

CAPÍTULO I

Natureza da Instituição

Artigo 1º - Apresentação

- a) O Centro Comunitário Paroquial da Ramada 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, especificamente na Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, 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;
Protocolo de Cooperação em vigor	
Circular nº5, 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 nº5, de 16 de dezembro de 2014 DGSS (documentos de apoio)	
Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS	
Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro	Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário
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 - Âmbito

a) O *Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)* é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados, a famílias e/ ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Artigo 6º - Objetivos

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e suas famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência das pessoas no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autoestima, da autonomia, da funcionalidade e da independência pessoal e social do utente;
- e) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- f) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- g) Adequar a prestação dos serviços às necessidades do utente.

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.centrocomunitariodaramada.org

Facebook: www.facebook.com/ccpramada

Instagram: www.instagram.com/ccpramada



Artigo 8º - Horário de Funcionamento

- a) O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno, de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 12h30 e das 16h00 às 19h00 e sábados, domingos e feriados das 08h30 às 12h30;
- b) A receção e serviços administrativos funcionam de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h30.

Artigo 9º - Período de Encerramento

- a) A Instituição 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).

CAPÍTULO III

Processo de Seleção e Admissão

Artigo 10º - Critérios de Admissão

- a) O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a apoiar pessoas idosas ou em situação de dependência, que necessitem de cuidados específicos para a satisfação das necessidades básicas, no seu domicílio;
- b) Manifestação de interesse por parte do candidato em ser admitido no Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Residentes nas freguesias da Ramada e Odivelas;
- d) Ter condições mínimas de habitabilidade e salubridade para a realização dos cuidados;
- e) Em situações, cujas problemáticas sejam de uma complexidade que ultrapasse o âmbito de competências do Serviço de Apoio Domiciliário, os candidatos não poderão ser admitidos;
- f) O candidato apenas poderá ser admitido de acordo com o nº de vagas existentes;
- g) Aceitação, por parte do candidato e da sua pessoa de referência, das orientações e normas gerais da Instituição e do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário.

Artigo 11º - Critérios de Priorização

- a) São critérios de priorização/ seleção de utentes na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário:

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 ou situação de risco de acelerar o processo de envelhecimento (Escala de Barthel adaptada)	Dependência Total	5
	Dependência Grave	4
	Dependência Moderada	3
	Dependência Leve	2
3º. Ausência e/ ou indisponibilidade da família/ cuidadores para assegurar a prestação de cuidados básicos	Independente	1
	Sem suporte familiar	2
	Com fraco suporte familiar	1
	Com suporte familiar	0

4°. Situação económica	Inferior a valor do IAS em vigor	1
	Superior a valor do IAS em vigor	0
5°. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social ou outra Entidade	Encaminhado	1
	Não encaminhado	0
6°. O utente ter família direta a frequentar o Centro de Dia ou o Apoio Domiciliário	Tem	1
	Não tem	0
7°. Data da Ficha de Inscrição	Só usado em caso de empate	1
TOTAL		

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

Artigo 12º - Lista de Espera

- a) Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao candidato ou sua pessoa de referência 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 o seu responsável recuse a integração imediata no Serviço de Apoio Domiciliário;
 - Quando a inscrição for anulada por parte do candidato ou a pessoa de referência;
 - Mudança de residência, para fora da área geográfica de intervenção da resposta social;
- c) Para reintegração na lista de espera, terá se ser efetuado novo atendimento e preenchida nova ficha de inscrição.

