



Caracterização do Serviço

Artigo 1.º - Definição

1. O Espaço de Atividades para a Deficiência - EAD é um serviço destinado a jovens e adultos com deficiência, cuja intervenção visa proporcionar a realização de atividades lúdicas, ocupacionais e de estimulação, integrando socialmente a pessoa com deficiência, cuidando, reabilitando e educando.
2. Destina-se a apoiar pessoas com deficiência ligeira ou moderada, residentes no Concelho de Odivelas, com idade igual ou superior a 18 anos.

Artigo 2.º - Objetivos

1. Assegurar a prestação de cuidados e serviços adequados à satisfação das necessidades e expectativas do Utente.
2. Promover estratégias de desenvolvimento da autoestima e de valorização da autonomia pessoal e social do Utente.
3. Promover as relações interpessoais e intergerações.
4. Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em atividades e contextos sociais.
5. Adequar a prestação dos serviços às necessidades do Utente.

Artigo 3.º - Enquadramento legal

A Instituição rege-se pela legislação em vigor, nomeando-se:

| | |
|--|---|
| Decreto-Lei n.º 172- A/2014, de 14 de novembro | Aprova o Estatuto das IPSS |
| Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho | Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social |
| Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março | Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional |
| Circular n.º 5, de 23 de setembro de 2014 da DGSS | Circular de Orientação Técnica acordada em sede de CNAAPAC. Implicação da variação de frequência dos Utentes nas comparticipações da Segurança Social |
| FAQ'S da Circular n.º 5, de 16 de dezembro de 2014, da DGSS | |
| Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS | |
| Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 | |

Artigo 4.º - Localização e contactos

Morada: Rua Marquesa de Alorna n.º 4 - 2620-270 Ramada

Contactos: Tlf: 21 934 38 91 | Tlm.: 93 558 45 42

E-mail: geral@ccpr.pt

Site: www.centrocomunitariodaramada.org

Facebook: www.facebook.com/ccpramada

Instagram: www.instagram.com/ccpramada

Artigo 5.º - Horário de Funcionamento

1. O EAD funciona de segunda a sexta-feira das 9h00 às 18h00.
2. A hora limite de entrada é preferencialmente até às 10h00, salvo exceções previamente justificadas, de forma a não prejudicar o normal funcionamento do EAD.
3. A EAD não dispõe de prolongamento de horário, ficando o Utente/sua Pessoa de Referência sujeito a uma coima de 5,00€ por cada 15 minutos de atraso para além do horário de encerramento.

Artigo 6.º - Período de Encerramento

O EAD encerra nas seguintes datas:

- a) Feriados Nacionais
- b) 24 de dezembro
- c) 31 de dezembro
- d) Terça-feira de Carnaval
- e) Quinta-feira Santa
- f) 13 de junho (substitui o feriado do Concelho)
- g) Segunda quinzena do mês de agosto
- h) Orientações de Encerramento pela DGS ou outra entidade competente, no âmbito da saúde pública.

Artigo 7.º - Entrada e saída de Visitas

As visitas aos Utentes do EAD devem ser efetuadas, preferencialmente, nos períodos das 10h00 - 12h00 e das 15h00 - 16h00, de forma a não interferir com as horas das refeições.

Processo de Seleção e Admissão

Artigo 8.º - Critérios de Admissão

1. Ser residente no Concelho de Odivelas.
2. Ter idade igual ou superior a 18 anos.
3. Em situações cujas problemáticas sejam de uma complexidade que ultrapasse o âmbito de competências do serviço de EAD, os candidatos não poderão ser admitidos.
4. O candidato apenas poderá ser admitido de acordo com o número de vagas existentes em EAD.
5. Aceitação, por parte do Utente e da Pessoa de Referência, das orientações e normas gerais da Instituição e das Normas de Funcionamento do EAD.



