



CAPÍTULO I

Natureza da Instituição

Artigo 1º - Apresentação

- a) O Centro Comunitário Paroquial da Ramada (CCPR) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com sede na Rua Marquesa de Alorna, nº4, 2620-270 Ramada, reconhecida com pessoa coletiva de utilidade pública, com o nº 503165328; 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.

Artigo 2º - Missão, Visão e Valores

- a) 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 218-D/2019	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 n.º5, de 23 de setembro de 2014 DGSS	Circular de Orientação Técnica acordada em sede de CNAAPAC. Implicação da variação de frequência dos utentes nas participações da Segurança Social
FAQ'S da Circular n.º5, de 16 de dezembro de 2014 DGSS	
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 do Serviço****Artigo 5º - Âmbito**

- a) O Espaço de Atividades para a Deficiência - 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) Destinam-se a apoiar pessoas com deficiência ligeira ou moderada, residentes no Concelho de Odivelas, com idade igual ou superior a 16 anos.

Artigo 6º - Objetivos

- a) Assegurar a prestação de cuidados e serviços adequados à satisfação das necessidades e expectativas do utente;
- b) Promover estratégias de desenvolvimento da autoestima, valorização, de autonomia pessoal e social, do utente;
- c) Promover as relações interpessoais e intergerações;
- d) Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em atividades e contextos sociais;
- e) Adequar a prestação dos serviços às necessidades do utente.

Artigo 7º - Localização e contactos

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

Contactos: Tlf: 21 934 38 91 | Tlm.: 93 558 45 42

E-mail: geral@ccpr.pt

Site: www.centrocomunitariodaramada.org

Facebook: www.facebook.com/ccpramada

Instagram: www.instagram.com/ccpramada



Artigo 8º - Horário de Funcionamento

- a) O EAD funciona de Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 18h00;
- b) A hora limite de entrada é preferencialmente até às 10h00, salvo exceções previamente justificadas, de forma a não prejudicar o normal funcionamento do EAD;
- c) A EAD não dispõe de prolongamento de horário, ficando o utente/ seu responsável sujeito a uma coima de 5,00€, por cada 15 minutos de atraso, para além do horário de encerramento.

Artigo 9º - Período de Encerramento

- a) O EAD encerra nas seguintes datas:
 - 1. Feriados Nacionais;
 - 2. 24 de dezembro;
 - 3. 31 de dezembro;
 - 4. 3ª Feira de Carnaval;
 - 5. 5ª Feira Santa;
 - 6. 13 de junho (substitui o feriado do Concelho);
 - 7. Mês de agosto.

Artigo 10º - Entrada e saída de Visitas

- a) As visitas aos utentes do EAD devem ser efetuadas, preferencialmente, nos períodos das 10h00 - 12h00 e das 15h00 - 16h00, de forma a não interferir com as horas das refeições.

CAPÍTULO III

Processo de Seleção e Admissão

Artigo 11º - Critérios de Admissão

- a) O EAD destina-se a apoiar pessoas com deficiência ligeira ou moderada, prestando um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das suas capacidades e competências, através de atividades ocupacionais, lúdicas, culturais e de estimulação;
- b) Ser residente no Concelho de Odivelas;
- c) Ter idade igual ou superior a 16 anos;
- d) Em situações, cujas problemáticas sejam de uma complexidade que ultrapasse o âmbito de competências do serviço de EAD, os candidatos não poderão ser admitidos;
- e) O candidato apenas poderá ser admitido de acordo com o nº de vagas existentes em EAD;
- f) Aceitação, por parte do utente e do seu responsável, das orientações e normas gerais da Instituição e do Regulamento Interno do EAD.



Artigo 12º - Critérios de Priorização

a) São critérios de priorização/ seleção de utentes no serviço de EAD:

INDICADORES	PONDERAÇÃO		PONTUAÇÃO
1º. Residentes na freguesia da Ramada	Caso se enquadre no item	1	
	Caso não se enquadre no item	0	
2º. Grau de dependência (Escala de Barthel adaptada)	Dependência Moderada	1	
	Dependência Leve	2	
	Independente	3	
3º. O utente ter família direta a frequentar o EAD ou o Centro de Dia	Tem	1	
	Não tem	0	
4º. Data da Ficha de Inscrição	Só usado em caso de empate	1	
5º. Indisponibilidade da família/ cuidadores	Com fraco suporte familiar	1	
	Com suporte familiar	0	
6º. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social ou outra Entidade	Encaminhado	1	
	Não encaminhado	0	
TOTAL			

b) Caso se justifique, a Direção tem legitimidade para selecionar o candidato, independentemente do total da pontuação designada na alínea a).

