou famílias numerosas;
- f) Irmãos ou familiares que frequentam outras respostas;

g) Filhos de funcionários e de elementos dos órgãos sociais;

h) Data de inscrição mais antiga;

i) Outros definidos diretamente pela Direção.

A decisão será sempre da responsabilidade da Direção.

Artigo 10.º

À Coordenadora Pedagógica da Resposta Social **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** será indicado, no ato da inscrição, o nome do Encarregado de Educação (pais ou familiares) que se responsabiliza pelo cumprimento deste regulamento e pela participação nas reuniões para que for convocado. É da competência da Coordenadora Pedagógica verificar o cumprimento dos Projetos Pedagógicos definidos previamente e aprovados pela Direção, para cada sala do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**.

Capítulo III - Comparticipação familiar

Artigo 11.º

A comparticipação familiar pela frequência no **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** do CCSSA constará de uma mensalidade antecipada, vencida de 1 a 8 de cada mês, impreterivelmente, de acordo com o Despacho conjunto nº300/97, de 9 de setembro. Ao não cumprimento destas datas acrescerá uma multa de 0.50 € /dia. É realizado um contrato de prestação de serviços quando se procede à admissão da criança na resposta social.

Artigo 12.º

Quando o pagamento não for efetuado dentro dos prazos previstos no art.11º e ultrapassar o mês a que respeita, a frequência poderá ser suspensa ou mesmo anulada.

Artigo 13.º

- a) As mensalidades serão calculadas e atualizadas todos os anos, segundo orientações oficiais e tornam-se públicas a partir do mês de Julho de cada ano;
- b) A Direção definirá os custos da Renovação da inscrição e da nova inscrição, até ao mês de abril, para cada ano letivo;
- c) Em caso de desistência da inscrição ou da matrícula, não haverá devolução dos valores/custos referentes às mesmas;
- d) Em funcionamento encontram-se diferentes ateliers, para as crianças interessadas que frequentam o **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**, com um custo próprio (calculado para cada ano letivo de acordo com a participação dos utentes), não incluído na mensalidade do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**.

Artigo 14.º

São de considerar as seguintes reduções nas mensalidades:

- a) na Resposta Social **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**, na frequência de mais do que uma criança do mesmo agregado familiar (irmãos), haverá uma redução de 20% a partir da 2ª criança;
- b) sempre que a admissão se verifique na última quinzena do mês, será efetuada uma redução de 50%;
- c) sempre que se verifique a ausência justificada superior a 15 dias consecutivos num mesmo mês, concede-se uma redução de 10% a ser efetuada na mensalidade seguinte;
- d) a ausência máxima de um mês por motivo de doença, comprovado por atestado médico, beneficiará de uma redução de 25%;
- e) a redução da mensalidade durante o mês de agosto é proporcional aos dias de não frequência;
- f) os descontos mencionados não são acumuláveis.

Artigo 15.º

Para cessação da frequência /prestação de serviços, o encarregado de educação deverá dirigir-se aos Serviços Administrativos para preenchimento de documento de cessação de serviços, nos 30 dias anteriores ao término da frequência.

As crianças que desistirem, e desejem inscrever-se novamente, terão de pagar nova inscrição.

Capítulo IV – Horários

Artigo 16º

O **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** permanece aberto durante todo o ano letivo, com exceção dos feriados Nacionais, 24 de dezembro, 31 de dezembro, Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa, feriado Municipal de 24 de junho.

Nos meses de julho e agosto o **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** converte-se em recreio de verão com atividades programadas atempadamente.

Encerra a partir do dia 15 de agosto para preparação das instalações para o ano seguinte.

O ano escolar tem início no 1º dia útil de setembro de cada ano letivo, podendo, no entanto, sofrer alguma alteração.

Artigo 17º

- a) O horário de funcionamento do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** é das 07h45 às 19h15 de Segunda a Sexta-feira.
- b) As atividades pedagógicas planificadas realizam-se das 09h00 às 16h00, sendo o restante período ocupado com atividades livres.
- c) O acolhimento será efetuado das 07h45 às 09h00 e a entrega das crianças das 16h00 às 19h15.
- d) A entrega das crianças deve ser realizada nos horários previstos sendo que atrasos sucessivos podem resultar em sanções decididas pela Direção.

Artigo 18º

A permanência das crianças no **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** deverá obedecer aos seguintes critérios:

- a) a entrada deverá ser efetuada até às 09h30 impreterivelmente;
- b) as crianças deverão ser recolhidas até às 19h15 impreterivelmente;
- c) deverá ser dado conhecimento às educadoras responsáveis pelas salas de qualquer impedimento ou atraso, na véspera, ou no próprio dia até às 09h30;
- d) todas as faltas têm de ser justificadas;
- e) durante o período destinado às atividades de carácter pedagógico (09h00 às 16h00), não serão possibilitadas visitas às salas de atividades.
- f) a entrega das crianças, no final das atividades, será efetuada pelas pessoas de serviço, aos Pais e/ou Encarregados de Educação ou a alguém devidamente credenciado por estes mediante aviso prévio.
- g) Preenchimento adequado dos documentos do processo de cada criança (por parte dos pais/encarregados de educação).

Artigo 19º

A intervenção é assegurada por uma equipa técnica dimensionada em função da capacidade do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** e dos grupos de crianças:

Três Educadoras de Infância e três Ajudantes de Ação Educativa;

Nota: a uma das Educadoras do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** é atribuída, pela Direção, a Coordenação pedagógica do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**.

Capítulo V - Cuidados Gerais

Artigo 20º

Na mensalidade da **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** está incluída a alimentação diária:

- a) Reforço da manhã
- b) almoço
- c) lanche

Nota: 1. **Ementas:** a instituição afixa ementas semanais elaboradas por Nutricionista credenciado, para consulta dos pais. As dietas e a sua duração devem ser atempadamente comunicadas pelos Encarregados de Educação e acompanhadas de justificação médica.

Nota 2. Almoço: por razões logísticas, o almoço é garantido às crianças que entrem no **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** até às 9h:15. Em qualquer situação em que este horário não possa ser cumprido, os pais devem, até àquela hora, comunicar à Educadora a entrada posterior da criança.

Artigo 21º

Será da responsabilidade dos pais das crianças que frequentam o **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** trazer:

- a) produtos de higiene: caixa de lenços, pente ou escova de cabelo e saco para roupa suja;
- b) vestuário: lençóis, cobertor/edredon, uniforme, chapéu e dois uniformes para muda em caso de necessidade;
- c) objetos pedagógicos: uma embalagem de marcadores.

Todos os pertences têm de estar devidamente identificados.

Artigo 22º

Sendo a saúde um dos fatores importantes no desenvolvimento das crianças, observar-se-á o seguinte:

- a) Sempre que a criança manifestar sinais de doença (febre >38°C, vômito, diarreia, tosse persistente, dificuldade respiratória, conjuntivite, outras) será comunicado aos Pais e/ou Encarregados de Educação que deverão, o mais rápido possível, recolher o seu educando, entretanto será verificado se a criança tem declaração médica e termo de responsabilidade devidamente assinados no seu processo para administração de ben-u-ron, questionando-se a estes pais se pretendem que seja administrado o ben-u-ron nessa situação;
- b) Diagnosticada uma doença infectocontagiosa na criança, não é permitida a sua permanência no **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**. A criança deverá permanecer em casa, respeitando integralmente o período prescrito pelo médico;
- c) Sempre que as crianças tenham de ser medicadas deverão os Encarregados de Educação entregar à educadora responsável pelo grupo os medicamentos, acompanhados da respetiva receita médica, com o nome da criança, hora e dose da medicação;
- d) O **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** possui ben-u-ron e só administra às crianças que possuem no seu processo individual uma declaração médica e um termo de responsabilidade devidamente assinados para o efeito e em estados febris >38°C;
- e) Diagnosticada uma doença infetocontagiosa na criança, por uma entidade externa ao **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**, devem os pais informar devidamente a instituição, de forma a que esta possa tomar as providências consideradas necessárias;
- f) A instituição possui um procedimento de gestão definido para Situações de Negligência e Maus Tratos:
 - No caso de uma criança apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, o/a educador(a) avisa de imediato o/a Coordenador(a) para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, o/a Coordenador(a) detetar que esses maus-tratos advêm da família, avisa a Comissão Proteção Crianças e Jovens em Risco da região;
 - No caso de serem detetados maus tratos ou abusos por parte da instituição, os pais/encarregados de educação deverão comunicar ao/à Coordenador(a), sendo considerado uma reclamação, da qual a mesma procederá tal como está descrito no PG das Reclamações e Não conformidades.

Artigo 23º

Todas as crianças deverão usar fato de treino e chapéu devidamente identificados com o seu nome, de acordo com os modelos em uso no **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** do CCSSA. É obrigatório que se cumpra esta regra.

O valor devido pela aquisição deste vestuário será debitado no ato do pagamento da mensalidade do mês seguinte à aquisição.

Artigo 24º

As crianças não deverão trazer objetos de valor (fios, pulseiras, dinheiro, telemóvel ou brinquedos, etc.). A Instituição não se responsabiliza pelos objetos/pertences (óculos, aparelhos dentários, aparelhos auditivos, outros) que a criança traga consigo de casa.

Capítulo VII - Disposições diversas

Artigo 25º

Todos os aspetos pedagógicos serão da competência da Coordenadora Pedagógica da Resposta Social **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**. Todos os aspetos administrativos serão da competência da Direção do CCSSA que os resolverá diretamente ou por intermédio da Direção de Serviços.

Artigo 26º

Com o objetivo de melhorar o funcionamento do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**, poderão periodicamente fazer-se reuniões entre o pessoal técnico e os pais dos utentes, durante as quais estes podem apresentar dúvidas, pedidos, sugestões, etc. Semestralmente a Equipa Educativa reúne com os Encarregados de Educação, em reunião de sala ou individualizada.

Artigo 27º

Os Encarregados de Educação devem dirigir-se à Educadora Responsável pelo seu filho/a sempre que necessitem de alguma informação. Para que não seja perturbado o bom funcionamento do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**, a Responsável pelo grupo afixará hora e local mais conveniente para os devidos contactos.

Artigo 28º

É obrigatório fazer-se a atualização das moradas e/ou números de telefones e telemóveis, junto da Educadora do grupo.

Artigo 29º

São direitos das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, entre outros, os seguintes:

- a) O respeito pela sua identidade 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, políticas e culturais;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
- d) Ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) Comunicar qualquer alteração relevante para a prestação de cuidados.

Artigo 30º

São deveres das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais:

- a) Colaborar com a equipa da Creche, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- b) Tratar com respeito os trabalhadores da Creche e os dirigentes da Instituição;
- c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente aos pagamentos, quando aplicável, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 31º

São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua identidade e 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 da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos pais ou por quem exerça as responsabilidades parentais 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 da Creche;
- e) A suspender a frequência da Creche, sempre que os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais, 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.

Artigo 32º

São deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade das Crianças e dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira 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 das partes interessadas;
- g) Manter os processos individuais das Crianças atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais das Crianças.

Artigo 33º

Os colaboradores em serviço têm os seguintes deveres:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CCSSA.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o CCSSA.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade ao CCSSA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CCSSA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pelo CCSSA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do CCSSA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar o CCSSA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro do CCSSA como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 34º

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;

3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

Artigo 35º

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelos pais ou por quem assuma as responsabilidades parentais. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição.

Artigo 36º

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.

Na entrada do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** existe uma caixa de Sugestões/Reclamações onde os Encarregados de Educação podem sugerir ou solicitar melhorias ao funcionamento do mesmo.

Artigo 37º

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**, 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. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais ou a quem assuma as responsabilidades parentais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;
4. Anualmente é realizado um inquérito para Avaliação da Satisfação dos Utentes;
5. Qualquer alteração ao presente R.I. será comunicada ao ISS,I.P..

Artigo 38º

O presente R.I. está enquadrado na Legislação das IPSS e das Respostas Sociais de **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar**, regendo-se:

- a) Decreto-Lei nº119/83 de 25 de fevereiro, é alterado pelo Decreto-Lei nº9/85, de 9 de janeiro; Decreto-Lei nº89/85, de 1 de abril; Decreto-Lei nº402/85, de 11 de outubro; Decreto-Lei nº29/86, de 19 de fevereiro; Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei nº76/2015, de 28 de julho e Lei nº36/2021, de 14 de junho.
- b) Despacho normativo nº75/92, datado de 20 de maio, pela Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações subsequentes introduzidas pelas seguintes portarias: Portaria nº296/2016, Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho, Portaria nº271/2020 de 24 de novembro, Portaria nº199/2021, de 21 de setembro, Portaria nº198/2022, de 27 de julho e Portaria nº335-A/2023, de 3 de novembro;
- c) Decreto-Lei nº64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei nº33/2014, de 4 de março; Decreto-Lei nº126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei nº136/2023, de 29 de dezembro.
- d) Portaria nº272-A/2017- 1ªSérie, de 13 de setembro alterada pela Portaria nº245-A/2020 de 16 de outubro, Declaração de Retificação nº40-A/2020, de 16 de outubro e Portaria nº73-A/2021, de 30 de março.
- e) Lei nº5/97, de 10 de fevereiro;
- f) Decreto-lei n.º 147/97, de 11 de junho;
- g) Despacho Normativo nº6/2018 de 12 de abril alterados pelos Despachos Normativo nº10-A/2018, de 19 de junho; Despacho Normativo nº5/2020, de 21 de abril e Despacho Normativo nº10-B/2021, de 14 abril;
- h) Lei nº85/2009, de 27 de agosto, alterada pela Lei nº65/2015, de 3 de julho;
- i) Protocolo de Cooperação em vigor;
- j) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- l) Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação de satisfação e Modelo de Avaliação da Qualidade.

I – Princípios Gerais

A determinação da comparticipação familiar, devida pela utilização dos serviços de apoio à família do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** do CCSSA, obedece aos seguintes indicativos técnicos:

1. Princípio da proporcionalidade da comparticipação ao rendimento do agregado familiar;
2. Determinação dos escalões de rendimento “per capita”, indexados à remuneração mínima mensal – ordenado mínimo;
3. Cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar;
4. Cálculo do rendimento anual ilíquido do agregado familiar;
5. À comparticipação familiar pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares. Para efeito da determinação dessa comparticipação, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o valor apurado acordado entre as partes interessadas, mediante assinatura de acordo escrito com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

Despesas fixas anuais a deduzir no rendimento anual ilíquido.

II – Cálculo do Rendimento “per capita”

1. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
2. O valor do rendimento anual ilíquido é a soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado familiar. O rendimento “per capita” é calculado de acordo com a seguinte fórmula: $(RAF/12-D)/n$ sendo:
 - a) RC – Rendimento “per capita” mensal
 - b) RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
 - c) D – Despesas mensais fixas
 - d) n – Número de elementos do agregado familiar

III – Despesas fixas anuais

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do IRS e da taxa social única (11%);
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

IV – Tabela De Comparticipações

- a) A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços do **Jardim de Infância/Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar** é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados e indexados à RMMG, de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG	≤30%	>30% ≤50%	>50% ≤70%	>70% ≤100%	>100% ≤150%	>150%

- b) O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, conforme se apresenta:

Escalões de rendimento	% a aplicar *
1º	15%
2º	22,5%
3º	27,5%
4º	30%
5º	32,5%
6º	35%

*esta percentagem pode ser definida pela Instituição. Os valores acima apresentados são os que constam da Despacho 300/97 (2ª série), de 9 de setembro.

