



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Convívio

**Associação de Reformados Pensionistas e Idosos
de Pedorido**

Aprovado pela Direção da Instituição em
Janeiro 2025



CAPÍTULO I

Disposições Gerais

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação de Reformados Pensionistas e Idosos de Pedorido (ARPIP) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede em Germunde, Pedorido, com acordo de cooperação com o Instituto da segurança Social, IP, Centro Distrital de Aveiro, celebrado em 27/08/2004, para a resposta de Centro de Convívio (CC).

NORMA II

Legislação Aplicável

O funcionamento desta resposta social rege-se pela seguinte:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria n.º 218-D/219, de 15 de julho);
- c) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- f) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 maio e demais legislação relativa à cooperação com as IPSS's e ainda por outra legislação específica publicada e/ou a publicar;
- g) Perante a inexistência de outra documentação normativa e técnica enquadradora da resposta, no seu funcionamento serão ainda tidos em consideração: Guião técnico da resposta social Centro de Dia, Manual de Gestão da Qualidade, para a resposta social Centro de Dia, editado pelo ISS.IP;
- h) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (*transpõe a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio*);
- i) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (*estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contato com o público em geral*);
- j) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (*assegura a execução, na ordem jurídica interna, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, doravante designado abreviadamente por Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD)*);
- k) Constituição da República Portuguesa (A CRP consagra direitos e deveres essenciais

que devem ser respeitados e garantidos na sua atuação, nomeadamente, nas relações com os utentes, famílias, trabalhadores e outras entidades. A título de exemplo: Princípio da Dignidade da pessoa Humana; princípio da Igualdade; Direito à segurança Social; Direito à Saúde; Proteção da Família; Direitos dos Idosos e Direitos das Pessoas com Deficiência).

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

NORMA III

Definição da Resposta Social

Resposta Social, desenvolvida em equipamento, de apoio a atividades sócio recreativas e culturais, organizadas e dinamizadas com participação ativa das pessoas idosas de uma comunidade.

NORMA IV

Objetivos

As ações enquadradas por esta resposta social têm como objetivos:

- Prevenir a solidão e o isolamento;
- Incentivar a participação e inclusão dos idosos na vida social local;
- Fomentar as relações interpessoais e entre as gerações;
- Contribuir para retardar ou evitar ao máximo o internamento em instituições.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O Centro de Convívio assegura a prestação dos seguintes serviços:

1 - A prestação de serviços, abrangendo:

- a. Atividades de Animação Sócio Cultural;
- b. Lanche;
- c. Transporte;

2 - A realização das seguintes atividades complementares:

- a. Refeição;
- b. Passeios Organizados em Excursão.

CAPÍTULO II

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão neste serviço:

- a) O acesso à resposta social de Centro de Convívio destina-se a pessoas que, devido à sua situação de isolamento, idade, ou necessidade de integração social, procurem um espaço de ocupação, convívio e participação em atividades que promovam o seu bem-

Handwritten signatures and initials at the top left of the page.

estar e qualidade de vida;

- b) As admissões são vitalizadas dentro do limite da capacidade (25 utentes) do acordo de cooperação.

NORMA VII Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte documentação:
 - a) Os dados que constam do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Os dados do n.º de Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Número de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - d) Número do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos e despesas fixas do cliente e do agregado familiar, quando necessário.
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: durante todo o ano civil.
 - a) O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 09h30 às 17h00.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Técnica Superior de Serviço Social no seu gabinete na sede da Instituição.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII Critérios de Admissão

1. Critérios de Admissão e ponderação:

Fatores de Ponderação	CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
EMERGÊNCIA SOCIAL		
8	Idoso(a) em situação de emergência social	não = 0 pontos sim = 1 ponto
7	Idoso(a) em situação de risco de isolamento social	não = 0 pontos sim = 1 ponto
CARATERIZAÇÃO SOCIO-ECONÓMICA		
9	Idoso (a) em situação social e economicamente mais desfavorecidas; *RPC (rendimento per capita)	RPC 2x SMN = 0 pontos RPC ≥ SMN = 0,30 pontos RPC < SMN = 0,50 pontos RPC < metade do SMN = 1 pontos
6	Idoso(a) sem retaguarda familiar	não = 0 pontos sim = 1 ponto