Artigo 9.º - Critérios de Priorização

1. São critérios de priorização/seleção de Utentes no serviço de EAD:

| INDICADORES | PONDERAÇÃO | |
|--|--|--------------------------|
| | 1.º. Residentes na freguesia da Ramada | Caso se enquadre no item |
| | Caso não se enquadre no item | 0 |
| 2.º. Grau de dependência (Escala de Barthel adaptada) | Dependência Moderada | 1 |
| | Dependência Leve | 2 |
| | Independente | 3 |
| 3.º. O Utente ter família direta a frequentar o EAD ou o Centro de Dia | Tem | 1 |
| | Não tem | 0 |
| 4.º. Data da Ficha de Inscrição | Só usado em caso de empate | 1 |
| 5.º. Indisponibilidade da família/cuidadores | Com fraco suporte familiar | 1 |
| | Com suporte familiar | 0 |
| 6.º. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social ou outra Entidade | Encaminhado | 1 |
| | Não encaminhado | 0 |

2. Caso se justifique, a Direção tem legitimidade para selecionar o candidato, independentemente do total da pontuação obtida no ponto 1.

Artigo 10.º - Lista de Espera

- Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao candidato ou sua Pessoa de Referência a posição que este ocupa na lista de espera.
- São critérios de retirada da lista de espera:
 - Após 6 meses da data da Inscrição, sem manifestação de interesse por parte do candidato ou Pessoa de Referência;
 - Quando após o segundo contacto telefónico, por parte da Instituição, o candidato ou Pessoa de Referência recuse a integração imediata em EAD;
 - Quando a inscrição for anulada por parte do candidato ou Pessoa de Referência;
 - Mudança de residência para fora da área geográfica de intervenção do serviço.
- Para reintegração na lista de espera terá se ser efetuado novo atendimento e preenchida nova ficha de inscrição.

Artigo 11.º - Candidatura

- A inscrição em EAD poderá ser efetuada em qualquer altura do ano pela Pessoa de Referência do candidato, mediante atendimento e preenchimento da ficha de inscrição com o coordenador do serviço.
- No processo de candidatura serão prestadas todas as informações e esclarecimentos referentes ao EAD.
- A Instituição deseja fomentar uma participação ativa por parte da Pessoa de Referência, solicitando a sua presença no processo de candidatura e admissão, bem como no acompanhamento do Utente enquanto estiver integrado no serviço.
- Após a decisão de admissão do candidato será realizado um segundo atendimento, de forma a proceder à abertura do Processo Individual de Utente, sendo necessária fotocópia dos seguintes documentos, do Utente e do agregado familiar:
 - Declaração médica comprovativa da existência ou não de doença infectocontagiosa do Utente;

- b) Relatório médico do estado de saúde do Utente;
- c) Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
- d) Comprovativo dos rendimentos: *vencimento, subsídio ou reforma*;
- e) Comprovativos de despesas fixas do Utente e agregado familiar: *declaração da farmácia com o valor médio mensal de gastos em medicamentos para doença crónica; recibo da renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; recibo da despesa com transporte público até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência e a cópia do passe*;
- f) Declaração do IRS completa e respetiva nota de liquidação, ou certidão comprovativa de isenção de apresentação da declaração de IRS;
- g) Guia de medicação atualizado;
- h) No caso dos documentos pessoais, é necessário apresentar apenas o original: *Cartão de Cidadão do Utente*.

Artigo 12.º - Processo Individual do Utente

Do processo individual do utente deve constar:

- a) Ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos;
- b) Documentos necessários: dados de identificação, saúde, dados económicos e habitacionais;
- c) Ficha de avaliação diagnóstica;
- d) Cálculo da mensalidade;
- e) Contrato de prestação de serviços;
- f) Plano individual de cuidados, que será revisto de acordo com as necessidades observadas;
- g) Registo da medicação;
- h) Registo de contactos e ocorrências;
- i) Declarações/Autorizações;
- j) Outra documentação relevante.