V – Documentação Necessária

1. Prova dos Rendimentos

- a) Declaração do IRS do ano civil anterior.
- b) No caso de dúvidas, a Direção do CCSSA reserva-se o direito de fazer as adaptações consideradas necessárias. Em todo o caso, haverá sempre lugar a uma entrevista pessoal.

2. Despesas Fixas Anuais

- a) Recibos da renda de casa e documento do banco sobre o montante devido pela aquisição de habitação própria – os montantes a apurar são anuais e referem-se ao ano anterior.
- b) Os documentos comprovativos das despesas das alíneas c) e d) são referidos ao ano anterior – declaração dos TUB e declaração médica.



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO CATL-ACR

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL

(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS DO CATL-ACR	3
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação	3
Artigo 2.º - Legislação aplicável	3
Artigo 3.º - Objetivos do regulamento	3
Artigo 4.º - Objetivos do CATL-ACR	4
Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas	4
Artigo 6.º - Capacidade instalada no CATL-ACR	4
Artigo 7.º - Direção Técnica/Coordenação	4
Artigo 8.º - Quadro de pessoal	4
Artigo 9.º - Casos Omissos	5
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	5
Artigo 10.º - Condições de admissão	5
Artigo 12.º - Processo de inscrição	5
Artigo 13.º - Admissão	6
Artigo 14.º - Lista de espera	6
Artigo 15.º - Comparticipação familiar	6
Artigo 16.º - Seguro	6
Artigo 17.º Contrato de prestação de serviços	6
CAPÍTULO III - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	7
Artigo 18.º - Horário de funcionamento	7
Artigo 19.º - Assistência e cuidados	7
Artigo 20.º - Bens e pertences	8
CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS/JOVENS	8
Artigo 21.º - Direitos	8
Artigo 22.º - Deveres	8
CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES DAS FAMÍLIAS	8
Artigo 23.º - Direitos	8
Artigo 24.º - Deveres	8
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	9
Artigo 25.º - Direitos	9
Artigo 26.º - Deveres	9
CAPÍTULO VII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO	9
Artigo 27.º - Deveres gerais dos colaboradores:	9
Artigo 28.º - Direitos gerais dos colaboradores	10
CAPÍTULO VIII – METODOLOGIAS E SERVIÇOS DESENVOLVIDOS	10
Artigo 29.º - Equipa Educativa	10
Artigo 30.º - Metodologias de Intervenção	10
Artigo 31.º - Atividades	11
Artigo 32.º - Alimentação	11
Artigo 33.º - Apoio Educativo	12
Artigo 34.º - Atividades sociopedagógicas, culturais e desportivas	12
CAPÍTULO IX – DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	12
Artigo 35.º - Sanções e procedimentos	12
Artigo 36.º - Cessação da prestação de serviços	12
CAPÍTULO X –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	13
CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	13
Artigo 38.º - Reclamações e Sugestões	13
CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	13
Artigo 39.º - Alterações ao Regulamento	13
CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES	14
Artigo 40.º - Outras Disposições	14

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS DO CATL-ACR

Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

O presente regulamento contém as normas que dizem respeito às regras de funcionamento e aos direitos e deveres do pessoal afecto ao Centro de Actividades de Tempos Livres – “Apoio a crianças em Risco” (CATL-ACR), do Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA).

O CATL-ACR, valência do Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA), tem por ideia base incutir nas crianças e jovens em risco, jovens a partir dos 6 anos, projetos de vida que visem o seu desenvolvimento integral.

Artigo 2.º - Legislação aplicável

O CATL-ACR rege-se pelos princípios gerais estabelecidos na legislação aplicável, circulares normativas da DGSS, atualmente em vigor:

- a) Decreto-Lei nº119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decreto-Lei nº9/85, de 9 de janeiro; Decreto-Lei nº89/85, de 1 de abril; Decreto-Lei nº402/85, de 11 de outubro; Decreto-Lei nº29/86, de 19 de fevereiro; Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho; e Lei nº36/2021, de 14 de junho;
- b) Despacho normativo nº75/92, datado de 20 de maio, pela Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro.
- c) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março; Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro.
- d) Decreto-Lei nº67/98, de 26 de outubro alterada pela Declaração de Retificação nº22/98, de 28 de novembro; Lei nº103/2015, de 24 de Agosto; Lei nº58/2019, de 8 agosto;
- e) Decreto-Lei nº120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei nº68/2026, de 3 de novembro e Decreto-Lei nº143/2017, de 29 de novembro;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação de satisfação e Modelo de Avaliação da Qualidade.
- j) Guião Técnico nº13 da DGAS;
- k) Despacho normativo 96/89 de outubro de 1989.

Artigo 3.º - Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos responsáveis e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CATL-ACR;
- 3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º - Objetivos do CATL-ACR

A resposta CATL-ACR tem como objetivos:

- Contribuir para a anulação de situações de marginalidade, abrindo caminho para o futuro das crianças em risco, no contexto social da comunidade em que vivem.
- Inserir na comunidade e nas famílias de crianças/jovens em situação de risco, cujo modo de vida é, claramente, desviante face a um modo “normal” de ser criança.
- A integração de crianças em situação de exclusão social, mediante a implementação de uma resposta socioeducativa e lúdico-pedagógica, proporcionando o desenvolvimento de competências pessoais e sociais.
- Criar estruturas de apoio socioeducativo e lúdico-pedagógico de suporte e desenvolvimento integral da criança;
- Prevenir e/ou minimizar a adopção de comportamentos de risco;
- Promover a inclusão e o sucesso escolar;
- Promover e consolidar o equilíbrio relacional no seio familiar;
- Envolver e colaborar com outras instituições e serviços locais nas respostas ao público-alvo.

Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas

Para concretizar os objetivos, o CATL-ACR desenvolverá um plano anual de atividades lúdico-pedagógicas que promovem o desenvolvimento físico, psíquico, afetivo, cognitivo, pessoal, cultural e social, bem como o desenvolvimento de competências relacionais entre pares, professores e equipa técnica, no sentido de uma educação para a cidadania ativa.

No caso do CCSSA realizar atividades ou prestar serviços, fora do âmbito dos serviços normais prestado no CATL-ACR, deve o utente ou seu Representante Legal ser informado antecipadamente e autorizar as mesmas em impresso próprio, nomeadamente o serviço de transporte para viagens e deslocação ao exterior, acompanhamento ao exterior, atividades socioculturais ou outras.

Os serviços prestados por esta resposta social incluem o fornecimento do lanche a meio da manhã e a meio da tarde, apoio educativo, atividades sociopedagógicas e serviços de apoio social aos utentes e respetivas famílias.

Artigo 6.º - Capacidade instalada no CATL-ACR

A capacidade do CATL-ACR é de 45 utentes de ambos os sexos.

Artigo 7º - Direção Técnica/Coordenação

1. O CATL-ACR é Coordenado por técnico designado pela Direção do CCSSA.
2. O Coordenador(a) é coadjuvado nas suas funções pela Equipa Técnica e pela Equipa de Animação, e substituído nas suas ausências e impedimentos por Técnico por ele designado, ouvida a Direção.
3. Todos os aspetos técnicos do serviço serão tratados com o Coordenador(a) que zelará pela orientação da valência.

Artigo 8.º - Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido, de acordo com a legislação em vigor, de modo a garantir a qualidade, o desempenho e a eficácia dos serviços. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

2. O quadro de pessoal afeto ao CATL-ACR encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários.
3. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de um(a) Diretor(a) Técnico(a)/Coordenador(a).
4. A seleção e recrutamento do pessoal é da responsabilidade da Direção de Serviços do CCSSA.

Artigo 9º - Casos Omissos

Qualquer caso omissos neste Regulamento Interno será de resolução e competência da Direção, ouvido o parecer do Coordenador, e tendo sempre em conta o disposto na Lei Geral e na Lei Especial aplicável a Organismos Público da área da Solidariedade Social.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 10.º - Condições de admissão

São condições de admissão:

1. Crianças e Jovens a partir dos 6 anos de idade;
2. Se a criança for portadora de deficiência, após análise da situação específica e das necessidades sentidas, não estando a Instituição em condições de dar resposta eficaz, este facto pode ser critério de não admissão.

Artigo 11.º - Critérios de admissão

As admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- Crianças/jovens em situação de risco;
- Ausência ou incapacidade dos pais em assegurar aos filhos os cuidados necessários;
- Crianças/jovens de famílias monoparentais;
- Crianças/jovens residentes na área geográfica do CATL-ACR;
- Crianças/jovens com Irmãos a frequentarem o CATL-ACR;
- Crianças cujos pais trabalham na área geográfica do CATL-ACR;
- Crianças cujas mães trabalham fora do Lar;
- Crianças que frequentam a escola da área do CATL-ACR;
- Crianças/jovens de famílias numerosas.
- Após a aplicação dos critérios e em situação de igualdade pontual, será considerado como fator de desempate a data de inscrição mais antiga.
- Ainda assim, e em caso de igualdade pontual e dos mais critérios, deverá ser a Direção deliberar sobre o candidato a admitir, sem perder de vista a sustentabilidade do CCSSA
-

Artigo 12.º - Processo de inscrição

1. O utente e/ou familiar responsável, deverá dirigir-se aos Serviços Administrativos, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser elaborado o processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia ou equivalente (de forma a respeitar a lei proteção de dados e afins) dos seguintes documentos:
 - a. Cartão de Cidadão dos pais/encarregados de educação;
 - b. Cartão de cidadão da criança/jovem;
 - c. Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - d. Boletim de Vacinas atualizado;

- e. Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- f. Declaração de comprovativo de residência ou declaração de comprovativo de morada profissional;

Artigo 13.º - Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato, destinada a estudar a situação sociofamiliar, bem como informar e prestar esclarecimentos sobre o funcionamento, Regulamento Interno, normas, princípios e valores do CCSSA.
2. As admissões serão efetuadas sempre que haja vagas disponíveis;
3. O Coordenador do CATL-ACR deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao encarregado de educação todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e informação sobre as normas internas e rotinas do CATL-ACR;
 - b) Acordar um plano de acolhimento (para um período de um mês) e o desenvolvimento de um plano individual (para um período de seis meses) previamente definido com o encarregado de educação, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso. O plano individual é avaliado semestralmente ou sempre que necessário;
 - c) Informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno;
 - d) Em situações de doença solicitar uma Declaração Médica em que a criança/jovem não coloca em causa o funcionamento da resposta social.

Artigo 14.º - Lista de espera

A instituição recorrerá à Lista de espera existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

A lista de espera é atualizada em permanência, de acordo com o procedimento de gestão, manutenção e retirada de lista de espera.

Artigo 15.º - Comparticipação familiar

No CATL-ACR não há lugar a qualquer comparticipação económica por parte dos utentes.

Artigo 16.º - Seguro

Assim que uma criança/jovem é inscrita para frequência no CATL-ACR, procede-se à sua inscrição no seguro.

Artigo 17.º Contrato de prestação de serviços

1. A admissão no CATL-ACR pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços a partir da data da admissão da criança/jovem, sendo atualizado anualmente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que as crianças/Jovens, seus Encarregados de Educação e representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os Encarregados de Educação, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços e ser-lhes-á entregue um exemplar ou cópia;
4. Qualquer alteração ao contrato de prestação de serviços é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes;
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

CAPÍTULO III - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 18.º - Horário de funcionamento

1. O horário de funcionamento dos serviços do CATL-ACR é das 9h00 às 13h e das 14h às 19h, de segunda a sexta-feira.
2. O CATL-ACR permanece aberto durante todo o ano, com exceção dos feriados Nacionais, 24 de dezembro, 31 de dezembro, Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa, feriado Municipal de 24 de junho. Nos meses de julho e agosto desenvolve atividades de recreio de verão. Encerra a partir do dia 15 de agosto para preparação das instalações para o ano seguinte.
3. O ano escolar tem início no 1º dia útil de setembro de cada ano letivo, podendo, no entanto, sofrer alguma alteração.

Artigo 19.º - Assistência e cuidados

Sendo a saúde um dos fatores importantes no desenvolvimento das crianças/jovens, observar-se-á o seguinte:

- a) Sempre que a criança/jovem manifestar sinais de doença (febre $>38^{\circ}$, vômito, diarreia, tosse persistente, dificuldade respiratória, conjuntivite, outras) será comunicado aos Pais e/ou Encarregados de Educação que deverão, o mais rápido possível, recolher o seu educando, entretanto será verificado se criança/jovem tem declaração médica e termo de responsabilidade devidamente assinados no seu processo para administração de ben-u-ron, questionando-se a estes pais se pretendem que seja administrado o bem-u-ron nessa situação.
- b) Diagnosticada uma doença infectocontagiosa na criança/jovem, não é permitida a sua permanência no CATL-ACR. A criança/jovem deverá permanecer em casa, respeitando integralmente o período prescrito pelo médico;
- c) sempre que as crianças/jovens tenham de ser medicadas deverão os Encarregados de Educação entregar ao coordenador responsável pelo grupo os medicamentos, acompanhados da respetiva receita médica, com o nome da criança, hora e dose da medicação;
- d) O CATL-ACR possui ben-u-ron e só administra às crianças que possuem no seu processo individual uma declaração médica e um termo de responsabilidade devidamente assinados para o efeito e em estados febris $>38^{\circ}$;
- e) Diagnosticada uma doença infetocontagiosa na criança/jovem, por uma entidade externa ao CATL-ACR, devem os pais informar devidamente a instituição, de forma a que esta possa tomar as providências consideradas necessárias;
- f) Se a criança/jovem estiver a faltar às aulas por motivo de doença também não poderá, nesse período, frequentar o CATL-ACR;
- g) A instituição possui um procedimento de gestão definido para Situações de Negligência e Maus Tratos:
 - No caso de uma criança apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, o/a técnico(a) avisa de imediato o/a Coordenador(a) para que reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, o/a Coordenador(a) detetar que esses maus-tratos advêm da família, avisa a Comissão Proteção Crianças e Jovens em Risco da região;
 - No caso de serem detetados maus tratos ou abusos por parte da instituição, os pais/encarregados de educação deverão comunicar ao/à Coordenador(a), sendo considerado uma reclamação, da qual a mesma procederá tal como está descrito no PG das Reclamações e Não conformidades.

Artigo 20.º - Bens e pertences

As crianças e jovens não deverão trazer objetos de valor (fios, pulseiras, dinheiro, telemóveis ou brinquedos, etc.). A Instituição não se responsabiliza por estes valores que a criança traga consigo de casa. Os objetos pessoais (óculos, próteses, aparelhos, telemóveis, computadores, etc) são da única e exclusiva responsabilidade da criança/jovem, não se responsabilizando o CCSSA pela sua perda ou extravio.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES DAS CRIANÇAS/JOVENS

Artigo 21.º - Direitos

São direitos das crianças e jovens inscritos no CATL-ACR:

- a. Pedir e ter ajuda sempre que precisarem;
- b. Estar num ambiente propício ao seu desenvolvimento, por forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
- c. Beneficiar de um conjunto de actividades integradas num projecto de animação sociocultural, em que possam escolher e participar voluntariamente, e em que seja sempre considerado as suas características e gostos pessoais.
- d. Beneficiar de uma pedagogia de carácter afectivo, emocional e respeitador da integridade e pessoalidade, onde a criança/jovem é o centro de toda a atenção. Neste sentido, a criança/jovem têm um papel activo no ritmo da sua aprendizagem, na organização dos espaços e actividades, dando a sua opinião, de forma, individual e/ou coletiva.