Artigo 13º - Lista de Espera

a) Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao candidato ou seu responsável a posição que este ocupa na lista de espera;

b) São critérios de Retirada de Lista de Espera:

- Após 6 meses da data da Inscrição, sem manifestação de interesse por parte do candidato ou pessoa de referência;
- Quando após o segundo contacto telefónico, por parte da Instituição, o candidato ou pessoa de referência recuse a integração imediata em EAD;
- Quando a inscrição for anulada por parte do candidato ou pessoa de referência;
- Mudança de residência, para fora da área geográfica de intervenção da resposta social;

c) Para reintegração na lista de espera, terá de ser efetuado novo atendimento e preenchida nova ficha de inscrição.

Artigo 14º - Candidatura

a) A inscrição em EAD poderá ser efetuada em qualquer altura do ano, pela pessoa de referência do candidato, mediante atendimento e preenchimento da Ficha de Inscrição, com o coordenador do serviço;

b) No processo de candidatura serão prestadas todas as informações e esclarecimentos referentes ao EAD;

c) A Instituição deseja fomentar uma participação ativa, por parte da pessoa de referência, solicitando a sua presença no processo de candidatura e admissão, bem como no acompanhamento do utente enquanto estiver integrado na resposta social;

d) Após a decisão de admissão do candidato, será realizado um 2º atendimento, de forma a proceder à abertura do Processo Individual de Utente, sendo necessária fotocópia dos seguintes documentos, do utente e do agregado familiar:



- Declaração médica comprovativa da existência ou não de doença infectocontagiosa do utente;
- Relatório médico do estado de saúde do utente;
- Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF);
- Comprovativo dos rendimentos: *Vencimento, subsídio ou reforma;*
- Comprovativos de despesas fixas do utente e agregado familiar: *Declaração da farmácia com o valor médio mensal de gastos em medicamentos para doença crónica; Recibo da Renda da Casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; Recibo da despesa com transporte público até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência e a cópia do passe;*
- Declaração do IRS completa e respetiva nota de liquidação, ou Certidão comprovativa de Isenção de apresentação da Declaração de IRS;
- Guia de Medicação, atualizado;
- No caso dos Documentos pessoais, é necessária apenas apresentar o original: *Cartão de Cidadão do utente e pessoa de referência.*

Artigo 15º - Processo Individual do Utente

a) Do processo individual do cliente deve constar:

- Ficha de Inscrição e Avaliação Inicial de Requisitos;
- Documentos necessários: dados de identificação, saúde, dados económicos e habitacionais;
- Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- Cálculo da Mensalidade;
- Contrato de prestação de serviços;
- Plano Individual de Cuidados, que será revisto de acordo com as necessidades observadas;
- Registo da Medicação;
- Registo de Contactos e Ocorrências;
- Declarações/Autorizações;
- Outra Documentação Relevante.

Artigo 16º - Contrato de Prestação de Serviços

- a) Será celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o utente ou pessoa de referência. Dois exemplares são assinados por ambas as partes, sendo um entregue ao utente e o outro irá constar no Processo Individual de Utente;
- b) Será celebrado um novo contrato de prestação de serviço, com a atualização da participação, no início de cada ano civil e sempre que os serviços prestados sejam alterados.

Artigo 17º - Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

- a) Constituem motivo de cessação imediata da resposta social, as seguintes situações:
1. Desistência do serviço por parte do utente/ pessoa de referência;
 2. Óbito do utente;



3. Por mudança de residência ou institucionalização;
 4. Inadequação dos serviços às necessidades do utente ou por inadaptação do utente aos serviços prestados.
- b) Considera-se justa causa para a cessação dos serviços:
1. A falta de pagamento injustificado, por um período de 1 mês (até ao dia 20 do mês seguinte);
 2. A ausência de 1 mês seguido, sem qualquer justificação;
 3. A difamação do nome da Instituição, dos elementos que constituam a Direção, a Equipa Técnica ou qualquer outro Colaborador;
 4. O furto, o escândalo, a imoralidade, a indisciplina ou o seu incitamento;
 5. O incumprimento e transgressão sistemática do Regulamento Interno.
- c) A rescisão terá de ser efetuada por escrito, em impresso próprio, com pelo menos 15 dias de antecedência, relativamente ao último dia do mês que o utente ainda frequenta.