Artigo 13.º - Contrato de Prestação de Serviços

1. Será celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o Utente ou Pessoa de Referência. Dois exemplares são assinados por ambas as partes, sendo um entregue ao Utente e o outro irá constar no Processo Individual de Utente.
2. Será celebrado um novo contrato de prestação de serviço, com a atualização da comparticipação, no início de cada ano civil e sempre que os serviços prestados sejam alterados.

Artigo 14.º - Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

1. Constituem motivo de cessação imediata no serviço as seguintes situações:
 - a) Desistência do serviço por parte do Utente/Pessoa de Referência;
 - b) Óbito do Utente;
 - c) Mudança de residência ou institucionalização;



- d) Inadequação dos serviços às necessidades do Utente ou inadaptação do Utente aos serviços prestados.
2. Considera-se justa causa para a cessação dos serviços:
- a) A falta de pagamento injustificado por um período de 1 mês (até ao dia 20 do mês seguinte);
 - b) A ausência de 1 mês seguido, sem qualquer justificação;
 - c) A difamação do nome da Instituição, dos elementos que constituam a Direção, a Equipa Técnica ou qualquer outro Colaborador;
 - d) O furto, o escândalo, a imoralidade, a indisciplina ou o seu incitamento;
 - e) O incumprimento e transgressão sistemática das Normas de Funcionamento.
3. A rescisão terá de ser efetuada por escrito, em impresso próprio, com pelo menos 15 dias de antecedência relativamente ao último dia do mês que o Utente ainda frequenta.

Condições Gerais de Funcionamento

Artigo 15.º - Serviços

1. O Espaço de Atividades para a Deficiência presta os seguintes Serviços:
- a) Alimentação: almoço e Lanche - confeção e administração das refeições;
 - b) Cuidados de higiene e conforto - higienização e mudança de fralda;
 - c) Apoio na medicação - administração de medicação;
 - d) Atividades de animação - ocupacionais, socioculturais e de estimulação física e cognitiva.
2. Poderão existir outros serviços de acordo com a disponibilidade de Voluntários, tais como: cabeleireiro, manicura entre outros.

Artigo 16.º - Alimentação

1. As refeições do almoço e lanche são confeccionadas e fornecidas pela Instituição, cumprindo as normas do HACCP. A ementa é afixada semanalmente, estando sujeita a alterações sem que haja um aviso prévio por parte da Instituição. Poderá ser facultada sempre que solicitada.
2. Horário das refeições: almoço 12h30 às 13h30 | lanche às 16h30.
3. Sempre que o Utente não realizar as refeições na Instituição deverá avisar os serviços até às 09h30, salvo exceções previamente justificadas.
4. Existe a possibilidade de o Utente usufruir de dieta, mediante entrega de declaração médica ou em casos excepcionais, se a situação de saúde do Utente se justificar.

Artigo 17.º - Cuidados de Higiene e Conforto

1. O Utente que beneficie de cuidados de higiene e conforto, deve assegurar os seus produtos de higiene:
- a) Fraldas, toalhetas e cremes;
 - b) Uma muda de roupa devidamente identificada de modo a permanecer na Instituição.

2. Diariamente, o Utente terá de fazer a sua higiene oral para a qual deverá ter na Instituição os seus produtos:
 - a) Bolsa identificada com escova dos dentes e pasta dos dentes.