5	Funcionalidade Familiar	funcional = 0 pontos
		disfuncional leve = 0,50 ponto
		disfuncional severa = 1 ponto
4	Condições Habitacionais	Boas = 0 pontos
		Razoáveis = 0,5 ponto
		Más = 1 ponto
DEPENDÊNCIA		
3	Grau de Dependência	Independente = 0 pontos
		Leve = 0,10 pontos
		Moderada = 0,20 pontos
		Grave = 0,50 pontos
		Total = 1 ponto
OUTROS		
2	Idoso(a) que resida na freguesia	não = 0 pontos
		sim = 1 ponto
1	Apoio Recebido pela Rede Informal	Sempre = 0 pontos
		Frequentemente = 0,10 pontos
		Algumas Vezes = 0,20 pontos
		Raramente = 0,50 pontos
		Nenhum = 1 ponto

2. A Instituição poderá optar por não viabilizar a admissão caso não disponha dos necessários recursos para assegurar a prestação de serviços.

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção desta Associação.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: comparticipação mensal referente ao mês corrente ou, em situações excecionais, o pagamento correspondente ao período e/ou n.º de dias do mês que integrar a resposta social.

NORMA X

Listas de Espera

1. Quando não exista vaga para admissão e os clientes satisfaçam as condições de admissibilidade são inscritos na Lista de Espera.
2. A inscrição do cliente na lista respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissão.
3. A Instituição, periodicamente, procede à atualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade, ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta.
4. Quando o cliente ou a família informa sobre novos fatos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contato.
5. Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos volta a contactar todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantêm ainda interessados em in-

gressar na resposta social e se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação de requisitos.

6. Na gestão da lista de candidatos serão aplicados os mesmos critérios utilizados para a admissão.

7. Em situação de empate será utilizado como critério de desempate a antiguidade da data de inscrição.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

É elaborado um programa de acolhimento inicial tendo em conta:

1. O acolhimento será efetuado pelo colaborador de referência, ou seja, a Diretora Técnica;
2. O relacionamento com os outros clientes e com os colaboradores;
3. A adaptação ao Espaço;
4. Adequação dos Serviços Prestados.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

1. Para cada cliente que usufrua dos serviços prestados será organizado um processo individual e confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição;
2. No Processo Individual do Cliente deve constar:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Consentimento Informado;
 - c) Data de início da prestação dos serviços;
 - d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Identificação da situação social;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços ou adenda.
3. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. O Centro de Convívio está sediado nas instalações do “Lar de Santa Barbara” sito em Rua da Abelhoa n.º 150 – Germunde 4550-515 União de Freguesias Raiva, Pedorido e Paraíso.
2. As instalações são comuns à resposta social ERPI existindo as seguintes áreas: de acesso, da direção e dos serviços técnicos, dos serviços administrativos, sala de atividades, sala de convívio, cozinha, refeitório e de instalação para o pessoal.
3. O limite da capacidade é de 25 utentes.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. O Centro de Convívio habitualmente funciona de 2.ª a 6.ª das 09h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00 exceto quando as atividades estão programadas para feriados ou fins-de-semana.
2. Os serviços administrativos funcionam das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00 de segunda a sexta-feira.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 8 do mês em curso por transferência bancária.
2. Será emitido ao cliente ou ao familiar responsável pelo pagamento/representante legal um recibo com os valores discriminados da participação mensal.

NORMA XVI

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RPC = \frac{RAF}{12 - D}$$

n

Sendo que:

RPC = Rendimento *per capita* mensal

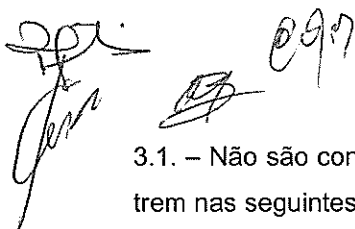
RAF = Rendimento anual ou anualizado do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3. Composição do Agregado Familiar

Considera-se como agregado familiar apenas o próprio utente.



3.1. – Não são considerados para o efeito do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período.

4. Rendimento do Agregado Familiar

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

- Trabalho dependente;
- Trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- Pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
- Prestações sociais;
- Prediais;
- Capitais;
- Outras fontes de rendimentos

5. Despesas Fixas do Agregado Familiar

5.1 - Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2 - Para além das despesas referidas em 5.1. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5.3 - Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

6. Prova dos Rendimentos e Despesas

6.1. São prova de rendimentos a Declaração de IRS, Nota de Liquidação e Outros Documentos comprovativos da real situação do agregado (ex: recibos de remunerações, documento comprovativo do Centro Nacional de Pensões).

