

A. E. [Handwritten signature]



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE CONVÍVIO

**CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA I****Âmbito de Aplicação**

O Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Centro de Convívio celebrado com o Centro Distrital de Braga, em Novembro de 2002, rege-se pelo acordo em vigor e pelos normativos aplicáveis quanto ao funcionamento e quanto ao cálculo das participações familiares.

NORMA II**Legislação Aplicável**

O Centro de Convívio rege-se pela legislação aplicável em vigor, publicada no site da instituição e afixada nos serviços administrativos.

NORMA III**Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Promover a integração social e o retardamento do processo de envelhecimento, assegurando a qualidade de vida e bem-estar dos idosos.
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Convívio do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro;

NORMA IV**Cuidados Prestados e Serviços Desenvolvidos**

O Centro de Convívio do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro assegura a prestação dos seguintes cuidados e/ou serviços:

1. Atividades sócio recreativas e culturais/lazer
2. Música;
3. Ginástica de Manutenção/ dança folclórica;
4. Boccia
5. Cuidados de imagem
6. Refeições;
7. Apoio Psicossocial
8. Transporte.

**CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES****NORMA V****Condições de Admissão**

São condições de admissão no Centro de Convívio:

1. A verificação de situações de isolamento e desajustamento psicossocial,
2. A necessidade de alargar as relações sociais e intergeracionais, potenciando a inclusão social;
3. A promoção de um envelhecimento saudável;

NORMA VI**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 entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão de Cidadão;
 - 1.2. Comprovativo dos rendimentos do cliente e/ou do agregado familiar, quando necessário.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano. O horário de atendimento para candidatura é de 2ª a 6ª feira, entre as 10 horas e as 17h00.
3. A ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria dentro do horário acima mencionado.
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 VII**Critérios de Admissão**

1. Idade do Cliente;
2. Grau de dependência;
3. Condição de Fragilidade Económica;
4. Ausência ou indisponibilidade sócio-económica;
5. Risco de isolamento social;
6. Residência próxima do estabelecimento;
7. Pessoas de referência do cliente a frequentar o estabelecimento;
8. Situações de emergência social.

**NORMA VIII****Admissão**

1. Recebida a candidatura, é agendada entrevista com Diretor Técnico do Centro de Convívio, sendo efetuado o preenchimento da Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos, onde consta, entre outros, proposta de encaminhamento a ser analisado pela Direção;
2. A análise por parte da Direção dá lugar à emissão de uma decisão;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. Em caso de admissão será agendada reunião para assinatura de contrato, entrega de regulamento interno e outra documentação, sendo igualmente definido dia de início da frequência desta resposta social.

NORMA IX**Processo Individual do Cliente**

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - 1.1 Ficha de Inscrição do cliente (dados de identificação do cliente, dados de identificação e contacto da pessoas próxima do cliente, situação económica do cliente, rede social e suporte, dependência do cliente);
 - 1.2. Ficha de Avaliação Diagnóstica (dados de identificação do cliente, contexto habitacional, saúde, capacidade física e funcional, hábitos, gostos/interesses e qualidade de vida, representações)
 - 1.3. O contrato do cliente;
 - 1.4. Plano e registo de apoio psicossocial;
 - 1.5. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões, monitorizações;
 - 1.6. Registos de ocorrências, informações diversas e de serviços prestados;
 - 1.7. Registo da cessação do contrato.
2. O processo individual do cliente é arquivado na secretaria em local próprio e de fácil acesso à direção, Diretora Técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual é atualizado sempre que ocorram alterações relevantes.

NORMA X**Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicado por escrito, telefonicamente ou pessoalmente ao possível cliente, sendo-lhe indicada a posição que ocupa na lista de espera.
2. A lista é atualizada mediante a receção de novos candidatos.

**CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO****NORMA XI****Instalações**

1. O Centro de Convívio do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro está sediado na Rua da Infância, nº 199, 4765-016 Freguesia de Bairro e as suas instalações são compostas por edifício de dois andares, garantindo todas as condições de acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida.
2. O Centro de Convívio tem 4 áreas funcionais:
 - 2.1. Área técnica e administrativa;
 - 2.2. Área de refeições;
 - 2.3. Área de higiene;
 - 2.4. Área sociocultural.

NORMA XII**Horários/Período de Funcionamento**

1. O Centro de Convívio do Centro Social de Bairro funciona das 14h às 16h00, nos dias úteis de segunda a sexta feira.
2. No início de cada ano letivo, é entregue aos clientes um plano que discrimina os dias em que a Instituição estará encerrada por motivos de feriados, dias santos e férias.
3. No início de cada ano letivo é também entregue aos clientes um documento que menciona as realizações, comemorações e/ou outras atividades a desenvolver.

NORMA XIII**Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 do mês corrente, na secretaria da Instituição.
2. Redução de Mensalidade

Haverá lugar a redução da mensalidade nas seguintes situações:

 - Interrupções de frequência, num período de 10 dias úteis consecutivos no mesmo mês, devidamente justificados – redução de 10%.



-Interrupções de frequência, em períodos superiores a 10 dias consecutivos, no mesmo mês, devidamente justificados – redução de 20%.

3. Em situações críticas/anómalas, terá a Direção competência para aplicar o devido ajuste em função das particularidades em questão;
4. Não há redução de mensalidade em dias de encerramento da instituição (pontes e/ou outros);
5. Em nenhuma circunstância, qualquer pagamento (mensalidade, matrícula ou alimentação) será devolvido parcial ou integralmente.

NORMA XIV

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

O cálculo das comparticipações da resposta de Centro de Convívio, é determinada com base nos seguintes escalões de rendimento per capita, indexados à remuneração mínima mensal garantida (RMMG).

1. ° Escalão — rendimento per capita inferior a 20% do RMMG
2. ° Escalão — rendimento per capita igual ou superior a 20% e inferior a 40% do RMMG
3. ° Escalão— rendimento per capita igual ou superior a 40% e inferior a 65% do RMMG.
4. ° Escalão — rendimento per capita igual ou superior a 65% do RMMG.

A comparticipação é determinada pelo enquadramento do rendimento per capita do agregado familiar nos referidos escalões, sendo:

- A frequência gratuita no 1.º escalão, no 2.º escalão de 1 euro, no 3.º escalão um euro e meio e no quarto escalão de 2 euros.

2. A tabela de comparticipações é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar



4. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - 4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - 4.2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - 4.3. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - 4.4. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
5. Haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar, quando o período de ausência, devidamente fundamentada, exceder 15 dias seguidos;
6. Em caso de alteração à tabela / preçário em vigor faz-se em função da alteração de rendimentos, aumento da inflação e outros que se possam considerar relevantes.
7. Qualquer alteração será comunicada por escrito ou pessoalmente.

NORMA XV

Atividades/Serviços Prestados

1. Anualmente é desenvolvido o Projeto Educativo da Instituição, envolvendo todos os colaboradores, em ligação permanente com o cliente e/ou responsáveis.
2. O programa de atividades do Centro de Convívio é definido de acordo com a realidade sócio cultural do meio, procurando-se proporcionar aos clientes um largo leque de experiências estimulantes que de uma forma integrada se apresentem na rotina diária desta Resposta Social;
3. O plano anual de atividades é objeto de avaliação em reunião de equipa técnico, em reunião com os clientes e inquérito de satisfação do cliente, a partir da qual se procederá às correções necessárias, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
4. As atividades/serviços prestados, decorrerão de acordo com o previsto no Plano Anual de Atividades e mais especificamente com o Plano Individual de cada cliente, salvaguardando –se passíveis alterações atendendo a : estado psico emocional do cliente, participação do grupo em outras atividades de carácter excecional ao planeado; alargamento e/ou encurtamento do tempo previsto para determinada tarefa em função do próprio estado geral do grupo; alteração de horários em função de articulação com outros serviços; motivos alheios à própria dinâmica institucional.