Artigo 18.º - Serviços e Atividades Facultativas

1. Anualmente é definido um Plano de Atividades.
2. O Centro é uma Instituição da Igreja Católica, pelo que os Utentes poderão participar, de forma facultativa, em algumas atividades religiosas de acordo com o Plano de Atividades.
3. Em cada atividade realizada no exterior, a Pessoa de Referência deverá assinar uma autorização de saída, enviada antecipadamente.
4. Sempre que se entenda oportuno, os Utentes poderão participar em pequenas atividades nas imediações da Instituição, integradas no plano de atividades semanal, sem que para tal seja necessário o aviso prévio à Pessoa de Referência.
5. As atividades no exterior poderão ser gratuitas ou ter um custo adicional, devendo o Utente/Pessoa de Referência ser informado previamente do valor, através de carta. A inscrição é efetivada através do preenchimento do destacável apresentado na referida carta.
6. Os Utentes têm à sua disposição atividades facultativas, mediante inscrição e pagamento de uma mensalidade adicional estipulada anualmente pela Direção;
7. As atividades facultativas estão sujeitas a um número mínimo de inscrições, sendo que em caso de desistências durante o ano letivo, a Pessoa de Referência deverá informar por escrito a Instituição com a antecedência mínima de um mês. Caso este prazo não seja cumprido, será obrigatório o pagamento da mensalidade seguinte.
8. As atividades facultativas iniciam-se no mês de outubro e terminam no final do mês de junho.
9. A Instituição presta outros serviços que estão ao dispor dos Utentes e que poderão ser contratados separadamente: ajudas técnicas, fisioterapia, consultas de psicologia, terapia da fala e dislexia (consultar normas de funcionamento próprias de cada serviço).

Artigo 19.º - Objetos pessoais e vestuário

1. Cada utente deverá ter na Instituição um saco devidamente identificado com muda de roupa completa.
2. Tudo o que foi anteriormente referido, bem como agasalhos, terão de vir devidamente marcados com o nome do utente.
3. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer objetos pessoais dos utentes.
4. O material da sala quando danificado pelo utente será pago pelo mesmo.

Artigo 20.º - Medicação, Doença e Acidentes

1. Só serão administrados medicamentos com apresentação de declaração médica/guia terapêutico atualizado. Os medicamentos devem sempre conter na embalagem o nome do Utente, a dosagem e a hora da toma.



2. Sempre que a medicação seja alterada, é obrigatória a entrega do guia terapêutico atualizado.
3. Qualquer medicação em caso de SOS só será administrada com indicação médica ou autorização por escrito por parte da Pessoa de Referência.
4. Não é permitida a frequência de Utentes em estado febril ou com sintomas de doença, bem como a falta de higiene ou a existência de parasitas.
5. Em caso de acidente ou doença súbita que ocorra na Instituição, esta tomará de imediato as providências que a situação requerer e dará, logo que possível, conhecimento à Pessoa de Referência, bem como ao coordenador no serviço.
6. A Instituição não assegura o acompanhamento na deslocação ao hospital, salvo exceções devidamente avaliadas.

Artigo 21.º - Cedência de Ajudas Técnicas

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (andarilhos, canadianas, cadeira de rodas, camas articuladas, entre outros), a Instituição poderá providenciar o seu empréstimo. Este apoio não está incluído no valor da mensalidade, sendo processado separadamente.

Mensalidades

Artigo 22.º - Cálculo da Mensalidade

1. O valor da mensalidade é atribuído anualmente em função da capitação do agregado familiar e da avaliação socioeconómica do Utente, estando de acordo com a legislação e normativos em vigor.
2. De acordo com a *Circular n.º 4 de 16/12/2014, da DGSS*, o cálculo do rendimento “per capita” é realizado através da seguinte fórmula: $RC=(RAF/12-D)/N$
Sendo: RC=rendimento “per capita” mensal; RAF=rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado); D=despesas mensais fixas; N=número de elementos do agregado familiar.
3. Entende-se como agregado familiar as pessoas ligadas entre si por vínculos de casamento, parentesco, adoção, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes ou afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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.
4. Para efeitos de determinação do RAF consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Rendimento do trabalho dependente;
 - b) Rendimento do trabalho independente - rendimentos profissionais e empresariais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante a 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) Rendimento de pensões: velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza; rendas temporárias ou vitalícias; prestações a cargo de companhias de seguro ou fundos de pensões e pensões de alimentos;