Artigo 13º - Candidatura

- a) A inscrição em Apoio Domiciliário poderá ser efetuada em qualquer altura do ano, pelo candidato ou pessoa de referência, mediante preenchimento da Ficha de Inscrição, online ou presencial com o coordenador da resposta social;
- b) No processo de candidatura serão prestadas todas as informações e esclarecimentos referentes ao Serviço de Apoio Domiciliário;
- 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;
 - Comprovativo dos rendimentos: *Reforma, Pensão, Vencimento e/ ou outro subsídio*;
 - 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; Comprovativo da despesa com Estrutura Residencial para Idosos (no caso de ter algum elemento do agregado familiar em Lar);*
- 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 ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão do Sistema Nacional de Saúde, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e de Pensionista, do utente e pessoa de referência.*

Artigo 14º - Processo Individual de Utente

- a) Do processo individual do utente deve constar:
- Ficha de Inscrição e Avaliação de Requisitos;
 - Documentação Pessoal;
 - Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - Relatório de Acolhimento Inicial;
 - Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - 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 Ocorrências;
 - Declarações/Autorizações;
 - Outra Documentação Relevante.

Artigo 15º - 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 serviços no início de cada ano letivo e sempre que existam alterações dos serviços prestados.

Artigo 16º - 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 da Resposta Social

Artigo 17º - Serviços

- a) O Apoio Domiciliário pode proporcionar os seguintes serviços:
1. Alimentação: Almoço e Jantar - confeção, embalamento e entrega das refeições;
 2. Higiene Pessoal e de Imagem - prestação de cuidados de higiene e conforto;
 3. Higiene Habitacional - arrumação e pequena limpeza no domicílio, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 4. Tratamento de Roupas de uso pessoal do utente, na lavandaria da Instituição;
 5. Animação e Socialização - Animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios;
 6. Apoio Psicossocial - apoio social e psicológico ao utente e/ ou pessoa de referência;
 7. Outros serviços - apoio na administração da medicação e/ ou acompanhamento ao exterior e/ ou realização de pequenas reparações/ modificações no domicílio.
- b) Poderão existir outros serviços extra, gratuitos, de acordo com a disponibilidade de voluntários, designadamente, cabeleireiro, manicura, visitas pastorais, entre outros;
- c) O utente beneficiará de vaga comparticipada pela Segurança Social, caso contratualize no mínimo dois serviços;
- d) Para que os serviços sejam assegurados terão de existir condições básicas de salubridade habitacional e de segurança.

Artigo 18º - Alimentação

- a) As refeições do almoço são confeccionadas e fornecidas 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) O serviço de alimentação é assegurado entre as 13h00 e as 14h30, de 2ª a 6ª feira, sendo que à 6ª feira é fornecida refeição para sábado;



- c) Sempre que o utente não necessitar da alimentação deve comunicar os serviços até às 09h30, salvo exceções previamente justificadas;
- d) Este serviço consiste na confeção, embalagem e entrega das refeições de almoço e jantar (distribuídas em simultâneo no horário acima indicado), contemplando sopa, prato principal, sobremesa e pão;
- e) A refeição é transportada em marmitas de inox, próprias da Instituição, que são atribuídas ao utente no ato da admissão;
- f) Será aplicada à primeira mensalidade, uma taxa de manutenção/utilização, no valor de 10,00€, pelo uso das marmitas;
- g) Cada utente deverá zelar pelo bom uso e manutenção das marmitas, caso contrário a Instituição reserva-se no direito de aplicar nova taxa de utilização;
- h) Existe a possibilidade de o utente usufruir de dieta, mediante entrega de declaração médica ou em caso excepcionais, se a situação de saúde do utente se justificar.

Artigo 19º - Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

- a) O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto;
- b) O utente que beneficie de cuidados de higiene pessoal deve assegurar os seus produtos de higiene, nomeadamente: champô, gel de banho, escova ou pente, pomadas, fraldas e outros.

Artigo 20º - Tratamento de Roupa

- a) O serviço pressupõe a lavagem e engomadoria da roupa de uso pessoal do utente (roupa de uso diário, roupa de cama e atoalhados);
- b) A recolha da roupa da semana é efetuada pela equipa e entregue no domicílio na semana seguinte;
- c) É obrigatório que todas as peças de roupa estejam devidamente identificadas com o nome do utente.