6.2. As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima.

7 - Prova dos rendimentos e das despesas fixas

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

7.1.1 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7.1.2 - A falta de entrega dos documentos a referidos em 7.1. no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

7.2 - A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

8 - Montante máximo da comparticipação familiar

8.1 - A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

8.2 - O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8.2.1 - Tratando-se de respostas sociais a iniciar a atividade, o cálculo do custo médio real do utente tem em conta as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.

A comparticipação familiar pela utilização dos serviços de CC é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar de 5%;

Situação Tipo	Percentagem sobre o rendimento per capita
Atividades de Animação Sócio Cultural, Lanche e Transporte	5%

8.3 A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

9 - Redução da comparticipação familiar

Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

10 - Revisão da comparticipação familiar

10.1 - As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.

10.2 - Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.

NORMA XVII

Refeições

1. O Lanche é servido aos clientes das 15h30 às 16h00.
2. Sempre que haja almoço será serviço entre as 12h00 e as 13h30 ou mediante o horário da atividade a decorrer.
3. A alimentação especial é prevista na ementa segundo aconselhamento do clínico ou da nutricionista

NORMA XVIII

Atividades/Serviços Prestados

1. Nutrição e alimentação:

- a) O lanche e o almoço são servidos no refeitório da sede da Instituição consoante o previsto no Plano de Cuidados do cliente;
- b) A conceção das ementas está a cargo da Nutricionista da Instituição indo ao encontro dos hábitos e gostos do cliente assegurando o equilíbrio nutricional;
- c) Existem diversos tipos de dietas de acordo com o manual de dietas concebida pela Nutricionista tendo em conta as necessidades clínicas do cliente;
- d) Os lanches são confeccionados pelas Cozinheira e Ajudante de Cozinha da Instituição;
- e) O lanche é servido pela Ajudante de Centro de Convívio;

2. Apoio psicossocial:

- a) Fazem parte do Apoio Psicossocial ao cliente as seguintes atividades: avaliação e intervenção psicológica, acompanhamento social, apoio informativo e formativo, apoio nos cuidados Post-Mortem;
- b) Quando especificado no Plano de Cuidados do Cliente é assegurado o apoio psicológico e social ao cliente e pessoa(s) próxima(s);
- c) A prestação de apoio é articulada entre os técnicos (psicólogo e técnico de serviço social) e os restantes elementos da Resposta Social;
- d) Assegura-se a gestão de parcerias institucionais e das redes de suporte formais e informais no domínio do apoio psicossocial;
- e) Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente;

3. Acompanhamento ao exterior:

- a) O acompanhamento do cliente ao exterior é assegurado conforme o estabelecido no;
- b) Quando for disponibilizado ao cliente transporte para as deslocações este encontra-se de acordo com a legislação em vigor estando asseguradas as normas de higiene e segurança;
- c) São respeitadas as regras de acompanhamento e condições em que o cliente se pode

deslocar ao exterior;

5. Atividades socioculturais:

- a) Anualmente é elaborado um Plano de Atividades Socioculturais a realizar com os clientes;
- b) O Plano de Atividades Socioculturais é desdobrado em planos de atividades por cada cliente ou grupo de clientes, nas seguintes áreas: formação/informação, lúdico-recreativas, culturais, desportivas, espiritual e/ou religiosas, quotidianas, sociais e outras;
- c) O Plano de Atividades é elaborado considerando a avaliação das necessidades e expectativas do cliente;
- d) Para cada atividade sociocultural tipo são definidos objetivos, ações, metodologia, com respetivo local de realização, data prevista e responsáveis;
- e) A Resposta Social assegura-se que estão reunidas todas as condições de segurança para a prática de determinadas atividades;
- f) Existem responsáveis pela elaboração, alteração, monitorização e avaliação do plano de atividades socioculturais;

6. Passeios ou Deslocações

Estão previstos no Plano Anual de Atividades deste serviço alguns passeios a serem realizados com os idosos. A realização desses passeios obedece às seguintes regras:

- a) São comunicados aos clientes e/ou ao seu representante legal com pelo menos uma semana de antecedência relativamente à data prevista para a realização do mesmo e ao modo como o mesmo decorrerá;
- b) Caso não seja possível à Instituição suportar os gastos com transporte ou outros, será solicitado aos clientes que contribuam monetariamente para o efeito.
- c) Nos passeios / deslocações, os idosos estarão acompanhados pela Animadora e pela Ajudante de Centro de Convívio.

NORMA XIX **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. Conteúdos funcionais dos colaboradores do Centro de Convívio:

2.1. Diretora Técnica:

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- b) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha,

do economato, dos serviços clínicos de apoio ao estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;

- d) Administrar o fundo de maneiço que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;
- e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- f) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- g) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesse manifestado;
- h) Participar nas reuniões da Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- i) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- k) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da instituição, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- l) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- m) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal;
- n) Elaborar o horário de trabalho do pessoal.