- d) Rendimento de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Rendimento de bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão dos estudos até ao grau de licenciatura);
 - f) Rendimentos prediais: rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos; cedência de uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio; cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis 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 tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou de documento que titule a aquisição, reportada a 31 de dezembro do ano relevante;
 - g) Rendimentos de capitais: rendimentos definidos no artigo 5.º do Código de IRS, designadamente, 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%;
 - h) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. Para efeitos da determinação do 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 mensal ao banco devida à aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares do agregado familiar.
6. A comparticipação familiar mensal é calculada de acordo com a tabela anualmente determinada pela Direção.
7. A prova das despesas e dos rendimentos declarados será efetuada mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis.
8. O somatório das despesas mensais fixas (renda de casa ou prestação mensal pela aquisição de habitação própria, aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica e despesas com transporte, não poderá ser superior ao limite do montante da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).
9. Sempre que existam dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, a Instituição reserva-se no direito de apurar a situação, efetuando as diligências necessárias para o efeito.
10. Caso os documentos não sejam apresentados no prazo estipulado, ou as dúvidas não sejam esclarecidas e/ou devidamente documentadas, a Instituição reserva-se no direito de aplicar a mensalidade máxima até que se verifique a entrega dos mesmos.

11. A atualização da comparticipação familiar é efetuada durante o mês de junho de cada ano civil, com entrada em vigor no início do ano letivo (setembro), ou sempre que se verifiquem alterações dos rendimentos declarados, sendo estabelecido um novo contrato de prestação de serviços.
12. O valor da comparticipação familiar não poderá exceder o custo real por Utente, verificado no serviço no ano transato, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

Artigo 23.º - Pagamento da Mensalidade

1. A mensalidade é paga até ao dia 8 de cada mês, podendo ser efetuada através das seguintes modalidades: preferencialmente através de *referência multibanco* referida na fatura; através de transferência bancária para o IBAN: *PT50 0035 0686 000000244 30 63|CGD*; multibanco diretamente nos serviços administrativos.
2. Nos pagamentos efetuados por transferência bancária deverá ser indicada a referência do número e/ou o nome do Utente, sendo obrigatória a entrega ou envio do respetivo comprovativo de pagamento para o correio eletrónico: admin@ccpr.pt.
3. Independentemente da modalidade de pagamento, a prova do mesmo apenas poderá ser efetuada mediante apresentação do recibo devidamente validado com carimbo e assinatura dos serviços administrativos.
4. Serão processadas ao longo do ano doze mensalidades.
5. No caso de frequência de elementos do mesmo agregado familiar, no EAD ou no Centro de Dia, haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, no Utente que estiver a frequentar a Instituição há mais tempo.
6. No caso de filhos de funcionários da Instituição haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal.
7. Em caso de não pagamento da mensalidade será aplicada a taxa de 4% sobre a mensalidade em dívida, cumulativa aos meses sucessivos.
8. O não cumprimento do pagamento por 2 meses, implica a cessação imediata dos serviços contratualizados.
9. No período de encerramento para férias (2.ª quinzena do mês de agosto) será efetuado um desconto de 25% na mensalidade. Caso o Utente usufrua o mês completo de férias, terá uma redução de 50% na mensalidade.
10. Caso o Utente não seja admitido no início do mês, será cobrada a mensalidade de acordo com o número de dias que irá usufruir do serviço, tendo como base 30 dias de mês.

Artigo 24.º - Renovação

1. A renovação ocorre durante o mês de julho, através do preenchimento do impresso próprio de manifestação de interesse. Caso não haja cumprimento do período estipulado, a renovação será considerada de acordo com a disponibilidade do CCPR e aprovação da Direção.
2. O valor da renovação, determinado anualmente pela Direção, inclui o valor do seguro e será faturado no mês de julho.

Artigo 25.º - Seguro

Os Utentes que frequentam o EAD estão cobertos por um Seguro de Acidentes Pessoais.