Artigo 22.º - Deveres

São deveres das crianças e jovens inscritos no CATL-ACR:

- a. Respeitar as regras de funcionamento;
- b. Respeitar as outras crianças/jovens e os adultos;
- c. Ajudar os outros quando precisarem;
- d. Cumprir os objectivos.

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES DAS FAMÍLIAS

Artigo 23.º - Direitos

São direitos das famílias:

- a. Ser esclarecida em todas as suas questões;
- b. Ser respeitada e não julgada;
- c. Conhecer o Regulamento Interno do CATL-ACR;
- d. Participar na definição do PSEI da criança/jovem;
- e. Receber apoio para desenvolver competências parentais.

Artigo 24.º - Deveres

São deveres das famílias:

- a. Respeitar as regras de funcionamento;
- b. Respeitar as crianças/jovens e os adultos;
- c. Colaborar com a equipa do CATL-ACR;
- d. Cumprir horários, objetivos e responsabilidades.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Artigo 25.º - Direitos

Constituem 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. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- c. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- d. 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.

Artigo 26.º - Deveres

Constituem Deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

CAPÍTULO VII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO

Artigo 27.º - Deveres gerais dos colaboradores:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CCSSA.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o CCSSA.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade ao CCSSA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CCSSA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.

8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pelo CCSSA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do CCSSA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar o CCSSA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro do CCSSA como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a)/Coordenador de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 28.º - Direitos gerais dos colaboradores

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPÍTULO VIII – METODOLOGIAS E SERVIÇOS DESENVOLVIDOS

Artigo 29.º - Equipa Educativa

Compete à Equipa Educativa:

- a) Dinamizar os Centros de Atividades;
- b) Planificar, implementar e avaliar as actividades direccionadas para o grupo alvo;
- c) Efectuar registos escritos de todas as actividades realizadas;
- d) Zelar pela conservação e manutenção do material e do espaço físico;
- e) Disponibilizar-se para a realização de actividades em horário extra laboral;
- f) Apoiar o grupo alvo no seu processo de socialização;
- g) Acatar as directrizes da Equipa Técnica e transmitir-lhe as informações recolhidas junto da população-alvo de intervenção.

Artigo 30.º - Metodologias de Intervenção

Metodologias de Intervenção

- Planear, dinamizar e avaliar sessões de índole lúdico-pedagógico e sócio-educativo;
- Implementar um processo de mediação criança-escola-família;
- Implicar as crianças em todo o processo do seu desenvolvimento;
- Proporcionar a diversificação de actividades e quadros relacionais;
- Garantir uma abertura efectiva a iniciativas de índole comunitária;
- Realizar giros de rua, nos bairros e no interior das escolas, na tentativa de sinalizar situações de risco e combater o absentismo escolar das crianças/jovens (Fase de Abordagem);

- Analisar os sistemas de referência da criança/jovem, de forma a reorientar o seu projecto de vida (Fase de Transição);
- Implementar o Projecto de Vida da criança/jovem (Fase de Integração).

Artigo 31.º - Atividades

A. Projecto Sócio-Cultural e Desenvolvimento Psicossocial

- Atividades sócio-recreativas;
- Formação Pessoal e Cívica;
- Encaminhamento Sócio-Educativo;
- Visitas de Estudo;
- Apoio ao Estudo;
- Programas de Desenvolvimento social e pessoal;
- Dinamização de Ateliers;
- Participação Comunitária;
- Prática de Desporto;
- Campo de Férias, Acantonamentos, Acampamentos;
- Giros de Rua, Giros no Bairro, Giros na Escola;
- Actividades diversas...

B. Apoio familiar e Integração Social

- Visitas domiciliárias
- Apoio e encaminhamento das pessoas e famílias em situação de risco social
- Intervenção sócio-psicológica dos utentes e famílias;
- Articulação de acções com outros serviços e instituições.

C. Intervenção no Espaço Escola

- Giros nos espaços escolares;
- Articulação com a equipa educativa;
- Animação no recreio.

D. Parcerias

- Articulação com os serviços da comunidade;
- Orientação e acompanhamento de estágios na área da Psicologia, Educação e Serviço Social;
- Implementação de actividades sócio-recreativas conjuntas para o grupo alvo;
- Acompanhamento de situações de crianças e jovens com processos de promoção e protecção acompanhados pela Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Braga;
- Acompanhamento de situações de jovens com medidas tutelares educativas, em parceria com o Instituto de Reinserção Social;
- Acompanhamento de situações de crianças e jovens com processos de suspensão escolar.
- Acompanhamento de situações sinalizadas pelos Agrupamentos de Escolas.

Artigo 32.º - Alimentação

1. A alimentação fornecida é igual para todas as crianças/jovens, mas quantitativamente e qualitativamente adequada às respectivas idades, salvaguardando as situações que necessitem de alimentação especial.

2. A alimentação fornecida é o lanche a meio da manhã e lanche a meio da tarde. Não são servidos almoços.

Artigo 33.º - Apoio Educativo

Visa apoiar as crianças e jovens ao nível das tarefas escolares. Acompanhamento ao nível dos trabalhos de casa, elaboração de trabalhos escolares, técnicas de estudo e orientação aos pais.

Artigo 34.º - Atividades sociopedagógicas, culturais e desportivas

1. São as atividades que se realizam todos os dias e mesmo várias vezes por dia: desenhar, estudar, brincar, jogar.
2. A nossa rotina diária distingue duas grandes categorias de atividades, que são: as “atividades livres”, em que a criança e o jovem tem a possibilidade de escolher, dentro de um leque de atividades, as que mais lhe agradarem, e as “atividades dirigidas”, que são orientadas pelo educador(a).
3. Esta organização temporal procura ainda integrar as atividades preconizadas no projeto pedagógico e as inerentes à natural sequência do ano (sazonais e/ou festas), assim como as provenientes dos interesses espontâneos e/ou manifestos pela criança/jovem.

CAPÍTULO IX – DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 35.º - Sanções e procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor no CCSSA.
2. As sanções serão aplicadas pela Direção aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a. Advertência;
 - b. Exclusão do CCSSA.
3. Ficam sujeitos a cessação do contrato de prestação de serviços e logo exclusão da resposta social os utentes que perturbem o bom funcionamento que deve existir no CATL-ACR;
4. Procedimentos ou acontecimentos muito graves serão avaliados pontualmente, poderão ser encaminhados para tratamento jurídico.

Artigo 36.º - Cessação da prestação de serviços

1. O incumprimento faltoso das obrigações e deveres emergentes do presente Regulamento Interno, integram a justa causa para cancelar a inscrição do utente, desde que seja comunicado por forma escrita, ao Encarregado de Educação ou seu Representante Legal com a antecedência mínima de 30 dias;
2. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a. Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b. Revogação por uma das partes;
 - c. Incumprimento;
 - d. Inadaptação do Utente.
3. O Encarregado de Educação ou seu Representante legal poderá rescindir, a qualquer momento a inscrição, desde que o faça por escrito e com a antecedência de 30 dias, em impresso próprio, ao cuidado da Direção.
4. Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b. Desrespeito pelas regras do CATL-ACR, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
- c. Incumprimento pela criança/jovem, Encarregado de Educação ou Responsável Legal das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

CAPÍTULO X –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

Artigo 37.º -Procedimentos em situações de negligência, abusos e maus-tratos

O CCSSA dispõe de uma Instrução de Trabalho que serve de suporte e orientação para o tratamento das situações ou ocorrências neste âmbito. O referido documento encontra-se disponível nos serviços administrativos para consulta.

CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Artigo 38.º - Reclamações e Sugestões

1. Os utentes, a sua família ou o seu Representante Legal têm direito a fazer reclamações e sugestões sobre qualquer situação que os afete diretamente, sendo a mesma dirigida à Direção do CCSSA;
2. Existe Livro de Reclamações e Sugestões neste estabelecimento;
3. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição em <https://www.santoadriao.com>.
4. 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.
5. Este serviço dispõe de:
 - a) Instrução de trabalho relativa à Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos;
 - b) Código de Conduta para Prevenção e Combate ao Assédio;
 - c) Canal de Denúncias;
 - d) Espaços de opinião “Caixa de sugestões” destinada a utentes, familiares e colaboradores.

CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Artigo 39.º - Alterações ao Regulamento

1. Este regulamento poderá ser alterado sempre que as circunstâncias assim o determinem, sendo necessária a sua aprovação em Assembleia Geral da Instituição.
2. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I. P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao Encarregado de Educação 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao Encarregado de Educação, Representante Legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que sejam processadas alterações;
5. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CCSSA tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES

Artigo 40.º - Outras Disposições

1. As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de prestação de serviços, poderá levar à exclusão do utente;
2. O CCSSA assegura à criança/jovem, Encarregado de Educação e seu Representante Legal, a confidencialidade de todas as informações facultadas, garantindo-lhe o direito de acesso e retificação das mesmas. O Utente ou seu Representante Legal concorda que a informação prestada no decorrer de todos os processos possa ser partilhada com os colaboradores que lhes prestam serviços e com outras entidades que se mostrem relevantes para assegurar o seu pleno bem-estar e qualidade de vida.
3. Todos os casos omissos serão decididos pela Direção da instituição.



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL EM
(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS.....	3
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação	3
Artigo 2.º - Legislação aplicável.....	3
Artigo 3.º - Objetivos do regulamento	3
Artigo 4.º - Objetivos do SAD.....	3
Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas	3
Artigo 6.º - Capacidade instalada do SAD	4
CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA/INSCRIÇÃO DE UTENTES.....	4
Artigo 7.º - Processo de inscrição	4
Artigo 8.º - Competência para admissão	4
Artigo 9.º - Manifestação de Interesse	4
Artigo 10.º - Alteração de resposta.....	4
CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	4
Artigo 11.º - Condições de admissão	4
Artigo 12.º - Critérios de admissão	4
Artigo 13.º - Representação do utente/Representantes Legais	5
Artigo 14.º Contrato de prestação de serviços	5
Artigo 15.º - Lista de espera.....	5
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES.....	5
Artigo 16.º - Determinação das comparticipações de acordo com a portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.....	5
Artigo 17.º - Processo individual do Utente	6
Artigo 18.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados.....	7
Artigo 19.º - Prova dos rendimentos e despesas	7
Artigo 20.º - Atualização da Comparticipação dos Utentes	8
Artigo 21.º - Redução na comparticipação.....	8
CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO	8
Artigo 22.º - Horário de funcionamento	8
Artigo 23.º - Assistência medicamentosa.....	8
Artigo 24.º - Alimentação.....	9
Artigo 25.º - Comunicações	9
Artigo 26.º - Visitas	9
Artigo 27.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência.....	9
Artigo 28.º - Serviço de Custódia de Chaves	9
Artigo 29.º - Regras de Entrada e Saída no domicílio	9
Artigo 30.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	9
Artigo 31.º - Responsabilidade.....	9
Artigo 32.º - Direitos dos Utentes	10
Artigo 33.º - Deveres dos Utentes.....	10
Artigo 34.º - Direitos da Instituição.....	10
Artigo 35.º - Deveres da Instituição	10
Artigo 36.º - Direito dos familiares e/ou representantes legais.....	11
Artigo 37.º - Deveres dos familiares e representantes legais.....	11
CAPÍTULO VI – DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
Artigo 38.º - Sanções/Procedimentos	11
Artigo 39.º - Cessação da prestação de serviços.....	11
CAPÍTULO VII – PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS	12
Artigo 40.º - Quadro de pessoal.....	12
Artigo 41.º - Direção técnica	12
CAPÍTULO VIII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO	12
Artigo 42.º - Deveres gerais dos colaboradores.....	12
Artigo 43.º - Direitos gerais dos colaboradores	13
CAPÍTULO IX –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	13
CAPÍTULO X – FALECIMENTO	13
Artigo 45.º - Falecimento.....	13
CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	13
Artigo 46.º - Reclamações e Sugestões	13
CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	13
Artigo 47.º - Alterações ao Regulamento.....	13
CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES	14
Artigo 48.º - Outras Disposições	14

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS

Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

O Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA) possui um **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** localizado na Rua do Centro Cultural de Santo Adrião, n.º 4, 4715-016 Braga, com capacidade para prestar apoio a 35 utentes.

O **SAD** é uma estrutura vocacionada para prestar, no domicílio, cuidados individualizados e personalizados, a pessoas idosas, bem como a outras pessoas, e suas famílias que, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar (temporária ou permanentemente) a satisfação das suas necessidades básicas e atividades da vida diária.

Artigo 2.º - Legislação aplicável

O **SAD** rege-se pelos princípios gerais estabelecidos na legislação aplicável, Circulares normativas da DGSS, atualmente em vigor:

- a) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março; Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro.
- b) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro.
- d) Guião Técnico nº8 DGAS de dezembro de 1996;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação de satisfação e Modelo de Avaliação da Qualidade;
- i) Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro.

Artigo 3.º - Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos responsáveis e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Dia;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º - Objetivos do SAD

O **SAD** tem como objetivos:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e suas famílias;
2. Assegurar especificamente aos indivíduos e suas famílias a satisfação das suas necessidades básicas e atividades da vida diária;
3. Combater situações de isolamento e falta de apoio (social e familiar) em que muitas pessoas vivem;
4. Promover a manutenção do idoso no seu ambiente familiar, retardando a sua institucionalização.

Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas

Os serviços a prestar ao utente, são os seguintes:

- Alimentação;
- Alimentação apoiada;
- Alimentação com reforço;
- Higiene pessoal;
- Higiene pessoal adicional;
- Higiene habitacional;
- Tratamento de roupa;
- Cuidados de Imagem;
- Atividades de animação/socialização.

Os referidos serviços têm custos que são calculados com percentagens definidas em Tabela de Comparticipação de Serviços, aplicadas ao Rendimento Per Capita, encontrando-se afixada nos serviços administrativos, sendo atualizada anualmente.

Artigo 6.º - Capacidade instalada do SAD

A capacidade do SAD é de 35 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA/INSCRIÇÃO DE UTENTES

Artigo 7.º - Processo de inscrição

1. O utente candidato preenche, com os Serviços Administrativos, por si ou por seu representante legal, a Ficha de Inscrição, candidatando-se assim à referida resposta;
2. O pedido de prestação de serviço, depois de analisado pela Direção, terá parecer quanto à admissão ou inclusão em manifestação de interesse do utente candidato. Faz parte do processo de inscrição a entrega integral dos seguintes documentos:
 - a) Prova de rendimento (vale da reforma e/ou declaração de IRS);
 - b) Apresentação para verificação dos dados do Cartão de Cidadão do utente e seu representante legal;
 - c) Relatório médico (indicação de doenças infetocontagiosas, historial clínico e medicação habitual).
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas para o ano civil, após o que deve proceder-se à renovação anual da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
4. No processo de inscrição deverá ser entregue, toda a informação clínica considerada relevante, nomeadamente, relatórios médicos antecedentes e necessidades especiais de cuidados de saúde.
5. Será fornecido um exemplar do Regulamento Interno ao utente ou seu familiar responsável ou por quem o substitua;
6. Após a decisão de aceitação o utente é convocado para Entrevista de Avaliação de Diagnóstico a realizar pela Diretora Técnica.

