



CIRCULAR Nº 7

CAPÍTULO I

Natureza da Instituição

Artigo 1º - Apresentação

O Centro Comunitário Paroquial da Ramada é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, estando em conformidade com o disposto nos Estatutos aprovados pelo Decreto -Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro e alterados pelo decreto-lei nº 402/85, de 11 de Outubro, registada no livro nº 5 das Fundações de Solidariedade Social, sob o nº 31/98, a fl.161 a fl.161 verso em 22 de Dezembro de 1997, sendo reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública.

Artigo 2º - Missão, Visão e Valores

O Centro tem como *Missão*, dignificar a pessoa nas vertentes sociais, educacionais e espirituais. A ação do CCPR atua com base na Doutrina Social da Igreja, tendo como *valores*, a solidariedade, caridade, respeito, qualidade, proximidade e integridade. A Instituição tem como *Visão* servir a comunidade, de forma dinâmica, estando atenta às mudanças das necessidades, prestando serviços de excelência.

Artigo 3º - Política de Qualidade

a) O Centro tem definido que a sua Política de Qualidade pretende:

1. Prestar serviços aos seus utentes com base na Doutrina Social da Igreja;
2. Prosseguir com a melhoria contínua e sustentada dos processos organizacionais de modo a beneficiar a comunidade;
3. Promover uma cultura organizacional capaz de estimular a motivação, o envolvimento e o comprometimento dos Colaboradores, Voluntários e Fornecedores com vista à qualidade dos serviços prestados;
4. Garantir o cumprimento da legislação em vigor, aplicável às atividades e aos utentes;
5. A Direção assume o compromisso da monitorização do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Artigo 4º - Enquadramento legal

a) A Instituição, rege-se pela legislação em vigor, nomeando-se:

Decreto-Lei n.º 172- A/2014, de 14 de novembro	Aprova o Estatuto das IPSS
Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho	A presente portaria define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P
Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março	Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o regime contraordenacional;
Circular nº7, de 14 de agosto de 1997	Modelo de Regulamento das Comparticipações dos utentes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais das IPSS
Protocolo de Cooperação em vigor	
Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS	
Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) 2016/679, do Parlamento Europeu e Do Conselho, de 27 de Abril de 2016	



CAPÍTULO II

Caracterização da Resposta Social

Artigo 5º - Definição e Objetivo

- a) O Centro Comunitário é uma estrutura polivalente onde se desenvolvem serviços e atividades que, de uma forma articulada, tendem a constituir um polo de animação com vista à prevenção de problemas sociais e à definição de um projeto de desenvolvimento local, coletivamente assumido.
- b) Contribuir para a criação de condições que possibilitem aos indivíduos e famílias o exercício pleno do direito de cidadania, cumprindo com as suas responsabilidades e funções, reforçando a sua capacidade de integração e participação social.

Artigo 6º - Destinatários

- a) População residente no Concelho de Odivelas, de ambos os sexos, em situação de carência económica, risco social, dependência ou incapacidade permanente ou temporária e cidadãos que desejam manter-se ocupados através da realização de Voluntariado.

Artigo 7º - Localização e contactos

Morada Sede: Rua Marquesa de Alorna n.º 4 - 2620-270 Ramada

Contactos: Tlf: 21 934 38 91 | Tlm: 96 187 40 86

E-Mail: geral@ccpr.pt

Site: www.centrocomunitariodaramda.org

Facebook: www.facebook.com/ccpramada

Instagram: www.instagram.com/ccpramada

Artigo 9º - Horário de Funcionamento

- a) O horário de funcionamento é de 2ª a 6ª feira das 09h30 às 18h00, com descanso semanal ao fim de semana;
- b) O horário da receção e dos serviços administrativos é das 08h30 às 17h30, encerrando para o almoço das 13h00 às 14h30;
- c) Cada serviço tem as suas especificidades relativamente ao horário.

Artigo 10º - Período de Encerramento

- a) A Instituição encerra nas seguintes datas:
 1. Feriados Nacionais;
 2. 24 de dezembro;
 3. 3ª Feira de Carnaval;
 4. 5ª Feira Santa;
 5. 13 de junho (substituirá o feriado do Concelho).
 6. Orientações de Encerramento pela DGS ou outra entidade competente, no âmbito da saúde pública.