Artigo 26.º - Efeito de Ausências

1. Em caso de falta, o Utente ou Pessoa de Referência deve comunicar à Instituição, sempre que possível até às 18h00 do dia anterior útil, indicando qual o motivo da mesma.
2. Quando o Utente faltar mais de 5 dias seguidos por doença ou internamento, só poderá regressar ao EAD com uma declaração médica/alta hospitalar.
3. Se o período de ausência, devidamente justificado, exceder 15 dias seguidos, haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar (os serviços facultativos serão pagos na totalidade).
4. Se o Utente faltar 1 mês inteiro por motivo de férias ou outro motivo devidamente justificado, terá redução de 50% na mensalidade (os serviços facultativos serão pagos na totalidade).
5. Em caso de ausência temporária por parte do Utente, por um período superior a 1 mês e não excedente a 3 meses, e caso pretenda manter a vaga, apenas terá de pagar 25% da mensalidade estipulada (os serviços facultativos serão pagos na totalidade).
6. Quando o Utente faltar mais de um mês seguido sem justificação, a sua inscrição será automaticamente anulada sem qualquer aviso por parte da Instituição.
7. Nenhum Utente poderá frequentar o novo ano letivo e atividades facultativas, sem que sejam liquidadas eventuais dívidas.
8. Em caso de desistência, o Utente deverá comunicar aos serviços administrativos a decisão de rescisão preenchendo o impresso próprio, com pelo menos 15 dias de antecedência relativos ao último dia do mês de frequência. O não cumprimento deste prazo obriga ao pagamento de 25% da mensalidade.

Direitos e Deveres**Artigo 27.º - Instituição**

1. São Direitos da Instituição:
 - a) Receber, no prazo definido, o valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;
 - b) Receber a informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica, familiar e saúde do Utente;
 - c) Fazer respeitar as normas legais aplicáveis, de modo a ter uma adequada gestão da resposta social.
2. São Deveres da Instituição:
 - a) Garantir que os seus Colaboradores sejam tratados com respeito e civilidade;



- b) Respeitar todos os Utentes e Pessoa de Referência, garantindo os seus direitos, privacidade e os serviços contratualizados;
- c) Exigir que os seus Colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional.

Artigo 28.º - Utentes

1. São Direitos dos Utentes:

- a) Ser respeitado na sua dignidade pessoal, independentemente da sua etnia, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Ver assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, respeitando e preservando a sua vida privada;
- c) Usufruir dos serviços solicitados, de acordo com o disposto nas Normas de Funcionamento e no Contrato de Prestação de Serviços estabelecido por ambas as partes;
- d) Participar nas atividades propostas pela Instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Ter acesso ao livro de reclamações.

2. São Deveres dos Utentes:

- a) Conhecer e aceitar as orientações das Normas de Funcionamento da resposta social;
- b) Respeitar a dignidade e funções da Direção, Colaboradores, Voluntários e da própria Instituição;
- c) Respeitar os direitos dos outros Utentes;
- d) Proceder, no prazo definido ao pagamento do valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;
- e) Comparecer com pontualidade, cumprindo o horário estabelecido para a resposta social em que está integrado;
- f) Comunicar com a devida antecedência as ausências temporárias.

Artigo 29.º - Pessoa de Referência do Utente

1. São Direitos da Pessoa de Referência do Utente:

- a) Ser respeitado pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da sua vida privada e familiar;
- b) Ser recebido pelo Coordenador da resposta social dentro do seu horário de atendimento, a designar anualmente;
- c) Conhecer as orientações das Normas de Funcionamento da resposta social;
- d) Responder, anualmente, aos Questionários de Avaliação da Satisfação dos serviços.

2. São Deveres da Pessoa de Referência do Utente:

- a) Respeitar a dignidade e funções da Direção, Colaboradores e Voluntários;
- b) Aceitar as orientações das Normas de Funcionamento da resposta social;
- c) Participar em reuniões sempre que seja convocada;
- d) Disponibilizar todas as informações necessárias para um melhor cumprimento do serviço.



