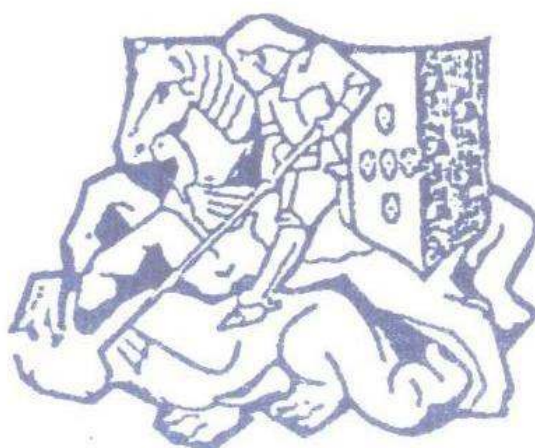


**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL**  
**DE**  
**SÃO JORGE DE ARROIOS**



**REGULAMENTO INTERNO**  
**RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

## IDENTIFICAÇÃO SOCIAL

**Denominação Social:** Centro Social Paroquial de São Jorge de Arroios

**Morada:** Rua Carlos José Barreiros, 19 – 1000- 087 Lisboa

**Freguesia:** São Jorge de Arroios

**Telefone:** 21 8435200 **Fax:** 21 8435209

**Email:** [centrodearroios@gmail.com](mailto:centrodearroios@gmail.com)

**Estatuto Jurídico:** IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social)

**NIPC:** 501811664 **NISS:** 20007563985

**Nº Registo:** 125/85 de 15/11/1985

**Representante da Instituição:** Pe. Paulo Pereira Araújo

**Cargo:** Presidente

**Responsável Técnico:** Pedro Raul Pires Dias Cardoso

**Cargo:** Director Técnico

**Equipa Técnica:** Emília Sanches Mourato

**Cargo:** Directora Técnica Adjunta

# **MISSÃO**

O Centro Social Paroquial S. Jorge de Arroios é uma Instituição Particular de Solidariedade Social erecta canonicamente, constituída como uma resposta social de apoio psicológico e espiritual de carácter preventivo e de reabilitação, prestada na sede ou no domicílio à população idosa, contribuindo para a sua qualidade de vida.

# **VISÃO**

Constituir o Centro Social como uma Resposta Social de referência na  
Freguesia de Arroios

# **VALORES**

Respeito pelos direitos humanos

Procura da Excelência

Seriedade

Rigor

Credibilidade

Responsabilidade

# SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

- Refeições:
  - Almoço (7 dias da semana)
  - Lanche (5 dias da semana)
  - Jantar (7 dias da semana)
- Higiene Pessoal: Manhã, Tarde (7 dias da semana)
- Higiene Habitacional
- Lavandaria/ Tratamento de Roupas
- Acompanhamento ao Exterior
- Acompanhamento Espiritual
- Acompanhamento Social
- Apoio Farmacoterapeutico
- Apoio Psicológico
- Apoio Jurídico
- Apoio à aquisição de Bem e serviços
- Animação no Domicílio

Pode o Utente usufruir dos seguintes serviços extra acordo:

- Refeição: Pequeno Almoço
- Higiene Pessoal: Nocturna
- Limpeza Integral do Domicílio
- Fisioterapia
- Nutrição
- Serviço de Apoio Domiciliário Personalizado Nocturo e/ou Diurno
- Serviço de Apoio Domiciliário 24 Horas.

## **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

O Centro Funciona os 7 dias das semana, 24 horas por dia.

## **PREÂMBULO**

### **Conceito**

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços 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. (Cf. Artº 2º da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro)

### **Objetivos**

. (Cf. Artº 2º da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro)

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

## Léxico

- 1- **Higiene Pessoal** – AVD com 3 especificidades Diferentes, a saber:
  - Banho Geral** – Quando é efectuado a 100% do Corpo
  - Banho Parcial** – Quando é efectuado a 80% do Corpo
  - Higiene Sumária** – Quando é efectuada apenas a Higiene Intima e troca de Cueca Descartável.
  
- 2- **Higiene Habitacional** – AVD com 2 especificidades diferentes, a saber:
  - Higiene Habitacional Simples** – efectuada **sempre** na prestação de Cuidados de Higiene Pessoa à Pessoa Cuidada, consiste na separação do lixo, limpeza do espaço de prestação de Cuidados, e retirar o lixo efectuado, aquando a prestação de Cuidados, da casa da Pessoa Cuidada, mudança de roupa da Cama.
  - Higiene Habitacional** – Limpeza dos **espaços utilizados** pelo Utente no seu Domicilio.
  - Limpeza Habitacional** – efectuado por auxiliar de limpeza, consiste na **limpeza integral** do Domicilio da Pessoa.
  
