



### Caracterização do Serviço

#### **Artigo 1.º - Definição e objetivos**

1. O Refeitório Social é um serviço integrado na resposta social de Centro Comunitário, destinado ao fornecimento de refeições, tratamento de roupa e higiene pessoal, a pessoas e famílias economicamente desfavorecidas e em situação de exclusão social, por um período anual, com a possibilidade de continuidade após reavaliação da situação socioeconómica.
2. Tem como objetivo geral contribuir para o bem-estar dos mais carenciados, minimizando as necessidades e melhorando a qualidade de vida dos utentes e suas famílias, promovendo a inserção social de pessoas e grupos mais vulneráveis.

#### **Artigo 2.º - Destinatários**

São destinatários deste serviço os indivíduos e famílias que estejam comprovadamente numa situação de carência económica:

- a) Pessoas com deficiência comprovada com baixos rendimentos;
- b) Idosos com baixos rendimentos;
- c) Pessoas com dificuldade em ingressar no mercado de trabalho;
- d) Famílias expostas ao fenómeno do desemprego com filhos a cargo;
- e) Famílias/indivíduos com baixos salários e encargos habitacionais fixos;
- f) Famílias/indivíduos com doença crónica, baixos rendimentos e encargos habitacionais fixos;
- g) Famílias/indivíduos com reformas, pensões ou outros tipos de prestações sociais baixas;
- h) Famílias monoparentais com salários reduzidos, encargos habitacionais fixos e despesas fixas com filhos;
- i) Situações de emergência temporária, tais como: incêndio, despejo, doença, entre outras.

#### **Artigo 3.º - Horário e Modo de Funcionamento**

1. O serviço de refeitório social funciona de 2.ª a 6.ª feira, das 10h00 às 14h30.
2. À sexta-feira irá o reforço alimentar para o fim de semana, sucedendo o mesmo nas vésperas de feriado.
3. Caso o utente não possa comparecer no referido horário ou tenha que faltar, terá de avisar previamente e entregar a justificação por escrito, que comprove o motivo da sua ausência.
4. Caso o utente não justifique a sua ausência, não usufruirá da alimentação no dia seguinte.
5. O serviço de higiene pessoal funciona de 2.ª a 6.ª feira das 10h00 às 11h30.
6. O serviço de tratamento de roupa funciona de 2.ª a 6.ª feira das 10h00 às 11h30.

## **Critérios de Admissão, Priorização e Retirada da Lista de Espera**

### **Artigo 4.º - Critérios de Admissão**

São condições de admissão no serviço de Refeitório Social:

- a) Residência no Concelho de Odivelas;
- b) Estar em comprovada situação de carência económica;
- c) Situação encaminhada pelos Serviços de Ação Social locais ou outra entidade.

### **Artigo 5.º - Critérios de Priorização**

São critérios de priorização/seleção de utentes no serviço de Refeitório Social:

- a) Residência nas freguesias da Ramada;
- b) Quando em caso individual, auferir um rendimento 'per capita' inferior a 150€;
- c) Quando em caso de casal, auferir um rendimento 'per capita' inferior a 250€;
- d) Quando em situação de família numerosa, auferir um rendimento 'per capita' inferior a 5€ diários;
- e) Excecionam-se dos critérios anteriores quando devidamente justificado e autorizado pela Direção.

### **Artigo 6.º - Documentos Necessários**

1. Documentos de identificação de todos os elementos do agregado familiar.
2. IRS do ano anterior e respetiva nota de liquidação.
3. Comprovativo de inscrição no IEFP dos adultos em idade ativa.
4. Comprovativo da procura ativa de emprego.
5. Comprovativo de frequência escolar dos menores.
6. Recibo de renda da casa ou comprovativo de empréstimo bancário da habitação.
7. Comprovativos das despesas de farmácia em situação de doença crónica.
8. Comprovativo de despesas fixas mensais (renda, água, luz, gás, despesas escolares, equipamento de infância, passe, entre outros).
9. Comprovativo dos rendimentos auferidos em trabalho dependente ou independente.
10. Comprovativo do valor do RSI, subsídio de desemprego, pensão/reforma; pensão social, pensão de invalidez, prestações familiares (abono ou abono pré-natal), pensão de alimentos, pensão de sobrevivência, pensão de orfandade, complemento solidário do idoso, entre outros.
11. No caso de comprovada urgência, pode o candidato entregar a referida documentação no prazo de 15 dias.

### **Artigo 7.º - Critérios de Retirada da Lista de Espera**

1. O utente será retirado da lista de espera quando, após várias tentativas de visita domiciliária e/ou contacto telefónico, não tenha entrado em contacto com a Instituição durante 15 dias.
2. Quando for solicitada a entrega da documentação e o utente não o fizer num prazo de 15 dias.



## **Prestação de Serviços**

### **Artigo 8.º - Serviços**

O Refeitório Social pode proporcionar os seguintes serviços:

- a) Alimentação confeccionada;
- b) Higiene pessoal na Instituição, mediante avaliação da equipa técnica;
- c) Tratamento de roupa, mediante avaliação da equipa técnica.