CAPÍTULO IV

Condições Gerais de Funcionamento

Artigo 18º - Serviços

- a) O Espaço de Atividades para a Deficiência presta os seguintes Serviços:
1. Alimentação: Almoço e Lanche - confeção e administração das refeições;
 2. Cuidados de Higiene e Conforto - higienização e mudança de fralda;
 3. Apoio na medicação - administração de medicação;
 4. Atividades de Animação - ocupacionais, socioculturais e de estimulação física e cognitiva;
- b) Poderão existir outros serviços, de acordo com a disponibilidade de voluntários, tais como: cabeleireiro, manicura entre outros.

Artigo 19º - Alimentação

- a) As refeições do almoço e lanche são confeccionadas e fornecidos pela Instituição, cumprindo as normas do HACCP. A ementa é afixada semanalmente, estando sujeita a alterações, sem que haja um aviso prévio por parte da Instituição. Poderá ser facultada sempre que solicitada;
- b) Horário das refeições: Almoço 12h30 às 13h30 | Lanche às 16h30;
- c) Sempre que o utente não realizar as refeições na Instituição, deverá avisar os serviços até às 09h30, salvo exceções previamente justificadas;
- d) Existe a possibilidade de o utente usufruir de dieta, mediante entrega de declaração médica ou em caso excecionais, se a situação de saúde do utente se justificar.

Artigo 20º - Cuidados de Higiene e Conforto

- a) O utente que beneficie de cuidados de higiene e conforto, deve assegurar os seus produtos de higiene:
- Fraldas, toalhetas e cremes;
 - Uma muda de roupa devidamente identificada de modo a permanecer na Instituição;
- b) Diariamente o utente terá de fazer a sua higiene oral, para tal deverá ter na Instituição os seus produtos:
- Bolsa identificada com escova dos dentes e pasta dos dentes.



Artigo 21º - Serviços e Atividades Facultativas

- a) Anualmente é definido um Plano de Atividades;
- b) O Centro é uma Instituição da Igreja Católica, pelo que os utentes poderão participar, de forma facultativa, em algumas atividades religiosas de acordo com o Plano de Atividades;
- c) Em cada atividade realizada no exterior, a pessoa de referência, deverá assinar uma autorização de saída, enviada antecipadamente;
- d) Sempre que se entenda oportuno, os utentes poderão participar em pequenas atividades nas imediações da Instituição, integradas no plano de atividades semanal, sem que para tal seja necessário o aviso prévio ao responsável;
- e) As atividades ao exterior, poderão ser gratuitas ou ter um custo adicional, devendo o utente/ pessoa de referência ser informado previamente do valor, através de carta. A inscrição é efetivada através do preenchimento do destacável apresentado na referida carta
- f) Os utentes têm à sua disposição atividades facultativas, mediante inscrição e pagamento de uma mensalidade adicional, estipulada anualmente pela direção (consultar anexo);
- g) As atividades facultativas estão sujeitas a um número mínimo de inscrições, sendo que em caso de desistências durante o ano letivo, a pessoa de referência deverá informar por escrito a Instituição, com a antecedência mínima de um mês. Caso este prazo não seja cumprido, será obrigatório o pagamento da mensalidade seguinte;
- h) As atividades facultativas iniciam no mês de outubro e terminam no final do mês de junho;
- i) A Instituição presta outros serviços a que estão ao dispor dos utentes e que poderão ser contratados separadamente: Ajudas Técnicas, Fisioterapia, Consultas de Psicologia, Terapia da Fala e Dislexia (consultar regulamento próprio do serviço).