Artigo 21º - Higiene Habitacional

- a) O serviço de higiene habitacional pressupõe a arrumação e limpeza das áreas de uso exclusivo do utente, sendo o serviço avaliado de acordo com as suas necessidades. Este serviço não assegura limpezas pormenorizadas (paredes, janelas, cortinados, desvio de móveis e limpeza interior dos mesmos);
- b) O utente que beneficie deste serviço deve assegurar os produtos e equipamentos de higiene habitacional.

Artigo 22º - Animação e Socialização

- a) O serviço Animação e Socialização consiste na deslocação do Animador Sociocultural ao domicílio do utente, a fim de dinamizar atividades de estimulação física e cognitiva, atividades socioculturais e lúdicas, que vão ao encontro das necessidades e interesses do utente;
- b) Anualmente é definido um Plano de Atividades;
- c) 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 Anual de Atividades;



- d) Em cada atividade realizada no exterior, o utente ou na sua inabilidade a pessoa de referência deverá assinar uma autorização de saída, enviada antecipadamente;
- 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) A Instituição só poderá assegurar o serviço de transporte na participação das atividades no exterior, mediante disponibilidade;
- g) O acompanhamento ao utente na aquisição de bens e géneros alimentícios, será efetuada a pedido do mesmo, em articulação com a pessoa de referência, sendo o pagamento efetuado pelo utente no ato da aquisição, não se responsabilizando, o colaborador, pela gestão do dinheiro;
- h) 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 Academia da Leitura e da Escrita (consultar regulamento próprio do serviço).

Artigo 23º - Apoio Psicossocial

- a) O Apoio Psicossocial consiste no acompanhamento especializado e individualizado ao utente e/ ou pessoa de referência, por parte de um Psicólogo em articulação com um Técnico de Serviço Social.

Artigo 24º - Outros Serviços

- a) O apoio na administração da medicação, apenas será assegurado pela equipa de SAD, de acordo com o estabelecido no artigo 26º, alíneas a), b), c);
- b) Para a prestação dos serviços: acompanhamento ao exterior e/ ou realização de pequenas reparações/ modificações no domicílio, o utente/ pessoa de referência deverá solicitar atempadamente, de modo a facilitar a organização dos mesmos.

Artigo 25º - Chaves do Domicílio do Utente

- a) Sempre que se justifique a Instituição poderá ficar em sua posse, com a chave do domicílio do utente, garantindo a segurança da mesma, em local seguro e ao acesso apenas dos colaboradores afetos à resposta social;
- b) Será necessário o preenchimento de impresso próprio, constando o consentimento/ autorização expressa por parte do utente ou pessoa de referência. O mesmo procedimento será executado no ato da devolução da chave ao utente.

Artigo 26º - 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 do utente;
- d) Em caso de acidente, doença súbita ou óbito que ocorra, a Instituição tomará de imediato as providências que a situação requer e dará, logo que possível, conhecimento ao responsável do utente, bem como ao coordenador da resposta social;
- e) A Instituição não assegura o acompanhamento na deslocação ao Hospital, salvo exceções devidamente avaliadas.

Artigo 27º - Cedência de Ajudas Técnicas

- a) Nas situações de dependência que exijam o recurso das ajudas técnicas (andarilhos, 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 faturado separadamente.

Capítulo V

Mensalidades

Artigo 28º - Cálculo da Comparticipação Familiar

- a) O valor da comparticipação mensal familiar é calculado com base na tabela de comparticipação familiar definida anualmente pela direção e de acordo com as orientações do Instituto de Segurança Social (ver anexo).
- b) O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = \frac{RAF}{12} - D$

N

Sendo: RC= rendimento "per capita" mensal, RAF= rendimento mensal do agregado familiar (rendimento x14/12 meses); D= despesas mensais fixas, N = número de elementos do agregado familiar.

- c) Considera-se *comparticipação familiar* o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar;
- d) 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 a criança esteja confiada por decisão judicial ou administrativa;
 5. Adotados e tutelados pela criança ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a criança e/ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- e) Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontram nas seguintes situações:
1. Tenham entre si um vínculo contratual (hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 2. Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.