CAPÍTULO III

Caracterização dos Serviços

Artigo 12º

1. O Centro Comunitário presta os seguintes Serviços:
 - a) Gabinete de Atendimento Social;
 - b) Gabinete de Psicologia;
 - c) Refeitório Social (regulamento específico da resposta social);
 - d) Loja de Solidariedade;
 - e) Banco de Ajudas Técnicas (regulamento específico da resposta social);
 - f) Espaço de Atividades para Deficiência (regulamento específico da resposta social);
 - g) Voluntariado (regulamento específico da resposta social).
2. Alguns destes Serviços dispõem de Normas de Regulamentação específicas, que serão apresentadas na continuidade deste regulamento.

Artigo 13º - Gabinete de Atendimento Social

- a) O Atendimento Social tem como principal objetivo apoiar indivíduos e famílias em diversas situações, bem como acolher, informar e encaminhar;
- b) O atendimento é da responsabilidade da Equipa Técnica da Instituição;
- c) O dia e horário de atendimento pode variar de acordo com as respostas sociais.

Artigo 14º - Gabinete de Psicologia

- a) O Gabinete de Psicologia tem como objetivo a avaliação, diagnóstico e apoio em situações que se revelam problemáticas para o indivíduo;
- b) As consultas de psicologia estão disponíveis para a comunidade e para os utentes das várias respostas sociais da Instituição que desejem usufruir do serviço;
- c) O Gabinete de Psicologia funciona, mediante marcação prévia.

Artigo 15º - Refeitório Social

- a) O Refeitório Social é uma resposta social destinada ao fornecimento de refeições, tratamento de roupa e higiene pessoal, a indivíduos e famílias economicamente desfavorecidas e em situação de exclusão social, por um período de três meses, com a possibilidade de continuidade após reavaliação da situação socioeconómica;
- b) O Refeitório Social presta os seguintes serviços: Alimentação, Higiene Pessoal, Tratamento de Roupa;
- c) O serviço de alimentação funciona de segunda a sexta-feira das 12h30 às 13h30;
- d) O serviço de higiene pessoal funciona de segunda a sexta-feira das 10h30 às 11h30;
- e) O serviço de tratamento de roupa funciona às segundas-feiras das 10h30 às 11h30.



Artigo 16º - Loja de Solidariedade

- a) A Loja de Solidariedade é um serviço que está integrado na resposta social de Centro Comunitário, desde 2006. É um espaço aberto à comunidade que permite o atendimento e acompanhamento às famílias carenciadas do Concelho, de forma a suprir as necessidades de vestuário, brinquedos e outros acessórios para crianças dos 0 aos 12 anos;
- d) A Loja de Solidariedade funciona às 3ª, 4ª e 5ª feira das 10h00 às 13h00 e das 14h30 às 17h00.

Artigo 17º - Banco de Ajudas Técnicas

- a) As Ajudas Técnicas são produtos de apoio que estão disponíveis para prevenir, aliviar ou neutralizar um determinado impedimento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias, de modo a retardar ou evitar a institucionalização. Consiste no empréstimo de material medicante a cobrança de uma caução e taxa de manutenção;
- b) O dia de atendimento e devolução de material é à 5ª feira, mediante marcação, das 10h00 às 12h30 e das 14h30 às 17h00.

Artigo 18º - Espaço de Atividades para a Deficiência

- a) O EAD é um serviço destinado a jovens e adultos com deficiência, cuja sua intervenção visa proporcionar a realização de atividades lúdicas, ocupacionais e de estimulação, integrando socialmente, a pessoa com deficiência, cuidando, reabilitando e educando;
- b) O EAD funciona de 2ª a 6ª feira, das 9h00 às 18h00.