Artigo 8.º - Competência para admissão

A admissão a esta resposta é da competência da Direção do CCSSA, depois de estudado e analisado todo o processo de candidatura/inscrição.

Artigo 9.º - Manifestação de Interesse

A instituição recorrerá às Manifestações de Interesse/candidaturas/inscrição existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

Artigo 10.º - Alteração de resposta

Se o utente vier de outra resposta sénior, será criado um novo processo de utente. Se necessário, o processo anterior é arquivado ao novo.

CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 11.º - Condições de admissão

1. A aplicação dos critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatória heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas, económica e socialmente mais desfavorecidas, assim como, e de forma conjugada, a sustentabilidade da resposta social.
2. Constitui critério de admissão a concordância das famílias com os princípios, valores e normas do CCSSA, nomeadamente o presente regulamento interno.
3. Após a aplicação dos critérios e em situação de igualdade pontual, será considerado como fator de desempate a data de inscrição mais antiga.
4. Ainda assim, e em caso de igualdade pontual e dos mais critérios, deverá ser a Direção deliberar sobre o candidato a admitir, sem perder de vista a sustentabilidade do CCSSA.

Artigo 12.º - Critérios de admissão

1. São admitidos como utentes desta resposta, as pessoas que manifestem expressamente vontade de o ser;
2. A admissão a esta resposta obedece aos seguintes critérios de preferência, ordenados, segundo o grau de prioridade, numa ordem decrescente:
 - a) Fracos recursos económicos;

- b) Risco de isolamento social;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
- d) Pedidos de apoio solicitados pela Segurança Social e Serviços de Saúde;
- e) Residência próxima do estabelecimento ou residente na rota do serviço;
- f) Utentes ou familiares de utentes da instituição;
- g) Familiares de colaboradores;
- h) Data de realização da inscrição.

Artigo 13.º - Representação do utente/Representantes Legais

1. Caso o utente se encontre em situação de falta ou limitação, no tempo e no espaço, e impossibilitado de, por forma esclarecida e autónoma, e em tempo oportuno, prestar ou declarar e/ou comunicar determinado conjunto de dados ou informações necessárias, deve ser designado o seu Representante Legal, conforme a situação que se apresente.
2. Ficam registados os dados referentes ao Representante Legal na ficha de inscrição do utente, sendo a mesma arquivada no respetivo processo.
3. Os Representantes Legais obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Artigo 14.º Contrato de prestação de serviços

1. A admissão no SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços a partir da data da admissão do utente, sendo atualizado anualmente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seu representante legal, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços.
4. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu Representante Legal. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços celebrado no ato da admissão é solidariamente responsável pelo Utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento;
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 15.º - Lista de espera

A instituição recorrerá à Lista de espera existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

A lista de espera é atualizada em permanência, de acordo com o procedimento de gestão, manutenção e retirada de lista de espera.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.º - Determinação das comparticipações de acordo com a portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.

1. O valor da comparticipação familiar é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar do utente, de acordo com serviços contratados;
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = (RAF/12-D) / n$ sendo:
 - a) RC – Rendimento per capita mensal
 - b) RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
 - c) D – Despesas mensais fixas
 - d) n – Número de elementos do agregado familiar
3. O Rendimento do agregado familiar (RAF) é calculado com base no Rendimento Anual Ilíquido, deduzido da Taxa Social Única e do IRS retido na fonte. Considera-se Rendimento Anual Ilíquido todos os rendimentos provenientes de vencimentos, prémios, pensões, rendimentos prediais, profissionais e de capital e de outras prestações da Segurança Social;
4. As Despesas mensais fixas (D) consideradas elegíveis para o cálculo do rendimento per capita, são os seguintes:
 - a) Valor da renda da casa ou prestação bancária devidas pela aquisição de habitação própria e permanente, do último mês, até ao limite de 12 vezes o SMN vigente;
 - b) Despesas de deslocação dos elementos do agregado familiar, em transportes públicos;

- c) Despesas de aquisição de medicamento, de uso continuado, em caso de doença crónica de qualquer elemento do agregado familiar.
5. Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si, com carácter de permanência, por vínculo de parentesco e casamento desde que vivam em comunhão de mesa e habitação com o utente. Poderá, no entanto, não se considerar no agregado familiar os descendentes do utente ou outras pessoas, quando comprovada a não partilha de despesas comuns, ainda que em economia de mesa, sendo nestes casos as Despesas Fixas, mencionadas no número anterior, avaliadas na sua elegibilidade, pelo Departamento Financeiro;
6. Determinando o Rendimento per capita mensal é aplicada uma percentagem sobre este, para determinar a comparticipação familiar a processar pelos serviços contratados, de acordo com a tabela de valores dos serviços, afixada nos Serviços Administrativos, a considerar a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento Per Capita de 75%

SADJ - Serviço de Apoio Domiciliário			
Serviços		Percentagem a aplicar ao RPC de 2ª a Sexta	Percentagem a aplicar ao RPC de 2ª a Domingo
Base	Alimentação	30%	35%
	Alimentação apoiada	5%	10%
	Alimentação com reforço	35%	40%
	Higiene pessoal	20%	25%
	Higiene pessoal adicional	5%	10%
	Higiene habitacional	5%	5%
	Tratamento de roupa	5%	
	Cuidados de imagem	5%	
	Atividades de animação/socialização	5%	

7. A comparticipação familiar é paga mensalmente, até ao dia 08 de cada mês, sendo a primeira no ato da admissão, em dinheiro ou multibanco, nos Serviços Administrativos do CCSSA;
8. Se a entrada do utente não coincidir com o início do mês, o valor da comparticipação familiar será proporcional ao número de semanas completas de serviço prestado;
9. À comparticipação familiar pode acrescer nos Serviços Administrativos do CCSSA; uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares. Para efeito da determinação dessa comparticipação, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o valor apurado acordado entre as partes interessadas, mediante assinatura de acordo escrito com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
10. A comparticipação familiar é atualizada no início de cada ano civil ou conforme atualização dos rendimentos do utente e seu agregado familiar, sendo comunicado ao utente ou seu representante legal a nova comparticipação familiar com a antecedência mínima de 30 dias;
11. Em caso de dúvidas, no cálculo da comparticipação familiar, a Direção do CCSSA reserva-se o direito de estabelecer outra mensalidade;
12. Poderá ser aceite a revisão da comparticipação familiar durante o ano civil, em situações muito especiais, designadamente alterações substanciais nos rendimentos do agregado familiar ou nas despesas fixas, carecendo esta revisão da aprovação da Direção;
13. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços Sociais celebrado no ato da admissão, é solidariamente responsável com o utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento;
14. Os Serviços Administrativos do CCSSA emite todos os meses um recibo de quitação da comparticipação familiar, isento de IVA ao abrigo do art. 9º do IVA;
15. Todos os pagamentos são dedutíveis no IRS – Imposto de Rendimentos Singulares, emitindo declaração anual para o efeito.

Artigo 17.º - Processo individual do Utente

Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um processo individual e confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a. Nos Serviços Administrativos:

- Ficha de inscrição;
- Fotocópia autorizada do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;

- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao **SAD**;
- Contrato de Prestação de Serviços com o CCSSA, donde conste, obrigatoriamente, os serviços a prestar, a responsabilidade individual quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como, a comparticipação mensal para com o **SAD**, sujeitando-se o utente às atualizações do valor da comparticipação mensal no início de cada ano civil.

b. No SAD:

i. Área Sociofamiliar:

- Ficha de admissão;
- Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do Representante Legal;
- Plano de Acolhimento;
- Ficha de diagnóstico;
- Plano Individual de Cuidados (PIC).

ii. Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contato do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente.

Artigo 18.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados

1. O utente e o seu representante legal manifestam pela assinatura do contrato de prestação de serviços, autorização para o tratamento informático dos dados fornecidos, bem como a utilização de imagem em suporte digital e ainda a sua não oposição à entrega de dados pessoais, às entidades competentes, em sede de fiscalização e acompanhamento do Instituto de Segurança Social, IP.
2. O CCSSA obriga-se a cumprir os princípios de proteção de dados de lealdade, licitude, legitimidade e pertinência no tratamento dos dados facultados pelo utente e pelo seu responsável, conforme orientação da legislação em vigor.

Artigo 19.º - Prova dos rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências consideradas adequadas, pode o CCSSA convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A entrega dos comprovativos de rendimentos referidos no ponto anterior pode ser dispensada, mediante o preenchimento de uma declaração no qual abdica da referida prova, sendo aplicada a comparticipação máxima em vigor, conforme prevê o n.º 3 do presente artigo.
5. A prova das despesas fixas, do Utente, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 20.º - Atualização da Comparticipação dos Utentes

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Direção, tendo em conta o limite anual da resposta social disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. À comparticipação do utente deverá acrescer a comparticipação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
3. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento “per capita” inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
4. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através do contrato celebrado entre as partes.
5. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, entre outras, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pela integração no SAD.
6. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
7. O atraso no pagamento da comparticipação familiar, acresce uma taxa de 0,50€ (cinquenta cêntimos) por cada mês, cuja comparticipação passe para o mês seguinte.
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
9. Iniciando-se a prestação de serviços do SAD na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
10. Em caso de falecimento do utente, não há lugar a devolução da mensalidade/comparticipação familiar do mês.
11. No caso do CCSSA realizar atividades ou prestar serviços, fora do âmbito dos serviços normais prestado no SAD, que careçam de pagamento suplementar, deve o utente ou seu representante legal ser informado antecipadamente e autorizar as mesmas em impresso próprio, nomeadamente o serviço de transporte e deslocação ao exterior, acompanhamento ao exterior, atividades socioculturais

Artigo 21.º - Redução na comparticipação

São de considerar as seguintes reduções nas mensalidades:

1. na frequência de mais do que um utente do mesmo agregado familiar, a frequentar as respostas da área Sénior, haverá um desconto de 20% na atribuição da mensalidade do 2º utente;
2. sempre que a admissão se verifique na última quinzena do mês, será efetuada uma redução de 50%;
3. sempre que se verifique a ausência justificada superior a 15 dias consecutivos num mesmo mês, concede-se uma redução de 10% a ser efetuada na mensalidade seguinte;
4. a ausência máxima de um mês por motivo de doença, comprovado por atestado médico, beneficiará de uma redução de 25%;
5. as reduções mencionadas não são acumuláveis;
6. o desconto mencionado no ponto 1) poderá ser acumulável apenas com uma redução das alíneas 2, 3 ou 4.
7. Em situação de cessação de frequência não dá lugar à devolução do valor da mensalidade.

CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º - Horário de funcionamento

1. O SAD funciona de segunda a domingo das 8h00 às 17:00h.
2. O atendimento aos familiares é agendado previamente com o(a) Diretor(a) Técnico;
3. O SAD do CCSSA funciona durante todo o ano ininterruptamente, excepto no dia de Páscoa e segunda-feira de Páscoa, no dia 25 de dezembro e 1 de janeiro. Deste modo, queremos incentivar os familiares dos utentes a passarem com eles, no seio familiar, os dias festivos (Natal, Fim de ano, Páscoa, e outras datas significativas para o utente).

Artigo 23.º - Assistência medicamentosa

Em caso de necessidade de assistência medicamentosa, a família deve deixar a medicação e prescrição médica no domicílio, para que a equipa a possa administrar. A medicação administrada no domicílio é da inteira responsabilidade do utente ou família.

Artigo 24.º - Alimentação

A alimentação é confeccionada nas instalações do CCSSA, sendo a ementa fixada no placar do **SAD**. Serão sempre respeitadas as dietas do utente, desde que prescritas pelo médico assistente.

O horário das refeições:

- As refeições são entregues entre as 11h30 e as 13h30.

O Utente respeitará os horários das refeições estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Diretora Técnica.

Artigo 25.º - Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, contactos telefónicos, mensagens escritas para os números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou representante legal a comunicação de quaisquer alterações dos endereços e contactos entregues aquando da sua inscrição, sob pena de se considerarem como válidos os indicados para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 26.º - Visitas

1. A participação dos familiares ou Representantes Legais, no apoio aos utentes deverá ocorrer e, sempre que possível, desde que este apoio contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, devendo a mesma ser planificada em sede de plano de intervenção de cada utente.

Artigo 27.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência

1. Em caso de urgência o(a) utente que necessitar de apoio dos serviços de saúde será imediatamente dado conhecimento aos familiares, sendo acompanhado por um colaborador(a) durante uma hora. Após este período, é da responsabilidade do Representante Legal proceder ao acompanhamento.
2. O CCSSA dispõe de uma Instrução de Trabalho que define a forma de atuação em situações de emergência.

Artigo 28.º - Serviço de Custódia de Chaves

O utente ou seu representante legal pode optar por entregar ao CCSSA uma cópia da chave de acesso à habitação do utente, preenchendo o consentimento autorizado para o efeito. Desde logo, autoriza a entrada, de todo e qualquer colaborador autorizado pelo CCSSA, desde que a finalidade seja a de cumprir o serviço contratualizado ou em situações de emergência.

Artigo 29.º - Regras de Entrada e Saída no domicílio

Os colaboradores do CCSSA entram nos domicílios à hora contratualizada com o utente e/ou seu representante legal e estão sujeitos a sigilo e privacidade e a zelar pelos bens dos utentes. Poderão ainda entrar em caso de emergência (acidente doméstico, queda...) ou a pedido.

Artigo 30.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), e que se encontram devidamente prescritas, o **SAD** pode colaborar com o utente ou Representante Legal para providenciar a sua aquisição / empréstimo / ou requerimento de apoios financeiros para o efeito, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação.
2. Sempre que o utente ou Representante Legal procederem à aquisição ou empréstimo de apoio à funcionalidade e autonomia, o custo destes ficará ao seu encargo, com os respetivos comprovativos de pagamento em seu nome.

Artigo 31.º - Responsabilidade

1. O CCSSA não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, o CCSSA não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou com o estado de saúde física e mental dos utentes.

Artigo 32.º - Direitos dos Utentes

Constituem Direitos dos Utentes:

1. Ser informado dos seus direitos e das normas neste regulamento;
2. Ser informado dos serviços existentes e a sua forma de funcionamento;
3. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração celebração do seu Plano de Desenvolvimento Individual;
4. Estar livre de qualquer abuso físico ou mental. Livre de restrições físicas, a não ser por indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
5. Ter assegurado a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico, bem como do seu processo individual;
6. Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade;
7. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes, raça, religião ou crença, ideologia política e partidária;
8. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades;
9. Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 33.º - Deveres dos Utentes

Constituem Deveres dos Utentes:

1. Respeitar e cumprir o presente Regulamento e as decisões da Direção sobre o funcionamento dos serviços;
2. Usar de civismo na relação com os companheiros, colaboradores e dirigentes do CCSSA;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para os quais mantenha capacidades físicas e mentais, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Manter as instalações, nomeadamente os espaços que mais utiliza, limpos e arrumados;
6. Comunicar à Coordenadora ou às colaboradoras de serviço, as saídas que impliquem ausências prolongadas ou de refeições;
7. Guardar sigilo sobre as situações ocorridas no CCSSA que ponham em causam a privacidade de outros utentes;
8. Autorizar o tratamento dos dados pessoais, para o bom acompanhamento e prestação dos serviços contratualizado;
9. Manter atualizados todos os dados fornecidos em particular os contactos;
10. Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
11. Informar toda e qualquer alteração relevante com impacto direto na prestação de cuidados e serviços.