- f) Para efeitos de determinação do Rendimento do Agregado Familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:
1. Do trabalho dependente;
 2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 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);
 9. Em situação de desemprego dos elementos que compõem o agregado familiar, será necessária uma declaração da Segurança Social e IEFP, atestando a situação, bem como o valor da mesma, esta declaração deve ser atualizada trimestralmente, sob penalização de aplicação da mensalidade máxima.
- g) 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. Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado e outras despesas inerentes à situação de doença crónica, devidamente comprovada;
 5. Comparticipação nas despesas na resposta de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;
- h) A prova das despesas e dos rendimentos declarados será efetuada mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados, atualizados e credíveis;
- i) O somatório das despesas mensais fixas, não poderá ser superior ao limite do montante da Remuneração Mínimo Mensal Garantida (RMMG);
- j) Sempre que existam dúvidas fundadas sobre a veracidade dos documentos apresentados, a Instituição reserva-se no direito de apurar a situação, efetuando as diligências necessárias para o efeito (visitas domiciliárias e revisão de documentação quando necessário);

- k) A não apresentação destes documentos, ou em caso de dúvidas sobre a veracidade dos mesmos, ou comprovativo das diligências efetuadas para as obter, determina o pagamento da mensalidade máxima, nos primeiros 3 meses de integração, de acordo com a portaria n.º 218-D/2019;
- l) 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;
- m) 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) e sempre que ocorram alterações nos rendimentos e despesas do agregado familiar;
- n) O valor da comparticipação familiar não poderá exceder o custo médio real do 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 29º - 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 doze mensalidades;
- e) Em caso de não pagamento da mensalidade será aplicada a taxa de 4% sobre a mensalidade em dívida, cumulativa aos meses sucessivos;
- f) No caso de frequência, na área sénior, de elementos do mesmo agregado familiar, haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, no utente que estiver a frequentar a Instituição há mais tempo;
- g) O não cumprimento do pagamento, por 2 meses, implica a cessação imediata dos serviços contratualizados;
- h) 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 30º - Serviços Facultativos

- a) A Instituição presta outros serviços que estão ao dispor dos utentes e que poderão ser contratualizados separadamente: Psicologia, Terapia da Fala, Fisioterapia e Ajudas Técnicas (consultar regulamento e preçário próprio do serviço).



Artigo 31º - Efeito de Ausências e Desistências

- a) Em caso de falta, o utente ou a pessoa de referência deve comunicar ao Centro com a máxima brevidade, indicando qual o motivo da mesma;
- b) Quando o utente faltar mais de 5 dias seguidos por doença ou internamento, só poderá voltar a beneficiar do apoio com uma declaração médica/alta hospitalar;
- c) Se o período de ausência, devidamente justificado, exceder 15 dias seguidos, haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar;
- d) Se o utente faltar 2 meses completos por motivo de férias ou outro motivo devidamente justificado, terá redução de 50% na mensalidade;
- e) Em caso de ausência temporária por parte do utente, por um período superior a 1 mês, não excedente a 3 meses, e caso pretenda manter a vaga, apenas terá de pagar 25% da mensalidade estipulada;
- f) Quando o utente se ausenta por mais de um mês seguido, sem justificação, a sua inscrição será automaticamente anulada;
- g) Nenhum utente poderá frequentar o novo ano, 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;
- i) Em caso de falecimento do utente, o valor da mensalidade do corrente mês não será reembolsado.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Artigo 32º- 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 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 33º - Utentes

a) Direitos

- Ser respeitado na sua dignidade pessoal, independentemente a 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;
- Comunicar com a devida antecedência as ausências temporárias.

Artigo 34º - 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 35º - 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 36º**

- 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 37º - 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 38º - 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 39º - 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 40º - 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 41º - 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) Salva-guarde-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 de 2021

O Presidente da Direção



(Padre Rui Jorge de Sousa Silva)