- 3- **Cuidados de Imagem** – consiste nos Cuidados prestados à Pessoa Cuidada, como fazer a Barba, Buço, Unhas, Pentear, secar Cabelo, Maquilhar....
  
- 4- **Alimentação** – consiste na confecção de alimentos, entrega no domicílio, ajuda na toma da refeição, transporte dos utensílios
  
- 5- **Tratamento de Roupa** – AVD com 2 especificidades
  - No Domicilio** – consiste em separar roupa, introduzir na máquina de lavar, estender e recolher, acondicionamento
  - Na Instituição** – Consiste na recolha de roupa, lavagem, estender e recolher, passagem a ferro, entrega e acondicionamento.

6- **Saúde** – Consiste na aplicação de cremes, pomadas, gotas quando prescritos por Médico. Consiste na Organização da medicação mediante mapa terapêutico fornecido por prescrição médica e/ou farmacêutica. Consiste ainda toma da medicação mediante prescrição médica e no cumprimento de mapa terapêutico. Consiste, também, noutras actividades devidamente evidenciadas neste léxico de AVD'S.

#### **7- Actividades de Animação/Socialização:**

**Culturais** - Dinâmicas de grupo de interculturalidade e multiculturalidade, dança, teatro, música, entre outras;

**Desportivas** - Passeios de âmbitos desportivos, jogos tradicionais e populares, ginástica geriátrica; hidrogenástica

**Espirituais / Religiosas** - Eucaristia, terço, reflexão, yoga do riso, oração de almoço, actividades de âmbito espiritual.

**Intelectuais / Formativas** - Projecção de Filmes e documentários, palestras, sessões de esclarecimento, actividades formativas, Infoconhecimento, Alfabetismo, leitura, entre outras.

**Lúdico-Recreativas** - Actividades de expressão plástica em papel, cerâmica, vidro, moldagem, croché, tricô, pintura, entre outras; jogos de tabuleiro e mesa.

**Sociais** - Dinâmicas de grupo, passeios colectivos, intercâmbios com outras instituições, voluntariado,

**Comissão de Acolhimento** – Actividade em que os Utentes acolhem novos Utentes

**Outras** - Sugestão e organização de actividades por parte dos utentes.



**Voluntariado Sénior** - Actividades de âmbito comunitário, que contribuem para a diminuição do isolamento e para o aumento da participação da Pessoa Idosa em acções de solidariedade e/ou sociais, e valorização das trocas culturais, fortalecendo deste modo as redes de solidariedade entre gerações, transmitindo valores e conhecimentos, atribuindo assim uma relevância superior à dimensão das atitudes e valores que influenciam na formação da Pessoa.

**Conselho de Utentes** - Conselho representativo dos utentes do Centro. Tem como objectivo, favorecer a inclusão da pessoa idosa na estrutura social do CSPSJA. O Conselho reúne-se mensalmente com um o Director Geral e trimestralmente organizam-se assembleias gerais com todos os utentes, para favorecer processos de reflexão e decisão na instituição.

**CALL Center** (programa destinado ao combate a solidão e isolamento)

**Snoezelen** – Actividade que consiste no estímulo sensorial e cognitivo

- 8- **Aquisição de BENS E Serviços** – consiste na Compra de Medicamentos, Alimentos, etc.
- 9- **Acompanhamento Exterior** – Consiste no acompanhamento da Pessoa Cuidada por alguém designado pelo Gestor de Processo, ao Centro de Saúde, Hospitais, Farmácia, Correios, Compras....

#### **Nota**

O SAD tem de ter no mínimo dois serviços para ser considerado como tal e rege-se pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 20 de setembro; Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro e Compromisso para a Cooperação em vigor disponível em [www.cnis.pt](http://www.cnis.pt).

## **CAPÍTULO I**

### Das condições Gerais

#### **Artigo 1º**

##### Noção de Utente

São considerados utentes do “Centro Social Paroquial de S. Jorge de Arroios”, neste regulamento também designado por “Centro Social” ou “Centro”, as pessoas de ambos os sexos que, em face de pedido prévio dirigido à Instituição, sejam admitidos em conformidade com o presente regulamento.