Artigo 22º - Medicação Doença e Acidentes

- a) Só serão administrados medicamentos com apresentação de declaração médica/ guia terapêutico atualizado. Os medicamentos devem sempre conter na embalagem, o nome do utente, a dosagem e a hora da toma;
- b) Sempre que a medicação seja alterada, é obrigatória a entrega do Guia terapêutico atualizado;
- c) Qualquer medicação em caso de SOS só será administrada com indicação médica ou autorização por escrito por parte da pessoa de referência;
- d) Não é permitida a frequência de utentes em estado febril ou com sintomas de doença, bem como a falta de higiene ou a existência de parasitas;
- e) Em caso de acidente ou doença súbita que ocorra na Instituição, esta tomará de imediato as providências que a situação requerer e dará, logo que possível, conhecimento à pessoa de referência, bem como ao coordenador da resposta social;
- f) A Instituição não assegura o acompanhamento na deslocação ao Hospital, salvo exceções devidamente avaliadas.

Artigo 23º - Cedência de Ajudas Técnicas

- a) Nas situações de dependência que exijam o recurso das ajudas técnicas (andarrilhos, canadianas, cadeira de rodas, camas articuladas, entre outros), a Instituição poderá providenciar o seu empréstimo, no entanto este apoio não está incluído no valor da mensalidade, sendo processado separadamente.

CAPÍTULO V

Mensalidades

Artigo 24º - Cálculo da Mensalidade

- a) O valor da comparticipação familiar é atribuído anualmente, em função da capitação do agregado familiar e da avaliação socioeconómica do utente, estando de acordo com a legislação e normativos em vigor;
- b) De acordo com a *Circular nº4 de 16/12/2014, da DGSS*, o cálculo do rendimento “per capita” é realizado através da seguinte forma: $RC = \frac{RAF}{12} - D$

N

Sendo: RC= rendimento “per capita” mensal; RAF= rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado); D= despesas mensais fixas; N= número de elementos do agregado familiar.

- c) Considera-se agregado familiar as pessoas ligadas entre si por vínculos de casamento, parentesco, adoção, afinidade ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum;
1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 2. Parentes ou afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
 3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 4. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 5. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- d) Para efeitos de determinação do RAF consideram-se os seguintes rendimentos:
1. Rendimento do trabalho dependente;
 2. Rendimento do trabalho independente - rendimentos profissionais e empresariais;
 3. De pensões- velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 4. De prestações familiares (exceto) as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 6. Rendimentos prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência de uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou de documento que titule a aquisição, reportada a 31 de Dezembro do ano relevante;



7. De capitais- rendimentos definidos no artigo 5.º do Código de IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento o agregado à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 8. Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal no âmbito das medidas de promoção em natural de vida).
- c) Para efeitos da determinação de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal ao banco devida à aquisição de habitação própria;
 3. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 4. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, devidamente comprovada;
 5. Comparticipação nas despesas na resposta de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares do agregado familiar;
- f) A comparticipação familiar mensal é calculada em função dos serviços contratualizados, e de acordo com as percentagens estabelecidas na tabela, em anexo:
- g) A prova das despesas e dos rendimentos declarados será efetuada mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis;
- h) O somatório das despesas mensais fixas, (renda de casa ou prestação mensal pela aquisição de habitação própria, aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica e despesas com transporte, não poder valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência), não poderá ser superior ao limite do montante da Remuneração Mínimo Mensal Garantida (RMMG);
- i) Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, a Instituição reserva-se no direito de apurar a situação, efetuando as diligências necessárias para o efeito;
- j) Caso os documentos não sejam apresentados, no prazo estipulado, ou as dúvidas não sejam esclarecidas e/ou devidamente documentadas, a Instituição reserva-se no direito de aplicar a mensalidade máxima até que se verifique a entrega dos mesmos;
- k) A atualização da comparticipação familiar é efetuada durante o mês de junho de cada ano civil, com entrada em vigor no início do ano letivo (setembro), ou sempre que se verifiquem alterações dos rendimentos declarados, sendo estabelecido um novo contrato de prestação de serviços;
- l) O valor da comparticipação familiar não poderá exceder o custo real por utente, verificado na resposta social, no ano transato, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação. (consultar anexo).

