



Academia Cultural e Social de Maceira

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE CONVÍVIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Academia Cultural e Social de Maceira tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 01/06/1999 para a resposta social de CENTRO DE CONVÍVIO. Tem a sua sede na Rua da Academia nº 10, 2405-018 Maceira LRA - Tel. 244 772 639, Fax 244 772 312, e-mail academiasocial@academiademaceira.com, Contribuinte nº 503760803. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O CENTRO DE Convívio rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Convívio. Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;
- c) Protocolo de Cooperação em vigor;
- d) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- e) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- f) Portaria n.º196-A/2015 de 1 de Julho
- g) Lei n.º 76/2015 28 de Julho
- h) Lei n.º 120/2015 de 30 de Junho
- i) Circular n.º 4 de 16-12-2014
- j) Circular n.º 5 de 23-12-2014

NORMA III OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

São objetivos deste Regulamento Interno:

1. O respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação ativa dos Clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das Respostas Sociais.

NORMA IV SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O Centro de Convívio assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Fornecimento de refeição - lanche
- b) Convívio
- c) Atividades de animação/ocupação

Academia Cultural e Social de Maceira

- d) Atividades ocupacionais de carácter sócio recreativo e cultural
- e) Transporte

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão à Resposta Social de Centro de Convívio as seguintes:

1. Ser natural e residente na freguesia de Maceira, ou de freguesias limítrofes à freguesia de Maceira;
2. Serem situações familiares, social e economicamente desfavorecidas ou desprovidas de apoio familiar durante a tarde;
3. Possuir idade mínima de 65 anos, ou inferior a esta, desde que reformado por invalidez;
4. Terem situação económica carenciada;
6. Admissão do utente é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento;

NORMA VI CANDIDATURA

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua candidatura através do preenchimento da ficha de Inscrição – Parte A, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Comprovativos das despesas fixas do agregado familiar:
 - O valor da taxa e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
2. Os documentos referidos nas alíneas e), f), g) e h) do número 1 só serão exigidos no caso de se concretizar a admissão;
3. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

Academia Cultural e Social de Maceira

4. A ficha de Inscrição – Parte A, disponível nesta Instituição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues nos Serviços Administrativos da Academia Cultural e Social de Maceira, cita Rua da Academia, nº 10, Maceira -2405 – 018 Maceira LRA;
5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão:

- a) Risco de isolamento social;
- b) Fracos recursos económicos;
- c) Ausência/ insuficiência de redes de suporte pessoal e social;
- d) Residência na área de intervenção do estabelecimento;

NORMA VIII ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Técnico Responsável pela Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção e na sua ausência a Diretora de Serviços;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção de Serviços, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas ficam automaticamente inscritos e em Lista de Espera e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, presencialmente ou através de contacto telefónico.

NORMA IX ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços e outros utentes;

Academia Cultural e Social de Maceira

- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) Elaboração, após 60 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA X PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausências, 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;
 - k)
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI INSTALAÇÕES

1. AS instalações da Academia Cultural e Social de Maceira são compostas por 3 pisos onde funcionam as valências de ERPI, Centro de Dia, Centro de Convívio, SAD e Centro Comunitário.
2. No 1º Andar Funciona a Estrutura Residencial para Idosos. No rés-do-chão funcionam os Serviços Administrativos e Técnicos, o Centro de Dia e Centro de Convívio, a Cozinha e a Lavandaria. Na Cave funciona a Garagem, os diversos Armazéns e os Balneários.

Academia Cultural e Social de Maceira

NORMA XII HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE CONVÍVIO funciona todos os dias úteis das 14Hh00 às 18h00;
2. Excecionalmente poderá funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes e famílias.

NORMA XIII ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. No CENTRO DE CONVÍVIO As visitas efetuam-se da parte da tarde entre as 14.00h as 15.30h.
2. Os visitantes devem sempre respeitar as regras de funcionamento da Instituição, bem como a privacidade e o bem-estar dos restantes utentes.