#### **Artigo 2º**

##### Requisitos de Admissão no Centro

São condições de admissão:

1. Ser residente na área da freguesia de Arroios, da cidade de Lisboa, ou ter familiares residentes nela com os quais o candidato mantenha um relacionamento próximo; e/ou zonas limítrofes.
2. Ter idade mínima de 65 anos e/ou carecer de apoio social do Centro.
3. Fazer prova de já ter sido promovida respectiva acção judicial de Inabilitação, caso o Candidato sofra de doença degenerativa do foro neurológico.
4. Preencher ficha de Inscrição constituída pelos elementos necessários ao conhecimento da situação económica e financeira efectiva do candidato a utente e de sua família mais próxima.
5. Fazer prova documental da veracidade das informações prestadas.
6. Reunir condições físicas e psíquicas indispensáveis a uma boa integração na vida comunitária do Centro Social.

7. Aceitar que todas as informações cedidas sejam alvo de análise pela Equipa Técnica do Centro, e pela Segurança Social, ao abrigo do Protocolo de Cooperação Cláusula VII, alíneas j) e i), e que sejam tratados em “texto livre” por meios automatizados ou não, com vista à definição de uma intervenção/apoio ajustado, com garantias de não discriminação, podendo aceder e rectificar os dados pessoais, sempre que se justifique, ao abrigo da Lei nº 67/98 de 26 de Outubro.

### **Artigo 3º**

#### Condições Especiais

1. Excepcionam-se do estatuído no n.º 2 do art.º 2.º, os utentes mais carenciados não sendo factor limitativo a idade.

### **Artigo 4º**

#### **Critérios de Priorização**

1. Os critérios são avaliados de acordo com a ponderação de 1 a 6, sendo que 1 corresponde ao grau mais baixo e 6 ao grau mais elevado de priorização.
  - a) Grau de dependência física e psíquica:
    - 1-2 Autónomo/Pequenas Ajudas
    - 3-4 Necessidade de Apoio nas ABVD (actividades básicas da vida diária)
    - 5-6 Necessidade de apoio nas ABVD (actividades básicas da vida diária) e AIVD (actividades instrumentais da vida diária)
  - b) Natureza do pedido

1-2 Pedido efectuado pelos familiares ou pessoa próxima

3-4 Pedido pelo próprio

5-6 Encaminhamento hospitalar

c) Rede de Suporte

1-2 Diário/ Permanente

3-4 Diário/ Pontual

5-6 Esporádico/ Inexistente

d) Risco de Isolamento Social

1-2 Baixo Risco

3-4 Risco moderado

5-6 Risco elevado

e) Recursos Económicos

2. Ligação como Centro Social.

3. Laços familiares com outros Utentes / Valências.

## CAPÍTULO II

### Artigo 5º

#### Do Processo de Candidatura

1. O candidato a Utente e/ou seu familiar e/ou outro, é atendido pelo responsável do atendimento que lhe prestará toda a informação necessária e solicitada.
2. É efectuado o preenchimento de uma ficha de inscrição.
3. No acto da inscrição, o candidato a Utente e/ou seu familiar e/ou outro pagará um valor de custas de abertura de processo, conforme tabela em anexo e afixada na Instituição, e ser-lhe-á facultada a documentação relativa à Instituição.
4. No caso de situação de emergência, o procedimento referido no n.º 2 pode sofrer alterações de modo a dar uma resposta mais rápida e de acordo com a necessidade emergente.
5. O Candidato a Utente terá de entregar a documentação solicitada conforme referido no art.º 8º.
6. No caso de o Candidato preencher os requisitos evidenciados nos art.º 2º, art.º 3º e art.º 4, e não existir vaga na Instituição, este integrará na lista de espera.
7. Sendo o parecer positivo, deve o processo de candidatura ser presente à Direcção Técnica, para homologação, nomeação do Gestor de Processo e despacho final, bem como a fixação do valor da comparticipação.
8. No caso de o Candidato preencher os requisitos evidenciados nos art.º 2º, art.º 3º e art.º 4, e existir vaga na Instituição, este e/ou seu familiar e/ou outro será informado no prazo máximo de 7 dias, por escrito ou por telefone sobre o valor da comparticipação.

9. Se existir acordo na comparticipação fixada e aceitação do Regulamento Interno, é marcada uma visita domiciliária pelo, Gestor de Processo, que iniciará o processo de Admissão.

### **Artigo 6º**

#### Do arquivamento do Processo

1. Se após recolha e análise da documentação, o Candidato não preencher os requisitos evidenciados nos art.º 2º, art.º 3º e art.º 4º, o processo de Candidatura será arquivado, e será comunicado ao Candidato e/ou seu familiar e/ou outro a decisão no prazo máximo de 7 dias, por escrito ou por telefone.
2. Se não existir acordo na comparticipação fixada e aceitação do Regulamento Interno o processo de candidatura é arquivado.