Artigo 34.º - Direitos da Instituição

Constituem Direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. 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.

Artigo 35.º - Deveres da Instituição

Constituem Deveres da Instituição:

1. Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criar e manter das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;

7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir um plano anual de formação dos colaboradores;
9. Elaborar, avaliar e rever os planos de intervenção, em articulação com todos os intervenientes;
10. Consolidar um sistema de avaliação do grau de satisfação dos utentes e dos colaboradores;
11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 36.º - Direito dos familiares e/ou representantes legais:

O Representante Legal tem os seguintes Direitos:

1. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
2. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
3. Acompanhar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

Artigo 37.º - Deveres dos familiares e representantes legais

O Representante Legal tem os seguintes Deveres:

1. Cumprir o Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa;
3. Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
4. Zelar pela boa conservação dos espaços físicos e dos bens e equipamentos;
5. Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

CAPÍTULO VI - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 38.º - Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor no CCSSA.
2. As sanções serão aplicadas pela Direção aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a. Advertência;
 - b. Exclusão do CCSSA.
3. Ficam sujeitos a cessação do contrato de prestação de serviços e logo exclusão da resposta social os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial ou comportamentos agressivos que perturbem o bom funcionamento que deve existir no **SAD**.
4. Procedimentos ou acontecimentos muito graves serão avaliados pontualmente, poderão ser encaminhados para tratamento jurídico.

Artigo 39.º - Cessação da prestação de serviços

1. A comparticipação familiar vence até que haja uma desistência formal, em impresso próprio, junto dos Serviços Administrativos;
2. O incumprimento faltoso das obrigações e deveres emergentes do presente Regulamento Interno do **SAD**, integram a justa causa para cancelar a inscrição do utente, desde que seja comunicado por forma escrita, ao mesmo ou seu Representante Legal com a antecedência mínima de 30 dias;
3. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a. Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b. Revogação por uma das partes;
 - c. Incumprimento;
 - d. Inadaptação do Utente.
4. O utente ou seu Representante legal poderá rescindir, a qualquer momento a inscrição, desde que o faça por escrito e com a antecedência de 30 dias, em impresso próprio, ao cuidado da Direção. O não cumprimento deste prazo, implica a liquidação da mensalidade do mês seguinte;
5. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
6. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

7. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
8. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b. Existam dívidas ao CCSSA, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras do **SAD**, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d. Incumprimento pelo Responsável Legal das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
9. O Responsável Legal pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o utente.
10. Quando haja atrasos no pagamento da comparticipação familiar, após 30 dias de atraso, e até ao dia 20 do mês seguinte, a inscrição poderá ser efetivamente cancelada.
11. A rescisão de contrato nunca justifica a devolução das comparticipações familiares ou outros pagamentos efetuados até à data;

CAPÍTULO VII - PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 40.º - Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido, de acordo com a legislação em vigor, de modo a garantir a qualidade, o desempenho e a eficácia dos serviços.
2. O quadro de pessoal afeto ao **SAD** encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários.
3. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de um(a) Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um/a Técnico/a com curso superior.
4. A seleção e recrutamento do pessoal é da responsabilidade da Direção de Serviços do CCSSA.
5. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 41.º - Direção técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) técnico(a), com formação académica superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.

CAPÍTULO VIII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO

Artigo 42.º - Deveres gerais dos colaboradores:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CCSSA.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o CCSSA.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade ao CCSSA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CCSSA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pelo CCSSA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do CCSSA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar o CCSSA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro do CCSSA como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 43.º - Direitos gerais dos colaboradores

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPÍTULO IX –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

Artigo 44.º -Procedimentos em situações de negligência, abusos e maus-tratos

O CCSSA dispõe de uma Instrução de Trabalho que serve de suporte e orientação para o tratamento das situações ou ocorrências neste âmbito. O referido documento encontra-se disponível nos serviços administrativos para consulta.

CAPÍTULO X – FALECIMENTO

Artigo 45.º - Falecimento

No caso de óbito do utente, os serviços do CCSSA (Coordenadora/equipa) comunicarão com a maior brevidade possível aos familiares ou seus representantes legais, ficando estes responsáveis pelos serviços relacionados com o óbito.

As despesas com o funeral e sufrágios de um utente são da responsabilidade da família do mesmo ou do Representante Legal.

CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Artigo 46.º - Reclamações e Sugestões

1. Os utentes, a sua família ou o seu Representante Legal têm direito a fazer reclamações e sugestões sobre qualquer situação que os afete diretamente, sendo a mesma dirigida à Direção do CCSSA;
2. Existe Livro de Reclamações e Sugestões neste estabelecimento;
3. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição em <https://www.santoadriao.com>.
4. 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.
5. Este serviço dispõe de:
 - a) Instrução de trabalho relativa à Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos;
 - b) Código de Conduta para Prevenção e Combate ao Assédio;
 - c) Canal de Denúncias;
 - d) Espaços de opinião “Caixa de sugestões” destinada a utentes, familiares e colaboradores.

CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Artigo 47.º - Alterações ao Regulamento

1. Este regulamento poderá ser alterado sempre que as circunstâncias assim o determinem, sendo necessária a sua aprovação em Assembleia Geral da Instituição.
2. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I. P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, Representante Legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que sejam processadas alterações;
5. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CCSSA tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES

Artigo 48.º - Outras Disposições

1. As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de prestação de serviços, poderá levar à exclusão do utente;
2. O CCSSA assegura ao utente e seu Representante Legal, a confidencialidade de todas as informações facultadas, garantindo-lhe o direito de acesso e retificação das mesmas. O Utente ou seu Representante Legal concorda que a informação prestada no decorrer de todos os processos possa ser partilhada com os colaboradores que lhes prestam serviços e com outras entidades que se mostrem relevantes para assegurar o seu pleno bem-estar e qualidade de vida.
3. Todos os casos omissos serão decididos pela Direção da instituição.



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE DIA

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL EM
(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS	3
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação	3
Artigo 2.º - Legislação aplicável.....	3
Artigo 3.º - Objetivos do regulamento.....	3
Artigo 4.º - Objetivos do CD	3
Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas	3
Artigo 6.º - Capacidade instalada do CD	4
CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA/INSCRIÇÃO DE UTENTES.....	4
Artigo 7.º - Processo de inscrição	4
Artigo 8.º - Competência para admissão	4
Artigo 9.º - Manifestação de Interesse	4
Artigo 10.º - Alteração de resposta.....	4
CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	4
Artigo 11.º - Condições de admissão	4
Artigo 12.º - Critérios de admissão	5
Artigo 13.º - Representação do utente/Representantes Legais.....	5
Artigo 14.º Contrato de prestação de serviços	5
Artigo 15.º - Lista de espera.....	5
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES.....	5
Artigo 16.º - Determinação das participações de acordo com a portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.....	5
Artigo 17.º - Processo individual do Utente	7
Artigo 18.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados.....	7
Artigo 19.º - Prova dos rendimentos e despesas	7
Artigo 20.º - Atualização da Participação dos Utentes	8
Artigo 21.º - Redução na participação.....	8
CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO	8
Artigo 22.º - Horário de funcionamento	8
Artigo 23.º - Assistência medicamentosa.....	9
Artigo 24.º - Alimentação.....	9
Artigo 25.º - Comunicações	9
Artigo 26.º - Visitas	9
Artigo 27.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência.....	9
Artigo 28.º - Outros serviços conforme as tabelas de Participação de Serviços	9
Artigo 29.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.....	9
Artigo 30.º - Horário das Atividades Socioculturais	10
Artigo 31.º - Bens.....	10
Artigo 32.º - Responsabilidade.....	10
Artigo 33.º - Direitos dos Utentes	10
Artigo 34.º - Deveres dos Utentes.....	10
Artigo 35.º - Direitos da Instituição.....	11
Artigo 36.º - Deveres da Instituição	11
Artigo 37.º - Direito dos familiares e/ou representantes legais:.....	11
Artigo 38.º - Deveres dos familiares e representantes legais.....	11
CAPÍTULO VI - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
Artigo 39.º - Sanções/Procedimentos.....	11
Artigo 40.º - Cessação da prestação de serviços	12
CAPÍTULO VII - PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS	12
Artigo 41.º - Quadro de pessoal	12
Artigo 42.º - Direção técnica	13
CAPÍTULO VIII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO	13
Artigo 43.º - Deveres gerais dos colaboradores:	13
Artigo 44.º - Direitos gerais dos colaboradores	13
CAPÍTULO IX –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	13
CAPÍTULO X – FALECIMENTO	13
Artigo 46.º - Falecimento.....	13
CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	14
Artigo 47.º - Reclamações e Sugestões	14
CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	14
Artigo 48.º - Alterações ao Regulamento.....	14
CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES	14
Artigo 49.º - Outras Disposições	14

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS

Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

O presente regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da resposta social Centro de Dia (CD) do Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA) localizado na Rua do Centro Cultural de Santo Adrião, n.º 4, 4715-016 Braga.

O CD é uma estrutura vocacionada para prestar apoio a utentes idosos, onde os mesmos podem passar uma parte do dia, participando em atividades de convívio e recreio, de acordo com as suas aptidões e gostos, *“um conjunto de serviços no qual e/ou pela qual são organizadas atividades agrupadas que permitem à pessoa idosa conservar o seu meio familiar e social”*.

Artigo 2.º - Legislação aplicável

O CD rege-se pelos princípios gerais estabelecidos na legislação aplicável, Circulares normativas da DGSS, atualmente em vigor:

- a) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março; Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro.
- b) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro.
- d) Guião Técnico nº8 DGAS de dezembro de 1996;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação de satisfação e Modelo de Avaliação da Qualidade.

Artigo 3.º - Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos responsáveis e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Dia;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º - Objetivos do CD

A resposta de CD tem como objetivos:

1. Contribuir para o estabelecimento ou retardamento do processo de envelhecimento dos utentes;
2. Promover as relações interpessoais entre os Idosos, bem como com as demais faixas etárias (jovens, crianças);
3. Proporcionar aos Idosos um local agradável de lazer, convívio, cultura e formação, criando neles um sentimento de valorização social;
4. Combater situações de isolamento e falta de apoio (social e familiar) em que muitos Idosos vivem, através da promoção de um conjunto diversificado de atividades;
5. Fornecer os cuidados necessários à satisfação dos utentes.

Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas

Os serviços disponibilizados ao utente, são os seguintes:

- Base:
 - Almoço e lanche;
 - Animação sociocultural.
- Extra:
 - Pequeno-almoço;
 - Reforço;
 - Higiene Pessoal;
 - Tratamento de roupa.
- Outros:
 - Transporte (Sujeito à disponibilidade de vaga).

No caso do CCSSA realizar atividades ou prestar serviços, fora do âmbito dos serviços normais prestado no CD, que careçam de pagamento suplementar, deve o utente ou seu Representante Legal ser informado antecipadamente e autorizar as mesmas em impresso próprio, nomeadamente o serviço de transporte para viagens e deslocação ao exterior, acompanhamento ao exterior, atividades socioculturais;

O serviço de transporte regular do CD à residência do utente e da sua residência ao CD, é um serviço suplementar (outros), com custo definido de acordo com a tabela de valores dos serviços, afixada nos Serviços Administrativos;

É da responsabilidade do utente, dos familiares ou dos representantes legais, a marcação da roupa pessoal, para facilitar a identificação da mesma, no serviço de tratamento de roupas.

Artigo 6.º - Capacidade instalada do CD

A capacidade do CD é de 50 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA/INSCRIÇÃO DE UTENTES

Artigo 7.º - Processo de inscrição

1. O utente candidato preenche, com os Serviços Administrativos, por si ou por seu representante legal, a Ficha de Inscrição, candidatando-se assim à referida resposta;
2. O pedido de prestação de serviço, depois de analisado pela Direção, terá parecer quanto à admissão ou inclusão em manifestação de interesse do utente candidato. Faz parte do processo de inscrição a entrega integral dos seguintes documentos:
 - a) Prova de rendimento (vale da reforma e/ou declaração de IRS);
 - b) Apresentação para verificação dos dados do Cartão de Cidadão do utente e seu representante legal;
 - c) Relatório médico (indicação de doenças infetocontagiosas, historial clínico e medicação habitual).
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas para o ano civil, após o que deve proceder-se à renovação anual da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
4. No processo de inscrição deverá ser entregue, toda a informação clínica considerada relevante, nomeadamente, relatórios médicos antecedentes e necessidades especiais de cuidados de saúde.
5. Será fornecido um exemplar do Regulamento Interno ao utente ou seu familiar responsável ou por quem o substitua;
6. Após a decisão de aceitação o utente é convocado para Entrevista de Avaliação de Diagnóstico a realizar posteriormente pela Coordenadora.

Artigo 8.º - Competência para admissão

A admissão a esta resposta é da competência da Direção do CCSSA, depois de estudado e analisado todo o processo de candidatura/inscrição.

Artigo 9.º - Manifestação de Interesse

A instituição recorrerá às Manifestações de Interesse/candidaturas/inscrição existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

Artigo 10.º - Alteração de resposta

Se o utente vier de outra resposta sénior, será criado um novo processo de utente. Se necessário, o processo anterior é arquivado ao novo.

CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 11.º - Condições de admissão

1. A aplicação dos critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatória heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas, económica e socialmente mais desfavorecidas, assim como, e de forma conjugada, a sustentabilidade da resposta social.
2. Constitui critério de admissão a concordância das famílias com os princípios, valores e normas do CCSSA, nomeadamente o presente regulamento interno.

3. Após a aplicação dos critérios e em situação de igualdade pontual, será considerado como fator de desempate a data de inscrição mais antiga.
4. Ainda assim, e em caso de igualdade pontual e dos mais critérios, deverá ser a Direção deliberar sobre o candidato a admitir, sem perder de vista a sustentabilidade do CCSSA.

Artigo 12.º - Critérios de admissão

1. São admitidos como utentes desta resposta, as pessoas que manifestem expressamente vontade de o ser;
2. A admissão a esta resposta obedece aos seguintes critérios de preferência, ordenados, segundo o grau de prioridade, numa ordem decrescente:
 - a) Fracos recursos económicos;
 - b) Risco de isolamento social;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
 - d) Pedidos de apoio solicitados pela Segurança Social e Serviços de Saúde;
 - e) Residência próxima do estabelecimento ou residente na rota do serviço;
 - f) Utes ou familiares de utentes da instituição;
 - g) Familiares de colaboradores;
 - h) Inscrição mais antiga.

Artigo 13.º - Representação do utente/Representantes Legais

1. Caso o utente se encontre em situação de falta ou limitação, no tempo e no espaço, e impossibilitado de, por forma esclarecida e autónoma, e em tempo oportuno, prestar ou declarar e/ou comunicar determinado conjunto de dados ou informações necessárias, deve ser designado o seu Representante Legal, conforme a situação que se apresente.
2. Ficam registados os dados referentes ao Representante Legal na ficha de inscrição do utente, sendo a mesma arquivada no respetivo processo.
3. Os Representantes Legais obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Artigo 14.º Contrato de prestação de serviços

1. A admissão no CD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços a partir da data da admissão do utente, sendo atualizado anualmente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seu representante legal, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços.
4. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu Representante Legal. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços celebrado no ato da admissão é solidariamente responsável pelo Ute, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento;
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 15.º - Lista de espera

A instituição recorrerá à Lista de espera existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

A lista de espera é atualizada em permanência, de acordo com o procedimento de gestão, manutenção e retirada de lista de espera.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.º - Determinação das comparticipações de acordo com a portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.