Artigo 19º - Voluntariado

- a) O Voluntariado é uma atividade inerente ao exercício de cidadania que se traduz numa relação solidária para, com o próximo, participando, de forma livre e organizada, na solução dos problemas que afetam a sociedade em geral;
- b) Para ser Voluntário terá de ser preenchida uma Ficha de Inscrição na receção da Sede da Instituição ou através de formulário online;
- c) O horário para exercício de Voluntariado, está dependente da resposta social/ serviço em que o Voluntário esteja integrado.

CAPÍTULO IV

Direitos e Deveres

Artigo 20º- Instituição

- a) Direitos
- Receber, no prazo definido, o valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;
 - Receber a informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica, familiar e saúde do utente;
 - Fazer respeitar as normas legais aplicáveis, de modo a ter uma adequada gestão da resposta social.

b) Deveres

- Garantir que os seus colaboradores sejam tratados com respeito e civilidade;
- Respeitar todos os utentes e pessoa de referência, garantindo os seus direitos, privacidade e os serviços contratualizados;
- Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional.

Artigo 21º - Utentes**a) Direitos**

- Ser respeitado na sua dignidade pessoal, independentemente da sua etnia, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- Assegurar a confidencialidade os serviços prestados, respeitando e preservando a sua vida privada;
- Usufruir dos serviços solicitados, de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços estabelecido, por ambas as partes;
- Participar nas atividades propostas pela Instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Ter acesso ao livro de reclamações.

b) Deveres

- Conhecer e aceitar as orientações do Regulamento Interno da resposta social;
- Respeitar a dignidade e funções da Direção, Colaboradores e Voluntários;
- Respeitar os direitos dos outros utentes;
- Proceder no prazo definido, ao pagamento do valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos, caso se aplique;
- Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- Informar a técnica responsável sempre que haja alteração, relativamente aos dados pessoais e rendimentos;
- Colaborar na avaliação diagnóstica da situação, nomeadamente, realização de visitas domiciliárias e articulação com outras entidades envolvidas;
- Comparecer com pontualidade, cumprindo o horário estabelecido para a resposta social em que está integrado;
- Comunicar com a devida antecedência as ausências temporárias.

Artigo 22º - Pessoa de Referência do Utente**a) Direitos:**

- Ser respeitado pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da sua vida privada e familiar;
- Ser recebido pelo Coordenador da resposta social dentro do seu horário de atendimento, a designar anualmente;
- Conhecer as orientações do Regulamento Interno da resposta social;
- Responder aos Questionários de Avaliação da Satisfação dos serviços (anualmente).

**b) Deveres:**

- Respeitar a dignidade e funções da Direção, Colaboradores e Voluntários;
- Aceitar as orientações do Regulamento Interno da resposta social;
- Participar em reuniões sempre que sejam convocados;
- Disponibilizar todas as informações necessárias para um melhor cumprimento do serviço.

Artigo 23º - Colaboradores e Voluntários**a) Direitos**

- Exercer o seu trabalho em condições de higiene e segurança, tendo acesso ao equipamento e vestuário adequados ao exercício da sua função;
- Ser tratado com dignidade e respeito pelas hierarquias, por todo o pessoal e pelos utentes;
- Usufruir de um tratamento em igualdade de direitos;
- Ser incluído, sempre que possível, nas atividades socioculturais promovidas pela Instituição;
- Ter acesso à participação em ações de formação inicial e contínua.

b) Deveres

- Assiduidade e Pontualidade;
- Zelar pela saúde moral, física e psíquica dos utentes da Instituição;
- Utilizar o equipamento e vestuário adequados ao exercício da sua função;
- Participar ativamente no desenvolvimento psicossocial e sociocultural dos utentes;
- Realizar as suas funções, com a máxima dedicação, perfeição e profissionalismo, respeitando as orientações hierárquicas;
- Participar em ações de formação inicial e contínua;
- Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para melhoria do seu funcionamento.