2.2. Técnica Superior de Serviço Social:

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente à visita domiciliária;
- b) Estudar e Propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial (apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro);
- e) Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade.
- f) a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- g) Incentivar a organização de atividades, fomentando a interação entre as diversas instituições a nível do concelho;
- h) Fomentar a participação dos idosos na vida diária da instituição.

2.3. Professor de Boccia:

- a) Organiza, coordena e/ou desenvolve atividades do Jogo Boccia e de Hidroginástica

com os clientes das respostas sociais Centro de Convívio, Serviço de Apoio Domiciliário e Lar de Idosos;

- a) Acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade dos clientes, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades e expressão e realização utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

2.4 Animadora Social:

- a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da resposta social;
- b) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

2.5. Administrativa:

- a) Executar as funções de contabilidade e tesouraria, expediente, dactilografia e arquivo;
- b) Proceder ao levantamento das pensões dos utentes, quando necessário;
- c) Organizar e manter atualizados os processos do pessoal;
- d) Colaborar no controle de assiduidade e pontualidade do pessoal;
- e) Apoiar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal..

2.6. Ajudante de Centro de Convívio (trabalha diretamente com idosos, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar):

- a) Receber os clientes e fazer a sua integração no período inicial de utilização do equipamento/serviços;
- b) Proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos utentes, dentro e fora dos serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação dos tempos livres;
- c) Prestar os cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- d) Assegurar a alimentação regular dos clientes;
- e) Proceder ao acompanhamento das refeições;
- f) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- g) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- h) Reportar à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- i) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação;
- j) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afetem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- k) Conduzir, quando necessário, a viatura da Instituição.

2.7. Cozinheira:

- a) Preparar e confeccionar o almoço e lanche;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos com a colaboração da ajudante de cozinha;
- d) Apresentar superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar na elaboração de ementas;
- f) Administrar a despensa e requisitar os gêneros alimentícios necessários à confecção das refeições.

2.8. Trabalhadora Auxiliar de Serviços Gerais:

- a) Fazer a limpeza, higiene e arrumação dos espaços funcionais e de outras tarefas inerentes à sua função;
- b) Colaborar na distribuição de refeições.

2.9. Motorista:

- a) Conduzir os veículos da Instituição para deslocações de clientes e produtos relacionados com a resposta social;
- b) Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- c) Verificar diariamente os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XX Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal, pela sua maneira de ser e estar, e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Qualidade nos serviços prestados;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- f) A reclamar e apresentar sugestões que visem a melhoria do funcionamento.

NORMA XXI Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do Centro de Convívio na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

NORMA XXII

Direitos da Instituição

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Receber do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro a comparticipação financeira para os custos operacionais da produção dos serviços e o Apoio Técnico para organização do funcionamento da Resposta;
- b) Participação ativa dos familiares dos Clientes.
- c) Receber na data aprazada as mensalidades e comparticipações familiares acordadas;
- d) Tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade;
- e) Informação e atualização de dados relevantes à situação Socioeconómica e familiar dos clientes;
- f) Uma utilização correta das instalações e equipamentos.

NORMA XXIII

Deveres da Instituição

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição.
- b) Prestar os serviços constantes do presente regulamento.
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada.
- d) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos.
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços designadamente através de auscultação dos utilizadores.
- f) Manter os ficheiros do pessoal e dos clientes atualizados.
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
- h) Dispor de um livro de reclamações.
- i) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.
- j) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos e, muito especialmente, atribuir prioridade a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos e assegurar condições de livre vontade dos clientes maiores em relação à sua admissão.
- k) Definir os critérios que presidem à admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio.
- l) Estabelecer os princípios e regras atinentes à fixação das comparticipações financeiras dos clientes ou das suas famílias, devidas pela prestação de serviços ou utilização de equipamentos.

- m) Organizar um processo individual por cada cliente ou candidato a cliente da Instituição.
- n) Elaborar um regulamento interno de funcionamento do equipamento ou serviço da Resposta Social.
- o) Celebrar por escrito contrato de prestação de serviços com cada cliente.

NORMA XXIV

Deveres dos Colaboradores

1. Aos Colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício das suas funções pela profissão que exercem, nos termos da legislação laboral em vigor.
2. Tratar todos os clientes e colegas de trabalho com respeito pela sua identidade e personalidade.
3. Todos os deveres previstos no contrato de trabalho que celebraram com a Instituição.