1. O valor da comparticipação familiar é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar do utente, de acordo com serviços contratados;
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = (RAF/12-D) / n$ sendo:
 - a) RC – Rendimento per capita mensal

- b) RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
- c) D – Despesas mensais fixas
- d) n – Número de elementos do agregado familiar

3. O Rendimento do agregado familiar (RAF) é calculado com base no Rendimento Anual Líquido, deduzido da Taxa Social Única e do IRS retido na fonte. Considera-se Rendimento Anual Líquido todos os rendimentos provenientes de vencimentos, prémios, pensões, rendimentos prediais, profissionais e de capital e de outras prestações da Segurança Social;
4. As Despesas mensais fixas (D) consideradas elegíveis para o cálculo do rendimento per capita, são os seguintes:
 - a) Valor da renda da casa ou prestação bancária devidas pela aquisição de habitação própria e permanente, do último mês, até ao limite de 12 vezes o SMN vigente;
 - b) Despesas de deslocação dos elementos do agregado familiar, em transportes públicos;
 - c) Despesas de aquisição de medicamento, de uso continuado, em caso de doença crónica de qualquer elemento do agregado familiar.
5. Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si, com carácter de permanência, por vínculo de parentesco e casamento desde que vivam em comunhão de mesa e habitação com o utente. Poderá no entanto, não se considerar no agregado familiar os descendentes do utente ou outras pessoas, quando comprovada a não partilha de despesas comuns, ainda que em economia de mesa, sendo nestes casos as Despesas Fixas, mencionadas no número anterior, avaliadas na sua elegibilidade, pelo Departamento Financeiro;
6. Determinando o Rendimento per capita mensal é aplicada uma percentagem sobre este, para determinar a comparticipação familiar a processar pelos serviços contratados, de acordo com a tabela de valores dos serviços, afixada nos Serviços Administrativos, a considerar a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento Per Capita de 60%.

CD - Centro de Dia		
Serviços		Percentagem a aplicar ao RPC de 2ª a Sexta
Base	Almoço e lanche	40%
	Animação sociocultural	
Extra	Pequeno-almoço	5%
	Reforço	5%
	Higiene Pessoal	10% a 20%
	Tratamento de roupa	5%
Outros	Transporte	De 15€ a 25€ mês

7. A comparticipação familiar é paga mensalmente, até ao dia 08 de cada mês, sendo a primeira no ato da admissão, em dinheiro ou multibanco, nos Serviços Administrativos do CCSSA;
8. Se a entrada do utente não coincidir com o início do mês, o valor da comparticipação familiar será proporcional ao número de semanas completas de serviço prestado;
9. À comparticipação familiar pode acrescer nos Serviços Administrativos do CCSSA; uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares. Para efeito da determinação dessa comparticipação, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o valor apurado acordado entre as partes interessadas, mediante assinatura de acordo escrito com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
10. A comparticipação familiar é atualizada no início de cada ano civil ou conforme atualização dos rendimentos do utente e seu agregado familiar, sendo comunicado ao utente ou seu representante legal a nova comparticipação familiar com a antecedência mínima de 30 dias;
11. Em caso de dúvidas, no cálculo da comparticipação familiar, a Direção do CCSSA reserva-se o direito de estabelecer outra mensalidade;
12. Poderá ser aceite a revisão da comparticipação familiar durante o ano civil, em situações muito especiais, designadamente alterações substanciais nos rendimentos do agregado familiar ou nas despesas fixas, carecendo esta revisão da aprovação da Direção;
13. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços Sociais celebrado no ato da admissão, é solidariamente responsável com o utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento;
14. Os Serviços Administrativos do CCSSA emite todos os meses um recibo de quitação da comparticipação familiar, isento de IVA ao abrigo do art. 9º do IVA;
15. Todos os pagamentos são dedutíveis no IRS – Imposto de Rendimentos Singulares, emitindo declaração anual para o efeito.

Artigo 17.º - Processo individual do Utente

Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo CD será organizado um processo individual e confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a. Nos Serviços Administrativos:

- Ficha de inscrição;
- Fotocópia autorizada do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao CD;
- Contrato de Prestação de Serviços com o CCSSA, donde conste, obrigatoriamente, os serviços a prestar, a responsabilidade individual quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como, a comparticipação mensal para com o CD, sujeitando-se o utente às atualizações do valor da comparticipação mensal no início de cada ano civil.

b. No CD:

i. Área Sociofamiliar:

- Ficha de admissão;
- Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do Representante Legal;
- Plano de Acolhimento;
- Ficha de diagnóstico (Avaliação diagnóstica);
- Avaliação multidimensional;
- Plano Individual de Cuidados (PIC).

ii. Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contato do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente.

Artigo 18.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados

1. O utente e o seu representante legal manifestam pela assinatura do contrato de prestação de serviços, autorização para o tratamento informático dos dados fornecidos, bem como a utilização de imagem em suporte digital e ainda a sua não oposição à entrega de dados pessoais, às entidades competentes, em sede de fiscalização e acompanhamento do Instituto de Segurança Social, IP.
2. O CCSSA obriga-se a cumprir os princípios de proteção de dados de lealdade, licitude, legitimidade e pertinência no tratamento dos dados facultados pelo utente e pelo seu responsável, conforme orientação da legislação em vigor.

Artigo 19.º - Prova dos rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências consideradas adequadas, pode o CCSSA convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A entrega dos comprovativos de rendimentos referidos no ponto anterior pode ser dispensada, mediante o preenchimento de uma declaração no qual abdica da referida prova, sendo aplicada a comparticipação máxima em vigor, conforme prevê o n.º 3 do presente artigo.
5. A prova das despesas fixas, do Utente, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 20.º - Atualização da Comparticipação dos Utentes

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Direção, tendo em conta o limite anual da resposta social disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. À comparticipação do utente deverá acrescer a comparticipação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
3. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento "per capita" inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
4. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através do contrato celebrado entre as partes.
5. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, entre outras, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pela integração no CD.
6. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
7. O atraso no pagamento da comparticipação familiar, acresce uma taxa de 0,50€ (cinquenta cêntimos) por cada mês, cuja comparticipação passe para o mês seguinte.
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
9. Iniciando-se a frequência no CD na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
10. Em caso de falecimento do utente, não há lugar a devolução da mensalidade/comparticipação familiar do mês.

Artigo 21.º - Redução na comparticipação

São de considerar as seguintes reduções nas mensalidades:

1. nas Resposta Social CD, na frequência de mais do que um utente do mesmo agregado familiar, a frequentar as respostas da área Sénior, haverá um desconto de 20% na atribuição da mensalidade do 2º utente;
2. sempre que a admissão se verifique na última quinzena do mês, será efetuada uma redução de 50%;
3. sempre que se verifique a ausência justificada superior a 15 dias consecutivos num mesmo mês, concede-se uma redução de 10% a ser efetuada na mensalidade seguinte;
4. a ausência máxima de um mês por motivo de doença, comprovado por atestado médico, beneficiará de uma redução de 25%;
5. as reduções mencionadas não são acumuláveis;
6. o desconto mencionado no ponto 1) poderá ser acumulável apenas com uma redução das alíneas 2, 3 ou 4.
7. Em situação de cessação de frequência não dá lugar à devolução do valor da mensalidade.

CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º - Horário de funcionamento

1. O CD funciona de segunda a sexta-feira das 8h30 às 18:00h.
2. O atendimento aos familiares é agendado previamente com o(a) Coordenador(a);
3. O CD permanece aberto todo o ano, com exceção dos feriados Nacionais, 24 de dezembro, 31 de dezembro, a Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa e o feriado Municipal de 24 de junho.

Artigo 23.º - Assistência medicamentosa

Em caso de necessidade de assistência medicamentosa, o utente deve fazer-se acompanhar diariamente da medicação e entregar a prescrição médica à Coordenador(a) do CD; a medicação administrada no CD é da inteira responsabilidade do utente ou família.

Artigo 24.º - Alimentação

A alimentação é confeccionada nas instalações do CCSSA, sendo a ementa fixada no placar do CD. Serão sempre respeitadas as dietas do utente, desde que prescritas pelo médico assistente.

O horário das refeições:

- As refeições serão servidas no refeitório do CD nos seguintes horários:
 - a. Pequeno-Almoço: 8:30 às 9:30 horas
 - b. Almoço: 12:00 às 13:00 horas
 - c. Lanche: 15:30 às 16:00 horas

O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Diretora Técnica.

Artigo 25.º - Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, contactos telefónicos, mensagens escritas para os números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou representante legal a comunicação de quaisquer alterações dos endereços e contactos entregues aquando da sua inscrição, sob pena de se considerarem como válidos os indicados para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 26.º - Visitas

1. Poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao/à diretor(a) técnico(a) ou a quem no momento a substitui.
2. A participação dos familiares ou Representantes Legais, no apoio aos utentes deverá ocorrer e, sempre que possível, desde que este apoio contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, devendo a mesma ser planificada em sede de plano de intervenção de cada utente.

Artigo 27.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência

1. Em caso de urgência o(a) utente que necessitar de apoio dos serviços de saúde será imediatamente dado conhecimento aos familiares, sendo acompanhado por um colaborador(a) durante uma hora. Após este período, é da responsabilidade do Representante Legal proceder ao acompanhamento.
2. O CCSSA dispõe de uma Instrução de Trabalho que define a forma de atuação em situações de emergência.

Artigo 28.º - Outros serviços conforme as tabelas de Comparticipação de Serviços

O CD pode providenciar os serviços de cabeleireiro, fisioterapia, deslocação a consultas/exames médicos, outros, sendo considerados serviços extra valor de comparticipação, com custos próprios, definidos anualmente pela direção e afixados nos serviços administrativos nas Tabelas de Comparticipação de Serviços.

Artigo 29.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), e que se encontram devidamente prescritas, o CD pode colaborar com o utente ou Representante Legal para providenciar a sua aquisição / empréstimo / ou requerimento de apoios financeiros para o efeito, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação.
2. Sempre que o utente ou Representante Legal procederem à aquisição ou empréstimo de apoio à funcionalidade e autonomia, o custo destes ficará ao seu encargo, com os respetivos comprovativos de pagamento em seu nome.

Artigo 30.º - Horário das Atividades Socioculturais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo CD constam no Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a);
3. Os passeios poderão ser gratuitos, ou com alguma comparticipação dos utentes, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos Representantes Legais, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaborador(a) da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar nas atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição;
7. As atividades serão desenvolvidas em consonância com o estabelecido no plano de intervenção dos utentes.

Artigo 31.º - Bens

Os valores em dinheiro de que os utentes são portadores, para as suas despesas pessoais, objetos de valor, ou outros (telemóvel, óculos, próteses, aparelhos auditivos, ...etc) são da única e exclusiva responsabilidade do utente, não se responsabilizando o CCSSA pela sua perda ou extravio.

Artigo 32.º - Responsabilidade

1. O CCSSA não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, o CCSSA não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou com o estado de saúde física e mental dos utentes.

Artigo 33.º - Direitos dos Utentes

Constituem Direitos dos Utentes:

1. Ser informado dos seus direitos e das normas neste regulamento;
2. Ser informado dos serviços existentes e a sua forma de funcionamento;
3. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração celebração do seu Plano de Desenvolvimento Individual;
4. Estar livre de qualquer abuso físico ou mental. Livre de restrições físicas, a não ser por indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
5. Ter assegurado a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico, bem como do seu processo individual;
6. Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade;
7. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes, raça, religião ou crença, ideologia política e partidária;
8. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades;
9. Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 34.º - Deveres dos Utentes

Constituem Deveres dos Utentes:

1. Respeitar e cumprir o presente Regulamento e as decisões da Direção sobre o funcionamento dos serviços;
2. Usar de civismo na relação com os companheiros, colaboradores e dirigentes do CCSSA;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para os quais mantenha capacidades físicas e mentais, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Manter as instalações, nomeadamente os espaços que mais utiliza, limpos e arrumados;
6. Comunicar à Coordenadora ou às colaboradoras de serviço, as saídas que impliquem ausências prolongadas ou de refeições;
7. Guardar sigilo sobre as situações ocorridas no CCSSA que ponham em causam a privacidade de outros utentes;
8. Autorizar o tratamento dos dados pessoais, para o bom acompanhamento e prestação dos serviços contratualizado;
9. Manter atualizados todos os dados fornecidos em particular os contactos;
10. Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.

Artigo 35.º - Direitos da Instituição

Constituem Direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. 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.

Artigo 36.º - Deveres da Instituição

Constituem Deveres da Instituição:

1. Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criar e manter das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir um plano anual de formação dos colaboradores;
9. Elaborar, avaliar e rever os planos de intervenção, em articulação com todos os intervenientes;
10. Consolidar um sistema de avaliação do grau de satisfação dos utentes e dos colaboradores;
11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 37.º - Direito dos familiares e/ou representantes legais:

O Representante Legal tem os seguintes Direitos:

1. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
2. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
3. Acompanhar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

Artigo 38.º - Deveres dos familiares e representantes legais

O Representante Legal tem os seguintes Deveres:

1. Cumprir o Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa;
3. Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
4. Zelar pela boa conservação dos espaços físicos e dos bens e equipamentos;
5. Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

CAPÍTULO VI - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 39.º - Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor no CCSSA.
2. As sanções serão aplicadas pela Direção aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a. Advertência;

- b. Exclusão do CCSSA.
- 3. Ficam sujeitos a cessação do contrato de prestação de serviços e logo exclusão da resposta social os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial ou comportamentos agressivos que perturbem o bom funcionamento que deve existir no **CD**.
- 4. Procedimentos ou acontecimentos muito graves serão avaliados pontualmente, poderão ser encaminhados para tratamento jurídico.

Artigo 40.º - Cessação da prestação de serviços

- 1. A comparticipação familiar vence até que haja uma desistência formal, em impresso próprio, junto dos Serviços Administrativos;
- 2. O incumprimento faltoso das obrigações e deveres emergentes do presente Regulamento Interno do **CD**, integram a justa causa para cancelar a inscrição do utente, desde que seja comunicado por forma escrita, ao mesmo ou seu Representante Legal com a antecedência mínima de 30 dias;
- 3. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a. Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b. Revogação por uma das partes;
 - c. Incumprimento;
 - d. Inadaptação do Utente.
- 4. O utente ou seu Representante legal poderá rescindir, a qualquer momento a inscrição, desde que o faça por escrito e com a antecedência de 30 dias, em impresso próprio, ao cuidado da Direção. O não cumprimento deste prazo, implica a liquidação da mensalidade do mês seguinte;
- 5. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
- 6. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por adaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
- 7. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
- 8. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b. Existam dívidas ao CCSSA, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras do **CD**, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d. Incumprimento pelo Responsável Legal das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
- 9. O Responsável Legal pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o utente.
- 10. Quando haja atrasos no pagamento da comparticipação familiar, após 30 dias de atraso, e até ao dia 20 do mês seguinte, a inscrição poderá ser efetivamente cancelada.
- 11. A rescisão de contrato nunca justifica a devolução das comparticipações familiares ou outros pagamentos efetuados até à data;

CAPÍTULO VII - PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 41.º - Quadro de pessoal

- 1. O quadro de pessoal será estabelecido, de acordo com a legislação em vigor, de modo a garantir a qualidade, o desempenho e a eficácia dos serviços.
- 2. O quadro de pessoal afeto ao **CD** encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários.
- 3. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de um(a) Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um/a Técnico/a com curso superior.
- 4. A seleção e recrutamento do pessoal é da responsabilidade da Direção de Serviços do CCSSA.
- 5. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 42.º - Direção técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) técnico(a), com formação académica superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.