### **Artigo 7º**

#### Da Gestão da Lista de Espera

1. A gestão da lista de espera é efectuada segundo a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização, sendo que, em caso de igualdade de ponderação, será tido em conta, a data de inscrição e/ou parecer técnico da equipa.
2. A gestão da lista de espera é revista de quatro em quatro meses pela equipa técnica, ficando o candidato a Utente responsável por informar a instituição de eventuais alterações da sua situação.
3. O responsável pela gestão da lista de espera informará o candidato a Utente sobre a sua colocação na referida lista, de quatro em quatro meses, e/ou sempre que for solicitado.

## Artigo 8º

### Da Documentação

Para organização do processo de admissão, deve o candidato a utente apresentar os seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade ou cartão de Cidadão
- b) Cartão de Contribuinte
- c) Cartão de Eleitor
- d) Declaração médica, do médico de família, comprovativa de situação de doença crónica
- e) Cartão de Beneficiário do Sistema de Saúde
- f) Declaração (ões) da Pensão (ões) e comprovativo de concessão de prestações sociais
- g) Recibo da Renda de Casa ou comprovativo de prestação de vida por aquisição de habitação própria
- h) Comprovativo de rendimentos prediais e de capitais
- i) Documento comprovativo de processo de Inabilitação
- j) Cartão de beneficiário de Segurança Social ou outro subsistema de protecção social
- k) Declaração de despesa de farmácia, média mensal, em caso de doença crónica devidamente comprovada com declaração médica
- l) Comprovativo de despesas de Saúde
- m) Recibo de Passe de Transporte no limite máximo da tarifa de transporte da zona de residência
- n) Fotografia
- o) Os que forem solicitados pelo técnico responsável.

Paragrafo Único: A não entrega de documentação solicitada determina o cálculo da Comparticipação no valor médio real em vigor.

### **Artigo 9º**

#### Da Entrevista Diagnostica

1. O Gestor de Processo fará uma entrevista diagnostica, e apresentará ao candidato aos colaboradores da Instituição.

## **CAPÍTULO III**

### Da Admissão

### **Artigo 10º**

#### Do Contrato com o Utente

1. O candidato a utente adquire a qualidade de Utente do Centro Social Paroquial de São Jorge de Arroios com a assinatura do contrato dos serviços a serem prestados pelo Centro.
2. No referido contrato, o Utente obriga-se como contrapartida da prestação de serviço pelo Centro ao pagamento da comparticipação mensal calculada sobre o rendimento per capita deste, que pode ser entre 0% a 75%, conforme tabela em anexo e afixada na Instituição.
3. Em caso de impossibilidade do Utente proceder à assinatura do referido contrato, poderá este ser validado por familiar próximo ou uma Pessoa de



referência, com uma declaração-compromisso do pagamento da compartição mensal fixada no processo de admissão.

4. Anterior à assinatura de contrato é facultada ao Utente uma cópia do Regulamento Interno e Manual de Acolhimento.
5. Após assinatura do contrato que é elaborado em duplicado ou triplicado, ficando um exemplar na posse do Utente e outro no processo do familiar ou Pessoa de referência.

### **Artigo 11º**

#### Da Utilização das Chaves do Domicílio

1. Para a prestação de Cuidados de Higiene a Pessoas Dependentes é necessária a entrega das chaves de acesso ao Domicílio.
2. As chaves são entregues pelo Utente e/ou Familiar e/ou Pessoa de Referência à guarda da Instituição para uso exclusivo na prestação de Cuidados.
3. No Acto da Entrega é assinado uma declaração de entrega das chaves e autorização de uso.
4. No caso de prestação de cuidados de alimentação, as chaves são entregues à guarda dos serviços concessionados de restauração.
5. Em caso de suspensão de serviços por razões transitórias, as chaves ficam a guarda da Instituição.
6. Em caso de cessação de contrato (voluntário ou de carácter permanente) as chaves são entregues, exclusivamente, ao signatário da declaração de entrega e autorização previsto no nº 2 deste artigo.

## **Artigo 12º**

### Prazo de adaptação do utente ao Centro

1. A admissão constante deste capítulo, é feita a título experimental por um período de um mês, torna-se definitiva uma vez confirmada pela equipa técnica a adaptação do Utente aos serviços sociais do Centro.