NORMA XXV

Direitos dos Colaboradores

1. Os Colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/legais.
3. Todos os direitos inerentes ao contrato de trabalho celebrado com a Instituição.

NORMA XXVI

Cessação da Prestação de Serviços

1. A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por: caducidade, revogação por acordo, resolução por iniciativa de qualquer das partes.
2. O utente pode cessar a prestação de serviços por denúncia, e sempre que possível, a intenção de cessar a frequência da resposta social deve ser comunicada à instituição com um aviso com origem nas seguintes situações:
 - Inadequação dos serviços às necessidades;
 - Insatisfação do utente;
 - Mudança de resposta social;
 - Inadaptação do utente aos serviços;
 - Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação do apoio.
- b) Por morte, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até ao dia do falecimento;
3. A instituição pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:
 - a) Quando houver uma alteração do estado de saúde do utente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efetivas para responder às novas necessidades do utente;
 - b) Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - c) A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da direção da Instituição, sob proposta da direção técnica, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada com aviso prévio mínimo de 30 dias e acautelando sempre que o utente dispõe de resposta alternativa

NORMA XXVII

Captação de imagens

Aquando da admissão do cliente o próprio ou o seu representante terá de assinar uma declaração, disponibilizada pela Instituição, informando se autoriza ou não a captação de imagens e sua publicação online e/ou em suporte papel.

NORMA XXVIII

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, responsável do cliente e a entidade proprietária do serviço é celebrado, por escrito, um contrato.
2. No contrato constam os principais direitos e deveres dos outorgantes, o tempo de duração do contrato e as condições em que pode haver lugar à cessação dos serviços prestados;
3. No Contrato ou em adenda, estão previstos os serviços prestados pela resposta social Centro de Convívio, as condições de acesso, o preçário (incluído ou extra mensalidade) e respetivos horários, bem como, quaisquer alterações que venham a ocorrer nas matérias referidas.

NORMA XXIX

Livro de Reclamações

De acordo com a legislação em vigor o Centro de Convívio, possui um livro de reclamações em suporte de papel, que poderá ser solicitado sempre que a situação o justifique, e eletrónico.

Norma XXX

Caixa de Sugestões/Reclamações

1. A Instituição possui uma caixa de sugestões, colocada no hall de entrada da ERPI, sem necessidade de requisição, de forma a facilitar e incentivar a participação do cliente/Representante legais e familiares e, a assegurar o anonimato dos proponentes.
2. Toda e qualquer insatisfação que seja transmitida diretamente de um cliente, fornecedor ou parceiro por impresso próprio disponibilizado nos serviços administrativos da Instituição terá o tratamento e encaminhamento previsto em procedimento de Gestão de Reclamações da Instituição.

CAPÍTULO V

PREVENÇÃO DE MAUS-TRATOS, ABUSOS E NEGLIGÊNCIA

NORMA XXXI

Metodologia de gestão das situações de negligência, abuso e maus-tratos

Este procedimento tem por objetivo descrever a metodologia para a atuação em caso de suspeita de maus-tratos, abusos ou negligência, dentro ou fora da instituição, de modo a assegurar que:

- a) O utente é protegido destas situações;
- b) Os profissionais tenham uma atuação preventiva e proactiva perante suspeita de ocorrências desta natureza;

- c) Estão definidas as responsabilidades.

Capítulo VI
DISPOSITIVOS FINAIS
NORMA XXXII
Alterações do Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIII
Lacunas ou Casos Omissos

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XIV
Rede de Arbitragem de Consumo

1. Têm como principal objetivo proporcionar aos consumidores meios mais simples, rápidos e económicos para resolver conflitos, sem necessidade de recorrer ao sistema judicial.
2. O concelho de Castelo de Paiva pertence à região do Tâmega e Sousa pelo que em qualquer situação para resolução de conflito deverá aceder-se online ao seguinte Centro:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE)

NORMA XXXV
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia imediato à aprovação pela Direção.

Boaventura Lopes Vitor
Paula Alexandra Teixeira Pachas
Carolina
Joana

ANEXO A

PREÇÁRIO

ATIVIDADES E SERVIÇOS INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- a. Atividades de Animação Sócio Cultural;
- b. Lanche;
- c. Transporte.

SERVIÇOS EXTRA	
Tipo de Atividade	Valor
Almoço	6,00€ (por cada refeição)
Almoço com reforço para jantar	8,00€ (por cada refeição)
Saídas ao exterior fora do concelho	A definir conforme a atividade