CAPÍTULO VIII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO

Artigo 43.º - Deveres gerais dos colaboradores:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CCSSA.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o CCSSA.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade ao CCSSA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CCSSA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pelo CCSSA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do CCSSA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar o CCSSA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro do CCSSA como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 44.º - Direitos gerais dos colaboradores

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPÍTULO IX –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

Artigo 45.º -Procedimentos em situações de negligência, abusos e maus-tratos

O CCSSA dispõe de uma Instrução de Trabalho que serve de suporte e orientação para o tratamento das situações ou ocorrências neste âmbito. O referido documento encontra-se disponível nos serviços administrativos para consulta.

CAPÍTULO X – FALECIMENTO

Artigo 46.º - Falecimento

No caso de óbito do utente, os serviços do CCSSA (Coordenadora/equipa) comunicarão com a maior brevidade possível aos familiares ou seus representantes legais, ficando estes responsáveis pelos serviços relacionados com o óbito.

As despesas com o funeral e sufrágios de um utente são da responsabilidade da família do mesmo ou do Representante Legal.

CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Artigo 47.º - Reclamações e Sugestões

1. Os utentes, a sua família ou o seu Representante Legal têm direito a fazer reclamações e sugestões sobre qualquer situação que os afete diretamente, sendo a mesma dirigida à Direção do CCSSA;
2. Existe Livro de Reclamações e Sugestões neste estabelecimento;
3. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição em <https://www.santoadriao.com>.
4. 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.
5. Este serviço dispõe de:
 - a) Instrução de trabalho relativa à Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos;
 - b) Código de Conduta para Prevenção e Combate ao Assédio;
 - c) Canal de Denúncias;
 - d) Espaços de opinião “Caixa de sugestões” destinada a utentes, familiares e colaboradores.

CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Artigo 48.º - Alterações ao Regulamento

1. Este regulamento poderá ser alterado sempre que as circunstâncias assim o determinem, sendo necessária a sua aprovação em Assembleia Geral da Instituição.
2. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I. P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, Representante Legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que sejam processadas alterações;
5. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CCSSA tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES

Artigo 49.º - Outras Disposições

1. As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de prestação de serviços, poderá levar à exclusão do utente;
2. O CCSSA assegura ao utente e seu Representante Legal, a confidencialidade de todas as informações facultadas, garantindo-lhe o direito de acesso e retificação das mesmas. O Utente ou seu Representante Legal concorda que a informação prestada no decorrer de todos os processos possa ser partilhada com os colaboradores que lhes prestam serviços e com outras entidades que se mostrem relevantes para assegurar o seu pleno bem-estar e qualidade de vida.
3. Todos os casos omissos serão decididos pela Direção da instituição.



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE CONVÍVIO

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL EM
(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS	3
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação	3
Artigo 2.º - Legislação aplicável.....	3
Artigo 3.º - Objetivos do regulamento	3
Artigo 4.º - Objetivos do C.C	3
Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas	3
Artigo 6.º - Capacidade instalada do C.C.....	4
CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA/INSCRIÇÃO DE UTENTES.....	4
Artigo 7.º - Processo de inscrição	4
Artigo 8.º - Competência para admissão	4
Artigo 9.º - Manifestação de Interesse	4
Artigo 10.º - Alteração de resposta	4
CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	4
Artigo 11.º - Condições de admissão	4
Artigo 12.º - Critérios de admissão	5
Artigo 13.º - Representação do utente/Representantes Legais	5
Artigo 14.º Contrato de prestação de serviços	5
Artigo 15.º - Lista de espera.....	5
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES.....	5
Artigo 16.º - Determinação das participações de acordo com a portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.....	5
Artigo 17.º - Processo individual do Utente	6
Artigo 18.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados	7
Artigo 19.º - Prova dos rendimentos e despesas	7
Artigo 20.º - Atualização da Participação dos Utentes	8
Artigo 21.º - Redução na participação.....	8
CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO	8
Artigo 22.º - Horário de funcionamento	8
Artigo 23.º - Assistência medicamentosa.....	8
Artigo 24.º - Alimentação.....	8
Artigo 25.º - Comunicações	9
Artigo 26.º - Visitas	9
Artigo 27.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência.....	9
Artigo 28.º - Outros serviços conforme as tabelas de Participação de Serviços	9
Artigo 29.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.....	9
Artigo 30.º - Horário das Atividades Socioculturais	9
Artigo 31.º - Bens.....	10
Artigo 32.º - Responsabilidade.....	10
Artigo 33.º - Direitos dos Utentes	10
Artigo 34.º - Deveres dos Utentes.....	10
Artigo 35.º - Direitos da Instituição.....	10
Artigo 36.º - Deveres da Instituição	11
Artigo 37.º - Direito dos familiares e/ou representantes legais:.....	11
Artigo 38.º - Deveres dos familiares e representantes legais.....	11
CAPÍTULO VI - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
Artigo 39.º - Sanções/Procedimentos.....	11
Artigo 40.º - Cessação da prestação de serviços.....	11
CAPÍTULO VII - PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS	12
Artigo 41.º - Quadro de pessoal.....	12
Artigo 42.º - Direção técnica	12
CAPÍTULO VIII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO	12
Artigo 43.º - Deveres gerais dos colaboradores:	12
Artigo 44.º - Direitos gerais dos colaboradores	13
CAPÍTULO IX –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	13
CAPÍTULO X – FALECIMENTO	13
Artigo 46.º - Falecimento.....	13
CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	13
Artigo 47.º - Reclamações e Sugestões	13
CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	13
Artigo 48.º - Alterações ao Regulamento.....	14
CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES	14
Artigo 49.º - Outras Disposições	14

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS

Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

O Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA) possui um **Centro de Convívio (CC)** localizado na Rua do Centro Cultural de Santo Adrião, n.º 4, 4715-016 Braga, com capacidade para prestar apoio a 10 utentes.

O **CC** é uma estrutura vocacionada para prestar apoio a utentes idosos, onde os mesmos podem passar uma parte do dia, participando em atividades de convívio e recreio, de acordo com as suas aptidões e gostos, *“um conjunto de serviços no qual e/ou pela qual são organizadas atividades agrupadas que permitem à pessoa idosa conservar o seu meio familiar e social”*.

Artigo 2.º - Legislação aplicável

O **CC** rege-se pelos princípios gerais estabelecidos na legislação aplicável, Circulares normativas da DGSS, atualmente em vigor:

- a) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março; Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro.
- b) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro.
- d) Guião Técnico nº8 DGAS de dezembro de 1996;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação de satisfação e Modelo de Avaliação da Qualidade.

Artigo 3.º - Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos responsáveis e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Convívio;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º - Objetivos do CC

A resposta de **CC** tem como objetivos:

1. Contribuir para o estabelecimento ou retardamento do processo de envelhecimento dos utentes;
2. Promover as relações interpessoais entre os Idosos, bem como com as demais faixas etárias (jovens, crianças);
3. Proporcionar aos Idosos um local agradável de lazer, convívio, cultura e formação, criando neles um sentimento de valorização social;
4. Combater situações de isolamento e falta de apoio (social e familiar) em que muitos Idosos vivem, através da promoção de um conjunto diversificado de atividades;
5. Fornecer os cuidados necessários à satisfação dos utentes.

Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas

Os serviços disponibilizados ao utente, são os seguintes:

- Base:
 - Animação sociocultural.
- Extra:
 -
 - Almoço e lanche
 - Pequeno-almoço;
 - Reforço;
 - Higiene Pessoal;
 - Tratamento de roupa.
- Outros:
 - Transporte

No caso do CCSSA realizar atividades ou prestar serviços, fora do âmbito dos serviços normais prestado no CC, que careçam de pagamento suplementar, deve o utente ou seu Representante Legal ser informado antecipadamente e autorizar as mesmas em impresso próprio, nomeadamente o serviço de transporte para viagens e deslocação ao exterior, acompanhamento ao exterior, atividades socioculturais;

O serviço de transporte regular do CC à residência do utente e da sua residência ao CC, é um serviço suplementar (outros), com custo definido de acordo com a tabela de valores dos serviços, afixada nos Serviços Administrativos;

É da responsabilidade do utente, dos familiares ou dos representantes legais, a marcação da roupa pessoal, para facilitar a identificação da mesma, no serviço de tratamento de roupas.

Artigo 6.º - Capacidade instalada do CC

A capacidade do CC é de 10 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA/INSCRIÇÃO DE UTENTES

Artigo 7.º - Processo de inscrição

1. O utente candidato preenche, com os Serviços Administrativos, por si ou por seu representante legal, a Ficha de Inscrição, candidatando-se assim à referida resposta;
2. O pedido de prestação de serviço, depois de analisado pela Direção, terá parecer quanto à admissão ou inclusão em manifestação de interesse do utente candidato.
3. Faz parte do processo de inscrição a entrega integral dos seguintes documentos:
 - a) Prova de rendimento (vale da reforma e/ou declaração de IRS);
 - b) Apresentação para verificação dos dados do Cartão de Cidadão do utente e seu representante legal;
 - c) Relatório médico (indicação de doenças infetocontagiosas, historial clínico e medicação habitual).
4. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas para o ano civil, após o que deve proceder-se à renovação anual da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
5. No processo de inscrição deverá ser entregue, toda a informação clínica considerada relevante, nomeadamente, relatórios médicos antecedentes e necessidades especiais de cuidados de saúde.
6. Será fornecido um exemplar do Regulamento Interno ao utente ou seu familiar responsável ou por quem o substitua;
7. Após a decisão de aceitação o utente é convocado para Entrevista de Avaliação de Diagnóstico a realizar posteriormente pela Diretora Técnica.

Artigo 8.º - Competência para admissão

A admissão a esta resposta é da competência da Direção do CCSSA, depois de estudado e analisado todo o processo de candidatura/inscrição.

Artigo 9.º - Manifestação de Interesse

A instituição recorrerá às Manifestações de Interesse/candidaturas/inscrição existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

Artigo 10.º - Alteração de resposta

Se o utente vier de outra resposta sénior, será criado um novo processo de utente. Se necessário, o processo anterior é arquivado ao novo.

CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 11.º - Condições de admissão

1. A aplicação dos critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatória heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas, económica e socialmente mais desfavorecidas, assim como, e de forma conjugada, a sustentabilidade da resposta social.
2. Constitui critério de admissão a concordância das famílias com os princípios, valores e normas do CCSSA, nomeadamente o presente regulamento interno.

3. Após a aplicação dos critérios e em situação de igualdade pontual, será considerado como fator de desempate a data de inscrição mais antiga.

4. Ainda assim, e em caso de igualdade pontual e dos mais critérios, deverá ser a Direção deliberar sobre o candidato a admitir, sem perder de vista a sustentabilidade do CCSSA.

Artigo 12.º - Critérios de admissão

1. São admitidos como utentes desta resposta, as pessoas que manifestem expressamente vontade de o ser;
2. A admissão a esta resposta obedece aos seguintes critérios de preferência, ordenados, segundo o grau de prioridade, numa ordem decrescente:
 - a) Fracos recursos económicos;
 - b) Risco de isolamento social;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
 - d) Pedidos de apoio solicitados pela Segurança Social e Serviços de Saúde;
 - e) Residência próxima do estabelecimento ou residente na rota do serviço;
 - f) Uteses ou familiares de utentes da instituição;
 - g) Familiares de colaboradores.

Artigo 13.º - Representação do utente/Representantes Legais

1. Caso o utente se encontre em situação de falta ou limitação, no tempo e no espaço, e impossibilitado de, por forma esclarecida e autónoma, e em tempo oportuno, prestar ou declarar e/ou comunicar determinado conjunto de dados ou informações necessárias, deve ser designado o seu Representante Legal, conforme a situação que se apresente.
2. Ficam registados os dados referentes ao Representante Legal na ficha de inscrição do utente, sendo a mesma arquivada no respetivo processo.
3. Os Representantes Legais obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Artigo 14.º Contrato de prestação de serviços

1. A admissão no CC pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços a partir da data da admissão do utente, sendo atualizado anualmente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seu representante legal, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços.
4. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu Representante Legal. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços celebrado no ato da admissão é solidariamente responsável pelo Utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento;
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 15.º - Lista de espera

A instituição recorrerá à Lista de espera existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

A lista de espera é atualizada em permanência, de acordo com o procedimento de gestão, manutenção e retirada de lista de espera.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.º - Determinação das comparticipações de acordo com a portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.

1. O valor da comparticipação familiar é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar do utente, de acordo com serviços contratados;
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = (RAF/12-D) / n$ sendo:
 - a) RC – Rendimento per capita mensal

- b) RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
 - c) D – Despesas mensais fixas
 - d) n – Número de elementos do agregado familiar
3. O Rendimento do agregado familiar (RAF) é calculado com base no Rendimento Anual Líquido, deduzido da Taxa Social Única e do IRS retido na fonte. Considera-se Rendimento Anual Líquido todos os rendimentos provenientes de vencimentos, prémios, pensões, rendimentos prediais, profissionais e de capital e de outras prestações da Segurança Social;
4. As Despesas mensais fixas (D) consideradas elegíveis para o cálculo do rendimento per capita, são os seguintes:
- a) Valor da renda da casa ou prestação bancária devidas pela aquisição de habitação própria e permanente, do último mês, até ao limite de 12 vezes o SMN vigente;
 - b) Despesas de deslocação dos elementos do agregado familiar, em transportes públicos;
 - c) Despesas de aquisição de medicamento, de uso continuado, em caso de doença crónica de qualquer elemento do agregado familiar.
5. Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si, com carácter de permanência, por vínculo de parentesco e casamento desde que vivam em comunhão de mesa e habitação com o utente. Poderá no entanto, não se considerar no agregado familiar os descendentes do utente ou outras pessoas, quando comprovada a não partilha de despesas comuns, ainda que em economia de mesa, sendo nestes casos as Despesas Fixas, mencionadas no número anterior, avaliadas na sua elegibilidade, pelo Departamento Financeiro;
6. Determinando o Rendimento per capita mensal é aplicada uma percentagem sobre este, para determinar a comparticipação familiar a processar pelos serviços contratados, de acordo com a tabela de valores dos serviços, afixada nos Serviços Administrativos;
7. A comparticipação familiar é paga mensalmente, até ao dia 08 de cada mês, sendo a primeira no ato da admissão, em dinheiro ou multibanco, nos Serviços Administrativos do CCSSA;
8. Se a entrada do utente não coincidir com o início do mês, o valor da comparticipação familiar será proporcional ao número de semanas completas de serviço prestado;
9. À comparticipação familiar pode acrescer nos Serviços Administrativos do CCSSA; uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares. Para efeito da determinação dessa comparticipação, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o valor apurado acordado entre as partes interessadas, mediante assinatura de acordo escrito com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
10. A comparticipação familiar é atualizada no início de cada ano civil ou conforme atualização dos rendimentos do utente e seu agregado familiar, sendo comunicado ao utente ou seu representante legal a nova comparticipação familiar com a antecedência mínima de 30 dias;
11. Em caso de dúvidas, no cálculo da comparticipação familiar, a Direção do CCSSA reserva-se o direito de estabelecer outra mensalidade;
12. Poderá ser aceite a revisão da comparticipação familiar durante o ano civil, em situações muito especiais, designadamente alterações substanciais nos rendimentos do agregado familiar ou nas despesas fixas, carecendo esta revisão da aprovação da Direção;
13. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços Sociais celebrado no ato da admissão, é solidariamente responsável com o utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento;
14. Os Serviços Administrativos do CCSSA emite todos os meses um recibo de quitação da comparticipação familiar, isento de IVA ao abrigo do art. 9º do IVA;
15. Todos os pagamentos são dedutíveis no IRS – Imposto de Rendimentos Singulares, emitindo declaração anual para o efeito.