## **Artigo 13º**

### Da Cessação dos serviços

- 1- É considerada a cessação da prestação dos serviços após carta endereçada ao Director Técnico e/ou Gestor de Processo, com 15 dias de antecedência.
- 2- Em caso de transferência de Equipamento Social, deve o Utente solicitar por escrito, ao Director Técnico e/ou Gestor de Processo, o seu processo individual, ficando apenas uma cópia documental no Centro.
- 3- Em caso de Falecimento, o processo individual do Utente é automaticamente Destruído, ficando apenas a ficha de inscrição em arquivo.
- 4- Em caso de desistência, verifica-se o instituído no número anterior.

## **Artigo 14º**

### **Do Serviço de Transporte**

1. Os critérios de utilização do serviço de transporte serão baseados segundo o grau de autonomia, grau de acesso ao Centro e a proximidade do Centro.
2. Para utilizar o serviço de transporte, o Utente necessita de observar os seguintes pressupostos:
  - a) Aceitar as normas,
  - b) Aceitar os horários e eventual mudanças dos mesmos,
  - c) Aceitar os percursos pré estabelecidos,
  - d) Manter com os outros Utentes bom relacionamento
3. Para este serviço, o Utente pagará o valor mensal de conforme tabela em anexo e afixada na Instituição.
4. Este valor é ajustado anualmente

## CAPÍTULO IV

### Das Comparticipações

#### Artigo 15º

##### Do cálculo e das Isenções

1. Os Utentes e/ou os seus familiares contribuirão com a comparticipação mensal que lhes tiver sido fixada, de acordo com o disposto no n.º 2 do art.º 10º deste Regulamento.
2. As comparticipações mensais a serem pagas pelo Utente são calculadas com base nos elementos sobre a situação sócio-económica deste, constante do processo de admissão e em conformidade com as normas da Direcção – Geral da Acção Social (orientação técnica, circular nº 4 de 16/12/2014 disponível em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)) sobre cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar, devendo este ser aplicado sempre de acordo com o espírito de solidariedade deste Centro Social.
3. Para a determinação do rendimento *per capita*, observar-se –à a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo:

**RAF**= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado) Conjunto de Pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares desde que vivam em economia comum.

**D**= Despesas fixas mensais (cf al. G), k), l), m) do artº 8º - contabilizando até ao limite máximo da remuneração mínima mensal garantida)

**N**= Número de elemento do agregado familiar.

5. Os períodos de ausência dos Utentes serão descontados na percentagem de 10% na participação mensal deste, sempre que considerados por decisão de Técnicos dos serviços sociais como justificados, e desde que os períodos de ausência sejam iguais ou superiores a 10 dias úteis para Apoio Domiciliário 5 dias, e 15 dias sucessivos para Apoio Domiciliário 7 dias.
6. No caso de comprovada dependência, o Utente pagará uma majoração de 15% ao valor da participação mensal.
7. As participações mensais podem sofrer alteração anual, de acordo com as respectivas disposições legais e tendo em conta as possibilidades financeiras do Centro.
8. Sempre que a situação económica se altere, deverá o Utente informar os serviços e fazer prova do mesmo.
9. Quando se verifique alteração na situação económica do Utente e/ou dos familiares responsáveis pelo pagamento da participação mensal, esta será reajustada.
10. Face a insuficiência económica comprovada do Utente, o Centro diligenciará junto dos familiares e comunidade, inscrição de algum deles como “Amigo do Centro”.

## **Artigo 16º**

### Das Formas de Pagamento

As Comparticipações deverão ser pagas até ao dia 10 do mês a que diz respeito da seguinte forma:

- a) Em numerário, na Secretaria, em horário de expediente;
- b) Por Débito Directo.

## **Artigo 17º**

### Das Coimas

1. As comparticipações deverão ser pagas até ao dia 10 do mês a que diz respeito.
2. Verificando-se o não pagamento pontual das mensalidades, conforme alínea anterior, o devedor entra em mora independentemente da interpelação uma vez que se trata de obrigação com prazo certo do Código Civil (artigo 805º nº 2 alínea a). Assim e consequentemente são devidos juros civis, cuja taxa é, desde 01/05/2003, de 4%, conforme o determina a Portaria nº 291/03, de 08 de Agosto;
3. Sempre que não seja paga a comparticipação até ao final do mês, pode o Utente ser suspenso, até ao pagamento da mesma.
4. Exceptuam-se os referidos no nº.1, aqueles que devidamente justificados.