CAPÍTULO V**Medidas reparadoras****Artigo 24º**

a) “Todos os seres Humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos.” - *Declaração Universal dos Direitos do Homem (1949), Art. 1.º. Desta forma a participação de uma situação de violência é um dever cívico, tal como refere o Artigo 152.º do Código Penal Português - Lei n.º 59/2007, alínea a):*

1. Quem, tendo ao seu cuidado, à sua guarda, sob a responsabilidade da sua direção ou educação ou a trabalhar ao seu serviço, pessoa menor ou particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença ou gravidez, e:

- a) Lhe infligir, de modo reiterado ou não, maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais, ou a tratar cruelmente;
- b) A empregar em atividades perigosas, desumanas ou proibidas; ou
- c) A sobrecarregar com trabalhos excessivos.

É punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.

2. Se dos factos previstos no número anterior resultar:

- a) Ofensa à integridade física grave, o agente é punido com pena de prisão de dois a oito anos;
 - b) A morte, o agente é punido com pena de prisão de três a dez anos.
- b) “Violência manifesta-se de diferentes formas, nomeadamente, física, verbal, psicológica, de género, sexual, privação, patrimonial, socioeconómica;
- c) São consideradas situações de maus tratos e/ou negligência:
- Violência por parte dos cuidadores;
 - Violência por parte dos colaboradores;
 - Violência por parte dos utentes aos colaboradores;
 - Violência por parte dos utentes a outros utentes;
- d) Sempre que sejam detetadas as situações anteriormente referidas, compete ao colaborador informar o Coordenador da resposta social, que de acordo com a gravidade da situação irá atuar da seguinte forma:
- Reunião/ atendimento com as partes envolvidas;
 - Reunião com a equipa da resposta social;
 - Registo da ocorrência no Processo Individual do Utente/ Colaborador;
 - Comunicar a ocorrência à Direção;
 - Sinalização às entidades competentes (PSP, PJ, APAV, CPCJ, Ministério Público, serviços de Saúde e Segurança Social).

CAPÍTULO VI

Disposições Gerais

Artigo 25º - Caixa de Sugestões e Livro de Reclamações

- a) Nos termos da legislação em vigor a Instituição dispõem de livro de reclamações que se encontra disponível na receção de cada equipamento ou online através de www.livroreclamacoes.pt
- b) Deverá, contudo, privilegiar-se a apresentação direta das questões ao responsável de sala, à Coordenadora Pedagógica ou à Direção;
- c) Em cada Equipamento existe uma caixa de sugestões na qual os Pais/ Encarregado de Educação podem colocar sugestões e reclamações, que devem conter a respetiva identificação e o meio de contato telefónico ou correio eletrónico.

Artigo 26º - Política da Confidencialidade

- a) O Centro Comunitário reitera o compromisso na salvaguarda da confidencialidade em toda a Instituição e no fim a que se destina. Todos os profissionais devem cumprir rigorosamente todas as disposições legais sobre proteção de dados pessoais no que se refere ao acesso, gestão, processamento e eventual transmissão de informação sobre os mesmos, de acordo com Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679.

Artigo 27º - Centro de Arbitragem

- a) Para cumprimento da Lei 144/2015 Diário da República: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Morada: Rua dos Douradores, 116, nº2º, 1100-207 Lisboa;
- b) Em caso de conflito, o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Loures;
- c) A Instituição poderá recorrer os serviços do Julgados de Paz de Odivelas, se assim se justificar.

Artigo 28º - Considerações Finais

- a) O presente Regulamento possui como parte integrante um Anexo, que é atualizado anualmente ou sempre que se justifique;
- b) A Instituição não se responsabiliza por danos materiais e financeiros;
- c) Qualquer alteração ao presente Regulamento será apresentada uma adenda ao mesmo;
- d) A Direção tem o direito de reavaliar a mensalidade do utente tendo em conta a sua situação familiar e económica;
- e) Salvaguarda-se que a Instituição reserva-se no direito de alterar o presente Regulamento, adaptando o seu funcionamento em situação de emergência de saúde pública ou outras, decretadas pelas entidades competentes, realizando para o efeito documentos orientadores adequados;
- f) Todos os pontos omissos neste Regulamento serão devidamente tratados pela Direção, dando conhecimento às pessoas interessadas.

Ramada, março de 2021

O Presidente da Direção



(Padre Rui Jorge de Sousa Silva)