NORMA XVI

Passeios ou Deslocações

O cliente participará em todos os passeios/deslocações inerentes à dinâmica da Resposta Social, salvo a existência de alguma contra indicação para tal.



NORMA XVII
Quadro de Pessoal

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

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

2.O Quadro de Pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário é composto por:

1. Diretora Geral;
2. Diretora Técnica;
3. Assistente Social;
4. Auxiliar de ação direta;
5. Administrativos;
6. Motorista.

NORMA XVIII
Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Centro de Convívio compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. São funções da Diretora Técnica:
 - a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
 - b) Elaborar o Plano Anual de Atividades e apurar e apoiar a sua exequibilidade;
 - c) Elaborar a Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - d) Efetuar avaliação e acompanhamento de clientes e respetivas famílias bem como o Plano de Desenvolvimento Individual;
 - e) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
 - f) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
 - g) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.



NORMA XIX

Procedimento em Situações de Emergência

Encontram-se identificadas, em documento próprio, as situações globais de emergência passíveis de ocorrência bem como as respetivas formas de atuação estando todos os colaboradores afetos à resposta social devidamente esclarecidos quanto ao mesmo. Aquando da admissão, o responsável pelo cliente deverá identificar as situações de emergência passíveis de ocorrência frequente com o cliente em questão, bem como os procedimentos a adotar e contactos a efetuar. É da responsabilidade do responsável a manutenção de atualizadas as situações de emergência passíveis de ocorrência bem como os procedimentos a adotar.

NORMA XX

Procedimento em Situação de Negligência

A Instituição dispõe de uma política de prevenção de negligência e/ou maus tratos, sendo a mesma do conhecimento de todos os colaboradores. Dispõe ainda de Procedimento de Gestão dos Abusos Negligência e Maus Tratos (PQ 08) que define a metodologia de atuação em caso de abusos, negligência e maus tratos dos clientes.

Estão definidas as regras e formas de atuação para as situações em que se registre alguma situação de suspeita de maus tratos ou negligência e respetivas diligências.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

Norma XXI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Convívio;
- b) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidade;
- c) Ter oportunidade de construir relações sociais e cívicas e participar regularmente em atividades recreativas e culturais;
- d) Exigir respeito pela sua identidade personalidade e privacidade.
- e) Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica, à Diretora Geral ou Direção da Instituição.



Norma XXII
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
2. Cuidar da sua saúde e segurança dentro das suas possibilidades físicas e mentais;
3. Comunicar previamente à Diretora Técnica ou à Diretora Geral, eventuais incidentes (de acordo com as suas capacidades);
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

Norma XXIII
Direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro

São direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

- a) Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- f) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Norma XXIV
Deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro

São deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;



- c) Assegurar a existência de recursos humanos adequados a este serviço;
- d) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- e) Assegurar o normal funcionamento do serviço.

Norma XXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita excecionalmente quando o cliente for hospitalizado;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos com 8 dias de antecedência.

Norma XXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

1. Por desistência – o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta Resposta Social.

Norma XXVII

Livro de Reclamações

Existe Livro de Reclamações disponível na Secretaria da Instituição e Caixa de Sugestões/Reclamações localizadas no edifício onde se desenvolvem as atividades. Na presença de reclamações é efetuado o registo no impresso DG 02.07 Boletim de Melhoria procedendo às diligências necessárias.

Além do Livro de Reclamações, em suporte físico, está disponível a possibilidade de reclamar via eletrónica, em conformidade com a atual legislação em vigor, através do site: www.livrodereclamacoes.pt

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras 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.

Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade Competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social.

**Norma XXIX****Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XXX**Foro Competente**

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Vila Nova de Famalicão.

Norma XXXI**Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi atualizado e aprovado em reunião de Direção em 27 julho de 2022.

Austina Ribeiro Sousa

A Direção

Cecilia Canelas

Amândio dos Santos Marques

Etise Maria da Silva Freitas

Maria Dulce Faria Cecília Ferreira