## **CAPÍTULO V**

### Dos Direitos e dos Deveres

#### **Artigo 18º**

##### Dos Direitos dos Utentes

Os utentes são titulares dos seguintes direitos:

1. No Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a) A usufruir Animação no domicílio, caso a equipa técnica em conjunto com o Utente entendam necessário;
  - b) A Usufruir de Reabilitação física / cognitiva, caso a equipa técnica em conjunto com o Utente entendam necessário;
  - c) Às Refeições diárias –, de segunda a sexta, incluídos os dias feriados nacionais e municipais, sendo o almoço, lanche e jantar servidos entre as 12h00 e as 14h00.
  - d) A Higiene pessoal e habitacional, entre as 07h00 e as 00h00;
  - e) Ao serviço de Lavandaria/Tratamento de roupa, entre as 09h00 e as 13h00;
  - f) Os Utentes mais necessitados, e mediante vaga, poderão usufruir dos serviços mencionados de Segunda a Domingo.
2. A ter antecipadamente conhecimento das ementas que serão enviadas ao domicílio do Utente com a antecedência de 15 dias.
3. Ao respeito de todos os que integram o Centro, da sua dignidade de pessoa humana, nas suas convicções religiosas e ideias políticas, sendo livres de manifestá-las, enquanto não perturbadoras do fraterno convívio dos utentes e do normal funcionamento dos serviços.

4. A tomar parte, mediante contribuições financeiras sempre que exigíveis, nos passeios, nas visitas e na colónia de férias anual, organizados pelo Centro.
5. Ao acompanhamento por pessoal do Centro, sempre que possível, ou por este indicado ao Centro de Saúde da zona e Hospitais.
6. Em caso de risco social, o centro accionar a inabilitação do Utente, para que seja nomeado Curador Legal.
7. A que sejam promovidas diligências visando conseguir a assistência religiosa quando solicitada pelo Utente ou por quem de direito.
8. A ser guardada confidencialidade entre os elementos da equipa técnica, do teor dos boletins médicos que apresentar no acto da elaboração do processo de admissão e/ou em qualquer outro momento.
9. A que a Direcção do Centro tome em consideração as comunicações, feitas pelos Utentes devidamente fundamentadas, de situações atentatórias dos seus direitos, e, bem assim, a sugestões ou reclamações que apresentem.
10. A obter gratuitamente do Centro um exemplar do Regulamento Interno e do Manual de Acolhimento.
11. A reunir-se em Assembleia de Utentes, conforme Regulamento próprio.
12. A Constituir-se em Conselho de Utentes, conforme Regulamento próprio.



## **Artigo 19º**

### **Dos Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes e dos seus familiares:

1. Entregar, no acto da elaboração do processo de candidatura, dos documentos que lhes sejam pedidos.
2. Proceder à assinatura de contrato com o Centro.
3. Respeitar o horário de funcionamento dos Serviços do Centro constante deste regulamento.
4. Comunicar, com pelo menos um dia de antecedência, aos respectivos Serviços do Centro as ausências ao “Apoio Domiciliário”, podendo os casos imprevistos ser, oportuna e posteriormente, justificados.
5. Avisar o Centro, com uma antecedência de quinze dias do período de férias anuais.
6. Proceder ao pagamento da comparticipação mensal, até ao dia 10 de cada mês.
7. Respeitar todos os elementos que prestam serviço e colaboração no Centro, cumprindo as normas deste.
8. Colaborar na manutenção do asseio e boa conservação do material disponibilizado pelo Centro.
9. Participar nas actividades de Animação e Reabilitação, sempre que lhes seja proposto e contribua para o seu bem-estar.
10. Salvaguardar o funcionamento harmonioso e o bom convívio com os Colaboradores do Centro, como garante da boa reputação da Instituição levando ao conhecimento da Direcção o que possa afectar aquela.
11. Apresentar-se no seu Domicílio discretamente vestido.

12. Informar, por escrito, com 15 dias de antecedência a intenção de cessação do Contrato.
13. Avisar o Centro em caso de futura ausência bem como de qualquer informação que o impeça de forma permanente de frequentar a Resposta Social.