### **Artigo 9.º - Alimentação**

1. O serviço de alimentação inclui um prato de carne ou peixe, sopa, sobremesa e pão.
2. Existe a possibilidade de o utente usufruir de dieta, mediante entrega de declaração médica.
3. A alimentação é distribuída em descartáveis disponibilizados pela Instituição.
4. O serviço de alimentação pressupõe o consumo das refeições no domicílio ou em espaço próprio, nomeadamente no refeitório geral da Instituição.

### **Artigo 10.º - Higiene Pessoal**

1. O utente que beneficie de cuidados de higiene pessoal tem assegurado os produtos de higiene, nomeadamente, champô, gel de banho, entre outros necessários.
2. Mediante disponibilidade, o utente poderá usufruir de cuidados de imagem, nomeadamente, cabeleireiro.

### **Artigo 11.º - Tratamento de Roupa**

Este serviço inclui o tratamento de roupa de uso pessoal, bem como atoalhados, roupa de cama, exceto cobertores e edredons.

### **Artigo 12.º - Serviços Facultativos**

Poderá usufruir, mediante disponibilidade e avaliação da equipa técnica, dos seguintes serviços:

- |                              |                         |
|------------------------------|-------------------------|
| - Apoio Social;              | - Banco de Roupa;       |
| - Apoio Farmacoterapêutico;  | - Cuidados de Imagem;   |
| - Apoio Psicológico;         | - Banco de Bens Doados. |
| - Apoio à Gestão Financeira; |                         |

### **Artigo 13.º - Atividades**

1. Os utentes deverão participar em ações e atividades lúdicas organizadas pelo Centro Comunitário.
2. A participação é obrigatória no caso das sessões de procura ativa de emprego, nas sessões dos ateliers de ocupação e noutras atividades de integração social e profissional promovidas pela equipa técnica.
3. Na realização das atividades, o serviço de transporte não é assegurado pela Instituição.
4. É obrigatória a entrega de justificação em caso de indisponibilidade de participação.

5. Quando o utente atingir 3 faltas injustificadas, a Instituição reserva-se no direito de cessar o serviço de Refeitório Social.

### Processo

#### **Artigo 14.º - Processo Individual de Utente**

Após seleção e admissão do utente será realizado um Processo Individual, composto por:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Documentos necessários;
- c) Contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente e o Centro Comunitário Paroquial da Ramada;
- d) Consentimento Expresso - Tratamento de Dados Pessoais | RGPD;
- e) Registo de ocorrências.

### Mensalidade

#### **Artigo 15.º - Cálculo da Comparticipação Familiar**

1. 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.
2. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, a Instituição deverá apurar com cuidado a situação e pedir esclarecimentos ao utente.
3. Anualmente, o processo será alvo de reavaliação, pelo que o utente tem de apresentar os documentos solicitados para que a comparticipação familiar seja atualizada. Caso não os apresente, a Instituição reserva-se no direito de cessar o serviço.
4. Sempre que se verificarem alterações da situação socioeconómica é obrigatória a comunicação à equipa técnica, por parte do utente.

#### **Artigo 16.º - Pagamento**

1. Nos casos em que se aplica o pagamento das refeições, o mesmo deverá ser efetuado até ao dia 8 de cada mês, podendo ser efetuado 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. Em caso de não pagamento da mensalidade será aplicada a taxa de 4% sobre a mensalidade em dívida, cumulativa aos meses sucessivos.
5. Caso a falta de pagamento seja injustificada, os serviços serão automaticamente anulados.

### **Artigo 17.º - Faltas e desistências**


1. Em caso de falta, o utente deve comunicar ao Centro com a máxima brevidade, trazendo sempre que possível uma justificação por escrito.
2. Em caso de desistência, o utente deverá comunicar ao responsável do serviço.
3. Quando o utente faltar 3 dias seguidos, sem justificação, a sua inscrição será automaticamente anulada sem qualquer aviso prévio por parte da Instituição.

### **Motivos e Sanções**

#### **Artigo 18.º**

1. Constituem motivo de sanção os seguintes procedimentos:
  - a) A difamação do nome do Centro, de algum elemento da Direção ou de qualquer funcionário;
  - b) O furto, o escândalo, a imoralidade, a indisciplina ou o seu incitamento;
  - c) O não pagamento das refeições sem qualquer justificação, nos casos em que tal se aplica;
  - d) A ausência por 3 dias consecutivos sem justificação;
  - e) Quando as informações disponibilizadas pelo utente se verificarem falsas ou omissas;
  - f) Quando a Instituição tiver conhecimento do incorreto uso dos produtos ou alimentos (ex.: deitar comida no lixo);
  - g) O não cumprimento das orientações da equipa técnica;
  - h) A transgressão sistemática das normas de funcionamento.
2. A sanção aplicada é a seguinte:
  - a) Suspensão automática dos serviços prestados.

Ramada, novembro de 2025

O Presidente da Direção  
  
(Padre Rui Jorge de Sousa Silva)