Artigo 17.º - Processo individual do Utente

Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo CC será organizado um processo individual e confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a. Nos Serviços Administrativos:

- Ficha de inscrição;
- Fotocópia autorizada do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;

- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao CC;
- Contrato de Prestação de Serviços com o CCSSA, donde conste, obrigatoriamente, os serviços a prestar, a responsabilidade individual quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como, a comparticipação mensal para com o CC, sujeitando-se o utente às atualizações do valor da comparticipação mensal no início de cada ano civil.

b. No CC:

i. Área Sociofamiliar:

- Ficha de admissão;
- Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do Representante Legal;
- Plano de Acolhimento;
- Ficha de diagnóstico;
- Plano Individual de Cuidados (PIC).

ii. Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contato do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente.

Artigo 18.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados

1. O utente e o seu representante legal manifestam pela assinatura do contrato de prestação de serviços, autorização para o tratamento informático dos dados fornecidos, bem como a utilização de imagem em suporte digital e ainda a sua não oposição à entrega de dados pessoais, às entidades competentes, em sede de fiscalização e acompanhamento do Instituto de Segurança Social, IP.
2. O CCSSA obriga-se a cumprir os princípios de proteção de dados de lealdade, licitude, legitimidade e pertinência no tratamento dos dados facultados pelo utente e pelo seu responsável, conforme orientação da legislação em vigor.

Artigo 19.º - Prova dos rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências consideradas adequadas, pode o CCSSA convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A entrega dos comprovativos de rendimentos referidos no ponto anterior pode ser dispensada, mediante o preenchimento de uma declaração no qual abdica da referida prova, sendo aplicada a comparticipação máxima em vigor, conforme prevê o n.º 3 do presente artigo.
5. A prova das despesas fixas, do Utente, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 20.º - Atualização da Comparticipação dos Utentes

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Direção, tendo em conta o limite anual da resposta social disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. À comparticipação do utente deverá acrescer a comparticipação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
3. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento “per capita” inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
4. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através do contrato celebrado entre as partes.
5. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, entre outras, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pela integração no CC.
6. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
7. O atraso no pagamento da comparticipação familiar, acresce uma taxa de 0,50€ (cinquenta cêntimos) por cada mês, cuja comparticipação passe para o mês seguinte.
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
9. Iniciando-se a frequência no CC na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
10. Em caso de falecimento do utente, não há lugar a devolução da mensalidade/comparticipação familiar do mês.

Artigo 21.º - Redução na comparticipação

São de considerar as seguintes reduções nas mensalidades:

1. nas Resposta Social CC, na frequência de mais do que um utente do mesmo agregado familiar, a frequentar as respostas da área Sénior, haverá um desconto de 20% na atribuição da mensalidade do 2º utente;
2. sempre que a admissão se verifique na última quinzena do mês, será efetuada uma redução de 50%;
3. sempre que se verifique a ausência justificada superior a 15 dias consecutivos num mesmo mês, concede-se uma redução de 10% a ser efetuada na mensalidade seguinte;
4. a ausência máxima de um mês por motivo de doença, comprovado por atestado médico, beneficiará de uma redução de 25%;
5. as reduções mencionadas não são acumuláveis;
6. o desconto mencionado no ponto 1) poderá ser acumulável apenas com uma redução das alíneas 2, 3 ou 4.
7. Em situação de cessação de frequência não dá lugar à devolução do valor da mensalidade.

CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º - Horário de funcionamento

1. O CC funciona de segunda a sexta-feira das 8h30 às 18:00h.
2. O atendimento aos familiares é agendado previamente com o(a) Diretor(a) Técnico(a).
3. O CC permanece aberto todo o ano, com exceção dos feriados Nacionais, 24 de dezembro, 31 de dezembro, a Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa e o feriado Municipal de 24 de junho.

Artigo 23.º - Assistência medicamentosa

Em caso de necessidade de assistência medicamentosa, o utente deve fazer-se acompanhar diariamente da medicação e entregar a prescrição médica ao(à) Diretor(a) Técnico(a) do CC; a medicação administrada no CC é da inteira responsabilidade do utente ou família.

Artigo 24.º - Alimentação

A alimentação é confeccionada nas instalações do CCSSA, sendo a ementa fixada no placar do CC. Serão sempre respeitadas as dietas do utente, desde que prescritas pelo médico assistente.

O horário das refeições:

- As refeições serão servidas no refeitório do CC nos seguintes horários:
 - a. Pequeno-Almoço: 8:30 às 9:30 horas
 - b. Almoço: 12:00 às 13:00 horas
 - c. Lanche: 15:30 às 16:00 horas

O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Diretora Técnica.

Artigo 25.º - Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, contactos telefónicos, mensagens escritas para os números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou representante legal a comunicação de quaisquer alterações dos endereços e contactos entregues aquando da sua inscrição, sob pena de se considerarem como válidos os indicados para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 26.º - Visitas

1. Poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao/à diretor(a) técnico(a) ou a quem no momento a substitui.
2. A participação dos familiares ou Representantes Legais, no apoio aos utentes deverá ocorrer e, sempre que possível, desde que este apoio contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, devendo a mesma ser planificada em sede de plano de intervenção de cada utente.

Artigo 27.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência

1. Em caso de urgência o(a) utente que necessitar de apoio dos serviços de saúde será imediatamente dado conhecimento aos familiares, sendo acompanhado por um colaborador(a) durante uma hora. Após este período, é da responsabilidade do Representante Legal proceder ao acompanhamento.
2. O CCSSA dispõe de uma instrução de trabalho que define a forma de atuação em situações de emergência.

Artigo 28.º - Outros serviços conforme as tabelas de Comparticipação de Serviços

O CC pode providenciar os serviços de cabeleireiro, fisioterapia, deslocação a consultas/exames médicos, outros, sendo considerados serviços extra valor de comparticipação, com custos próprios, definidos anualmente pela direção e afixados nos serviços administrativos nas Tabelas de Comparticipação de Serviços.

Artigo 29.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), e que se encontram devidamente prescritas, o CC pode colaborar com o utente ou Representante Legal para providenciar a sua aquisição / empréstimo / ou requerimento de apoio financeiros para o efeito, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação.
2. Sempre que o utente ou Representante Legal procederem à aquisição ou empréstimo de apoio à funcionalidade e autonomia, o custo destes ficará ao seu encargo, com os respetivos comprovativos de pagamento em seu nome.

Artigo 30.º - Horário das Atividades Socioculturais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo CC constam no Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a);
3. Os passeios poderão ser gratuitos, ou com alguma comparticipação dos utentes, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos Representantes Legais, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaborador(a) da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar nas atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição;
7. As atividades serão desenvolvidas em consonância com o estabelecido no plano de intervenção dos utentes.

Artigo 31.º - Bens

Os valores em dinheiro de que os utentes são portadores, para as suas despesas pessoais, objetos de valor, ou outros (telemóvel, óculos, próteses, aparelhos auditivos, ... etc) são da única e exclusiva responsabilidade do utente, não se responsabilizando o CCSSA pela sua perda ou extravio.

Artigo 32.º - Responsabilidade

1. O CCSSA não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, o CCSSA não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou com o estado de saúde física e mental dos utentes.

Artigo 33.º - Direitos dos Utentes

Constituem Direitos dos Utentes:

1. Ser informado dos seus direitos e das normas neste regulamento;
2. Ser informado dos serviços existentes e a sua forma de funcionamento;
3. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração celebração do seu Plano de Desenvolvimento Individual;
4. Estar livre de qualquer abuso físico ou mental. Livre de restrições físicas, a não ser por indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
5. Ter assegurado a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico, bem como do seu processo individual;
6. Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade;
7. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes, raça, religião ou crença, ideologia política e partidária;
8. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades;
9. Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 34.º - Deveres dos Utentes

Constituem Deveres dos Utentes:

1. Respeitar e cumprir o presente Regulamento e as decisões da Direção sobre o funcionamento dos serviços;
2. Usar de civismo na relação com os companheiros, colaboradores e dirigentes do CCSSA;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para os quais mantenha capacidades físicas e mentais, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Manter as instalações, nomeadamente os espaços que mais utiliza, limpos e arrumados;
6. Comunicar à Coordenadora ou às colaboradoras de serviço, as saídas que impliquem ausências prolongadas ou de refeições;
7. Guardar sigilo sobre as situações ocorridas no CCSSA que ponham em causam a privacidade de outros utentes;
8. Autorizar o tratamento dos dados pessoais, para o bom acompanhamento e prestação dos serviços contratualizado;
9. Manter atualizados todos os dados fornecidos em particular os contactos;
10. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.

Artigo 35.º - Direitos da Instituição

Constituem Direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. 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.

Artigo 36.º - Deveres da Instituição

Constituem Deveres da Instituição:

1. Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criar e manter das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir um plano anual de formação dos colaboradores;
9. Elaborar, avaliar e rever os planos de intervenção, em articulação com todos os intervenientes;
10. Consolidar um sistema de avaliação do grau de satisfação dos utentes e dos colaboradores;
11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 37.º - Direito dos familiares e/ou representantes legais:

O Representante Legal tem os seguintes Direitos:

1. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
2. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
3. Acompanhar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

Artigo 38.º - Deveres dos familiares e representantes legais

O Representante Legal tem os seguintes Deveres:

1. Cumprir o Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa;
3. Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
4. Zelar pela boa conservação dos espaços físicos e dos bens e equipamentos;
5. Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

CAPÍTULO VI - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 39.º - Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor no CCSSA.
2. As sanções serão aplicadas pela Direção aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a. Advertência;
 - b. Exclusão do CCSSA.
3. Ficam sujeitos a cessação do contrato de prestação de serviços e logo exclusão da resposta social os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial ou comportamentos agressivos que perturbem o bom funcionamento que deve existir no CC.
4. Procedimentos ou acontecimentos muito graves serão avaliados pontualmente, poderão ser encaminhados para tratamento jurídico.

Artigo 40.º - Cessação da prestação de serviços

1. A comparticipação familiar vence até que haja uma desistência formal, em impresso próprio, junto dos Serviços Administrativos;
2. O incumprimento faltoso das obrigações e deveres emergentes do presente Regulamento Interno do CD, integram a justa causa para cancelar a inscrição do utente, desde que seja comunicado por forma escrita, ao mesmo ou seu Representante Legal com a antecedência mínima de 30 dias;
3. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:

- a. Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b. Revogação por uma das partes;
 - c. Incumprimento;
 - d. Inadaptação do Utente.
4. O utente ou seu Representante legal poderá rescindir, a qualquer momento a inscrição, desde que o faça por escrito e com a antecedência de 30 dias, em impresso próprio, ao cuidado da Direção. O não cumprimento deste prazo, implica a liquidação da mensalidade do mês seguinte;
 5. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
 6. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
 7. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
 8. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b. Existam dívidas ao CCSSA, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras do CD, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d. Incumprimento pelo Responsável Legal das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
 9. O Responsável Legal pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o utente.
 10. Quando haja atrasos no pagamento da comparticipação familiar, após 30 dias de atraso, e até ao dia 20 do mês seguinte, a inscrição poderá ser efetivamente cancelada.
 11. A rescisão de contrato nunca justifica a devolução das comparticipações familiares ou outros pagamentos efetuados até à data;

CAPÍTULO VII - PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 41.º - Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido, de acordo com a legislação em vigor, de modo a garantir a qualidade, o desempenho e a eficácia dos serviços.
2. O quadro de pessoal afeto ao CC encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários.
3. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de um(a) Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um/a Técnico/a com curso superior.
4. A seleção e recrutamento do pessoal é da responsabilidade da Direção de Serviços do CCSSA.
5. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 42.º - Direção técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) técnico(a), com formação académica superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.

CAPÍTULO VIII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO

Artigo 43.º - Deveres gerais dos colaboradores:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CCSSA.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o CCSSA.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade ao CCSSA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.

7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CCSSA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pelo CCSSA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do CCSSA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar o CCSSA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro do CCSSA como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 44.º - Direitos gerais dos colaboradores

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPÍTULO IX – SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

Artigo 45.º - Procedimentos em situações de negligência, abusos e maus-tratos

O CCSSA dispõe de uma Instrução de Trabalho que serve de suporte e orientação para o tratamento das situações ou ocorrências neste âmbito. O referido documento encontra-se disponível nos serviços administrativos para consulta.

CAPÍTULO X – FALECIMENTO

Artigo 46.º - Falecimento

No caso de óbito do utente, os serviços do CCSSA (Coordenadora/equipa) comunicarão com a maior brevidade possível aos familiares ou seus representantes legais, ficando estes responsáveis pelos serviços relacionados com o óbito.

As despesas com o funeral e sufrágios de um utente são da responsabilidade da família do mesmo ou do Representante Legal.

CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Artigo 47.º - Reclamações e Sugestões

1. Os utentes, a sua família ou o seu Representante Legal têm direito a fazer reclamações e sugestões sobre qualquer situação que os afete diretamente, sendo a mesma dirigida à Direção do CCSSA;
2. Existe Livro de Reclamações e Sugestões neste estabelecimento;
3. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição em <https://www.santoadriao.com>.
4. 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.
5. Este serviço dispõe de:
 - a) Instrução de trabalho relativa à Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos;
 - b) Código de Conduta para Prevenção e Combate ao Assédio;
 - c) Canal de Denúncias;
 - d) Espaços de opinião “Caixa de sugestões” destinada a utentes, familiares e colaboradores.

CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Artigo 48.º - Alterações ao Regulamento

1. Este regulamento poderá ser alterado sempre que as circunstâncias assim o determinem, sendo necessária a sua aprovação em Assembleia Geral da Instituição.
2. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I. P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, Representante Legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que sejam processadas alterações;
5. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CCSSA tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES

Artigo 49.º - Outras Disposições

1. As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de prestação de serviços, poderá levar à exclusão do utente;
2. O CCSSA assegura ao utente e seu Representante Legal, a confidencialidade de todas as informações facultadas, garantindo-lhe o direito de acesso e retificação das mesmas. O Utente ou seu Representante Legal concorda que a informação prestada no decorrer de todos os processos possa ser partilhada com os colaboradores que lhes prestam serviços e com outras entidades que se mostrem relevantes para assegurar o seu pleno bem-estar e qualidade de vida.
3. Todos os casos omissos serão decididos pela Direção da instituição.