## **Artigo 20**

### (Da Disciplina)

1. As condutas dos utentes que configurem a violação de normas deste Regulamento ou representem meras irregularidades de comportamento, contrárias ao espírito da convivência harmoniosa que preside à acção sócio – Caritativa desenvolvida pelo Centro, são objecto de censura, consoante o seu grau de gravidade, estabelecendo-se, para o efeito, as sanções seguintes:
  - a) Repreensão verbal;
  - b) Repreensão registada;
  - c) Suspensão temporária dos serviços do “Apoio Domiciliário”.
  - d) Cancelamento do Contrato do Centro com o Utente.
2. A aplicação das sanções referidas do número anterior implica processo respectivo excepto a sanção estatuída na alínea a) no mesmo número.
3. Cinco sanções escritas implicam a Suspensão temporária por um, dois ou três dias dos serviços do “Apoio Domiciliário”
4. Três sanções de suspensão implicam a aplicação da sanção referida na alínea d) do número um.

## **Artigo 21º**

### Do processo

1. As sanções previstas no número anterior serão aplicadas de harmonia com processo próprio a ser submetida a apreciação da Direcção.
2. No prazo de dez dias úteis, a contar do conhecimento da violação do Regulamento pelo Utente, a Direcção nomeará um instrutor do processo.
3. O instrutor referido no número anterior disporá num prazo de dez dias úteis a contar da data da sua nomeação, para dar por concluído o processo e remeter o mesmo à Direcção.
4. O prazo para comunicação da decisão da Direcção ao Utente não pode ultrapassar os quarenta e cinco dias.
5. O processo será conforme ao regulamento disciplinar que constitui o anexo número dois do presente Regulamento.

## **CAPÍTULO VI**

### Dos Trabalhadores

#### Secção I

### Dos Contratados

#### **Artigo 22º**

#### Requisitos de admissão

1. Os serviços prestados pelo Centro são assegurados por pessoal habilitado, com, pelo menos, a escolaridade obrigatória e, com a respectiva formação profissional conforme às funções atribuídas.
2. O pessoal a ser admitido nos Serviços do Centro poderá sê-lo em regime de efectividade, de contrato a termo, ou de part-time.
3. São critérios de selecção na admissão referida no número anterior, a competência e a dedicação e, em igualdade de condições, preferem os candidatos residentes na paróquia.
4. Em caso de fundamentada urgência pode o Centro admitir pessoal sem as aptidões referidas no número um deste artigo, ficando obrigado a diligenciar formação adequada ao desempenho das funções.

## **Artigo 23º**

### **Do Gestor de Processo**

No acto de candidatura, cf. nº 7 do artº 5, é nomeado um Gestor de Processo, preferencialmente licenciado na área das Ciências Sociais cuja responsabilidade, em concordância com a Direcção Técnica, é:

- a) Observar, planear, coordenar e relacionar todas as informações necessárias à compreensão das reais necessidades e expectativas do Utente e respectiva família/pessoas de referência;
- b) Participar na definição e monitorização do percurso Institucional do Utente.;
- c) Estimular, elaborar e monitorizar com o Utente o Plano de Desenvolvimento Individual deste, planos de acção correspondentes, adoptando-o sempre às necessidades e expectativas do Utente.
- d) Manter a equipa envolvida no processo, informada sobre o desempenho e resultado dos indicadores de avaliação presentes no Plano de Desenvolvimento Individual;
- e) Manter-se informado e gere o desempenho dos actores envolvidos no processo e desenvolve actividades de pesquisa activa regular;
- f) Criar condições para fomentar e implementar rotinas de melhoria contínua, explorando as oportunidades;
- g) Cuidar pelo relacionamento do Utente com os processos de interacção com a Comunidade;
- h) Zelar pelo cuidado e bem-estar do Utente.

## **Artigo 24º**

### Da Legislação aplicada

As funções exercidas pelos trabalhadores efectivos e contratados a termo, assim como os seus direitos e deveres, regem-se pelas leis laborais aplicáveis aos trabalhadores por conta de outrem e legislação específica das IPSS, designadamente, convenções colectivas.

## **Artigo 25º**

### Das condições

O Centro promoverá exames médicos anuais dos seus trabalhadores, visando garantir a capacidade destes para o desempenho das funções que lhes são atribuídas nos termos da legislação, sobre “segurança higiene e saúde no trabalho” em vigor.

## Secção II

### Dos Voluntários

## **Artigo 26º**

### Do regime e colaboração

1. Como pessoa colectiva de utilidade pública pode o Centro integrar nos seus Serviços, promovendo o Voluntariado, colaboradores neste regime, devidamente habilitados para o desempenho de determinadas de funções que se propõem realizar, de harmonia com o disposto na Lei N.º 71/98, de 3 de Novembro, regulamentada pelo Decreto – Lei N.º 389/99, de 30 de Setembro.
2. Os voluntários desempenham as funções que lhes forem atribuídas, sob a orientação e autoridade dos Serviços em que estão integrados.