Artigo 30.º - Colaboradores e Voluntários

1. São Direitos dos Colaboradores e Voluntários:

- a) Exercer o seu trabalho em condições de higiene e segurança, tendo acesso ao equipamento e vestuário adequados ao exercício da sua função;
- b) Ser tratados com dignidade e respeito pelas hierarquias, por todo o pessoal e pelos Utentes;
- c) Usufruir de um tratamento em igualdade de direitos;
- d) Ser incluído, sempre que possível, nas atividades socioculturais promovidas pela Instituição;
- e) Ter acesso à participação em ações de formação inicial e contínua.

2. São Deveres dos Colaboradores e Voluntários:

- a) Assiduidade e Pontualidade;
- b) Zelar pela saúde moral, física e psíquica dos Utentes da Instituição;
- c) Utilizar o equipamento e vestuário adequados ao exercício da sua função;
- d) Participar ativamente no desenvolvimento psicossocial e sociocultural dos Utentes;
- e) Realizar as suas funções com a máxima dedicação, perfeição e profissionalismo, respeitando as orientações hierárquicas;
- f) Participar em ações de formação inicial e contínua;
- g) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do seu funcionamento.

Medidas reparadoras

Artigo 31.º - Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. O Centro Comunitário assume como forma de prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos o seguinte:
 - a) Observação contínua, direta e indireta, dos utentes;
 - b) Observação de comportamentos entre pares e entre colaboradores e utentes;
 - c) Intervenção nas situações passíveis de se tornarem situações de negligência, abusos ou maus-tratos.
2. Sempre que haja suspeita de situações de negligência, abusos e/ou maus-tratos por parte de colaboradores, os mesmos serão averiguados podendo ficar sujeitos a procedimento disciplinar.
3. Sempre que haja suspeita de situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente, por parte de outras pessoas, deverá ser comunicado ao Coordenador do serviço para que, conjuntamente com a Coordenação Geral e a Direção, tais alegações possam ser averiguadas de modo a avaliar-se da pertinência ou não de acionar os meios legais.

Disposições Gerais

Artigo 32.º - Caixa de Sugestões e Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor a Instituição dispõe de livro de reclamações que se encontra disponível na receção de cada equipamento ou online através de www.livroreclamacoes.pt, ou através do site do CCPR.

2. Deverá, contudo, privilegiar-se a apresentação direta das questões ao Pessoa de Referência de sala, à Coordenadora Pedagógica ou à Direção.

Artigo 33.º - Política da Confidencialidade

O Centro Comunitário reitera o compromisso na salvaguarda da confidencialidade em toda a Instituição e no fim a que se destina. Todos os profissionais devem cumprir rigorosamente todas as disposições legais sobre proteção de dados pessoais no que se refere ao acesso, gestão, processamento e eventual transmissão de informação sobre os mesmos, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

Artigo 34.º - Centro de Arbitragem

1. Para cumprimento da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.
Morada: Rua dos Douradores, n.º 112 - 2.º, 1100-207 Lisboa.
2. Em caso de conflito, o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Loures.
3. A Instituição poderá recorrer aos serviços dos Julgados de Paz de Odivelas, se assim se justificar.

Artigo 35.º - Considerações Finais

1. A Instituição não se responsabiliza por danos materiais e financeiros.
2. Qualquer alteração ao presente documento de Normas de Funcionamento será apresentada numa adenda ao mesmo.
3. A Direção tem o direito de reavaliar a mensalidade do Utente tendo em conta a sua situação familiar e económica.
4. Salvaguarda-se que a Instituição se reserva no direito de alterar o presente documento, adaptando o seu funcionamento em situação de emergência de saúde pública ou outras, decretadas pelas entidades competentes, realizando para o efeito documentos orientadores adequados.
5. Todos os pontos omissos neste documento serão devidamente tratados pela Direção, dando conhecimento às pessoas interessadas.

Ramada, novembro de 2025

O Presidente da Direção

(Padre Rui Jorge de Sousa Silva)