NORMA XIV CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{N} - D$$

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do 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);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

Academia Cultural e Social de Maceira

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do 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 e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial
 - g) 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 do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
 - a) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do 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 do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA XV TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1.A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

serviços previstos NORMA 4ª	Dias úteis
O previsto na a)	5%
Acrescendo b) c) e d)	10%
Transporte, Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço

Academia Cultural e Social de Maceira

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionam um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor a instituição comunicará por escrito com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XVI MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XVII PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 12 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente, no período imediatamente posterior à sua realização, ou junto com a mensalidade do mês seguinte.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA XVIII ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;

Academia Cultural e Social de Maceira

2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações para atividades externas é da responsabilidade da Diretora Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo. Esta autorização é dada a quando da admissão do cliente na resposta social;
5. O convite para as atividades/passeios é feito diretamente ao Cliente. Quando o Cliente não é capaz de decidir, por redução ou défice de capacidade mental, a decisão da participação deste cabe à Diretora Técnica da resposta social.
6. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

NORMA XIX ALIMENTAÇÃO

1. O horário do lanche será das 16h00 às 16h30.
2. A ementa semanal é afixada à entrada da instituição, e é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

NORMA XX ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CENTRO DE CONVÍVIO procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

NORMA XXI ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes do CENTRO DE CONVÍVIO podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA XXII TRANSPORTE

A Instituição assegura o transporte dos utentes de e para o domicílio. O transporte para a Instituição decorre entre as 13h00 às 14h00 e o regresso a casa acontece entre as 17h00 às 18h00.

Academia Cultural e Social de Maceira

NORMA XXIII PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE CONVÍVIO pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA XXIV RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal da Academia Cultural e Social de Maceira encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção de Serviços, Direção Técnica, pessoal auxiliar e voluntários) formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXV DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção de Serviços deste CENTRO DE CONVÍVIO compete a um Técnico Superior, cujo nome, formação e Conteúdo funcional se encontra afixado no placar de informações gerais do edifício sede da Academia Cultural e Social de Maceira.
2. A Direção Técnica desta Resposta Social compete a um técnico superior, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção de Serviços e a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
3. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico de Serviço Social.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;

Academia Cultural e Social de Maceira

- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) À inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
- a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE CONVÍVIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE CONVÍVIO e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE CONVÍVIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XXVII DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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 necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

Academia Cultural e Social de Maceira

- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA XXVIII DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES

São Direitos dos Trabalhadores:

1. Ser respeitado por clientes e seus familiares bem como pela entidade patronal;
2. A entidade patronal não pode:
 - a. Opor-se a que o trabalhador exerça os seus direitos, bem como despedi-lo ou aplicar-lhe sanções por causa desse exercício;
 - b. Diminuir a retribuição, salvo nos casos expressamente previstos na lei;
 - c. Baixar a categoria do trabalhador;
 - d. Despedir e readmitir o trabalhador havendo o propósito de o prejudicar em direitos ou garantias decorrentes da antiguidade.

São Deveres dos trabalhadores:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relações com a instituição;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
3. Obedecer à entidade patronal em tudo o que respeite à execução e disciplina de trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daquela se demonstrem contrárias aos seus direitos e garantias;
4. Guardar lealdade à entidade patronal;
5. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho, que lhe forem confiados pela sua entidade patronal.

NORMA XXIX DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA XXX CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Academia Cultural e Social de Maceira

NORMA XXXI INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA XXXII CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
A mensalidade respeitante ao mês do término do contrato não sofre redução independentemente do dia do mês em que este se verifica.
3. A Academia Cultural e Social De Maceira pode cessar o contrato com o Cliente, quando se verificarem as seguintes condições:
 - a) Não pagamento das participações/mensalidades.
 - b) Recusa na receção dos serviços por parte do Cliente.
 - c) Não se considerar existir (após cuidada avaliação da equipa técnica), condições que permitam a correta prestação dos serviços, sejam elas condições materiais, logísticas e de segurança.
 - d) Quando se verificarem adulterações dos dados e/ou documentos fornecidos para o ato da candidatura e/ou para o início da prestação dos serviços.
4. O término do contrato será notificado pela Academia Cultural e Social de Maceira por escrito, em documento datado e assinado, enviado por correio registado com aviso de receção, com um mínimo de 30 dias de antecedência relativamente à data do termo do mesmo.

NORMA XXXIII LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA XXXIV LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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;

Academia Cultural e Social de Maceira

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CENTRO DE CONVÍVIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Todas as alterações ao Regulamento Interno serão comunicadas ao ISS.IP

NORMA XXXVI INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVII ENTRDA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01/01/2016, revogando o anterior.

Academia Cultural e Social de Maceira

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

☐ (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente/responsável pelo utente *

(*) do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente)

(*) – Excluir o que não se aplica.