3. No que concerne à acção dos Voluntários como colaboradores do Centro, rege o Regulamento Interno do Voluntariado em vigor neste.

## **CAPÍTULO VII**

### Da Estrutura Interna do Centro

#### **Artigo 27º**

#### Das Resposta Sociais

1. O Centro tem a funcionar as Resposta Sociais seguintes:
  - a) Centro de Dia;
  - b) Serviço de Apoio Domiciliário;
  - c) Centro Comunitário Madre Teresa;
  - d) Equipa de Rua.
2. As Respostas Sociais são dirigidas por “encarregados (as) ” sob a orientação de um(a) “coordenador(a)”, contratado(a) ou voluntário(a), devidamente habilitado(a).
3. O(A) “coordenador(a)” zelarà por que os serviços a prestar sejam oportuna e devidamente realizados, sempre respeitando os Direitos dos Utentes.
4. O(A) “coordenador(a)” levará ao conhecimento da Direcção das questões e/ou dos problemas, para cuja solução seja necessária a intervenção desta.

## **Artigo 28º**

### Dos Serviços

1. Os serviços que contemplam o acordo de Cooperação e que obrigam à fórmula de cálculo do artº 14º nº3, são:

Refeição de Almoço: 25%

Refeição de Jantar: 25%

Higiene Manhã: 20%

Higiene da Tarde: 20%

Higiene da Noite: 25%

Higiene Habitacional: 5%

Tratamento de Roupa: 10%

**Paragrafo Único:** o total da Comparticipação mensal a pagar pelo Utente não pode exceder os 75% do rendimento per capita.

2. Pode o Utente usufruir dos seguintes serviços extra acordo, os quais os valores a pagar mensalmente serão calculados tendo em conta o custo real do serviço, conforme tabela em anexo e afixada na Instituição:

Refeição: Pequeno Almoço, Lanche

Limpeza Integral do Domicílio

Serviço de Apoio Domiciliário Personalizado Nocturno e/ou Diurno

Serviço de Apoio Domiciliário 24 Horas.

3. Os Utentes não abrangidos por Acordo ou que tenham apenas um serviço, não se aplica a fórmula de cálculo, e a mensalidade a pagar será o custo médio real em vigor e afixado na Instituição



## **CAPÍTULO VIII**

### **Do Funcionamento dos Serviços**

#### **Artigo 29º**

##### **Do Horários**

1. O Centro funciona, na valência de Apoio Domiciliário, com abertura às 07h00 e encerramento às 00h00, de Segunda a Sexta, no caso de Apoio Domiciliário 5 dias.
2. O Centro funciona, na valência de Apoio Domiciliário, com abertura às 07h00 e encerramento às 00h00, de Segunda a Domingo, no caso de Apoio Domiciliário 7 dias.
3. Exceptua-se no estatuído no n.º1, os feriados de 25 de Dezembro, e 01 de Janeiro.

## **CAPÍTULO IX**

### Disposições Diversas

#### **Artigo 30º**

##### Da Integração das lacunas

Para integração das lacunas do presente Regulamento é competente a Direcção do Centro.

#### **Artigo 31º**

##### Da Alterações

- a) As alterações ao presente Regulamento regem-se pelas disposições dos Estatutos do Centro.
- b) Qualquer alteração ao Regulamento Interno, é comunicado ao Instituto de Segurança Social.

#### **Artigo 32º**

O Centro Social Paroquial de São Jorge de Arroios dispõe de Livro de Reclamações disponível na Secretaria

#### **Artigo 33º**

O presente Regulamento, com os pareceres favoráveis do Presidente estatutário e do Conselho Fiscal, deverá ser aprovado, de harmonia com o disposto na alínea h) do Artigo 13º dos Estatutos, em reunião de Direcção, pelo menos, por maioria absoluta dos seus membros, entrando a 01 de Junho de 2015.

=====

Este Regulamento foi aprovado pela Direcção do Centro Social Paroquial de São Jorge de Arroios, em sua reunião ordinária de 20 de Maio, com o parecer favorável do Conselho Fiscal.

### **A DIRECÇÃO**

**PRESIDENTE**

**VICE-PRESIDENTE**

---

(Pe. Paulo Araújo)

---

(Lucélia Costa)

**SECRETÁRIO**

**TESOUREIRO**

---

(Isabel Antolim)

---

(Maria José Boleo- Tomé )

**VOGAL**

**Presidente Conselho Fiscal**

---

(Luisa Leite)

---

(António Silva)