Artigo 25° - Pagamento da Mensalidade

- a) A mensalidade é paga até ao dia 8 de cada mês, podendo ser efetuada através das seguintes modalidades: preferencialmente através de **referência multibanco**, referida na fatura, podendo também efetuar através de transferência bancária para o IBAN: **PT50 0035 0686 000000244 30 63 | CGD**; multibanco diretamente nos serviços administrativos;
- b) Nos pagamentos efetuados por transferência bancária, deverá utilizar a referência do número e/ ou nome do utente, sendo obrigatória a entrega ou envio do respetivo comprovativo de pagamento, para o correio eletrónico: admin@ccpr.pt;
- c) Independentemente da modalidade de pagamento, a prova do mesmo apenas poderá ser efetuada mediante apresentação do recibo devidamente validado com carimbo e assinatura dos serviços administrativos;
- d) Serão processadas ao longo do ano onze mensalidades;
- e) No caso de frequência de elementos do mesmo agregado familiar, no EAD ou no Centro de Dia, haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, no utente que estiver a frequentar a Instituição há mais tempo;
- f) No caso de filhos de funcionários da Instituição, haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal;
- g) Em caso de não pagamento da mensalidade será aplicada a taxa de 4% sobre a mensalidade em dívida, cumulativa aos meses sucessivos;
- h) O não cumprimento do pagamento, por 2 meses, implica a cessação imediata dos serviços contratualizados;
- i) Caso o utente não seja admitido no início do mês, será cobrada a mensalidade de acordo com o número de dias que irá usufruir do serviço, tendo como base 30 dias de mês.

Artigo 26° - Renovação

- a) A renovação ocorre durante o mês de junho, através do preenchimento do impresso próprio de manifestação de interesse. Caso não haja cumprimento do período estipulado, a renovação será considerada de acordo com a disponibilidade do CCPR e aprovação da Direção;
- b) O valor da renovação, determinado anualmente pela Direção, será faturado na mensalidade do mês de junho (consultar anexo).

Artigo 27° - Seguro

- a) Os utentes que frequentam o EAD estão cobertos por um Seguro de Acidentes Pessoais, este tem a duração e pagamento anual (consultar anexo).

Artigo 28º - Efeito de Ausências

- a) Em caso de falta, o utente ou pessoa de referência deve comunicar à Instituição, sempre que possível, até às 18h00 do dia anterior útil, indicando qual o motivo da mesma;
- b) Quando o utente faltar mais de 5 dias seguidos por doença ou internamento, só poderá regressar ao EAD com uma declaração médica/alta hospitalar;
- c) Se o período de ausência, devidamente justificado, exceder 15 dias seguidos, haverá uma redução de 10% na participação familiar (os serviços facultativos serão pagos na totalidade);
- d) Se o utente faltar 1 mês inteiro por motivo de férias ou outro motivo devidamente justificado, terá redução de 50% na mensalidade (os serviços facultativos serão pagos na totalidade);
- e) Em caso de ausência temporária por parte do utente, por um período superior a 1 mês e não excedente a 3 meses, e caso pretenda manter a vaga, apenas terá de pagar 25% da mensalidade estipulada (os serviços facultativos serão pagos na totalidade);
- f) Quando o utente faltar mais de um mês seguido, sem justificação, a sua inscrição será automaticamente anulada, sem qualquer aviso por parte da Instituição;
- g) Nenhum utente poderá frequentar o novo ano letivo e atividades facultativas, sem que sejam liquidadas eventuais dívidas;
- h) Em caso de desistência, o utente deverá comunicar aos serviços administrativos a decisão de rescisão preenchendo o impresso próprio, com pelo menos 15 dias de antecedência, relativos ao último dia do mês de frequência. O não cumprimento deste prazo, obriga ao pagamento de 25% da mensalidade.

CAPÍTULO VI**Direitos e Deveres****Artigo 29º- 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 civildade;
- Respeitar todos os utentes e responsáveis, 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 30° - 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;
- Comparecer com pontualidade, cumprindo o horário estabelecido para a resposta social em que está integrado;
- Comunicar com a devida antecedência as ausências temporárias.

Artigo 31° - 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 32º - 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 VII

Medidas reparadoras

Artigo 33º

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, Ministério Público, serviços de Saúde e Segurança Social).

CAPÍTULO VIII

Disposições Gerais

Artigo 34º - 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 35º - 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 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

Artigo 36º - Livro de Registos de Ocorrências

- a) 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.

Artigo 37º - 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 38º - 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 bens 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, maio 2021

O Presidente da Direção



(Padre Rui Jorge de Sousa Silva)

