

**Cepos,
Março de
2016**

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

CENTRO SOCIAL DA FREGUESIA DE CEPOS



REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social da Freguesia de Cepos, adiante designado por **CSFC** com acordo de cooperação para a resposta social de serviço de apoio domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em um de julho de mil novecentos e noventa e nove, devidamente registado na Direção Geral de Ação Social, em 20/04/1998, sob o n.º 25/99, a folhas 133, do livro n.º7 das Associações de Solidariedade Social, com sede em Cepos, concelho de Arganil, com capacidade para 15 utentes, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Normativo Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se ainda pelas normas constantes do Guião Técnico de Serviço de Apoio Domiciliário, pela portaria nº 38/2013 de 30 de Janeiro, pela orientação técnica, circular n.º4 de 16 de Dezembro de 2014, pelo Decreto-Lei n.º33/2014 de 1 de março, pela portaria nº196-A/2015 de 1 de Julho e pelo Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário-Protocolo para o Biénio 2015-2016.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, do CSFC;
3. Promover a participação ativa dos clientes e/ou dos seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O CSFC, disponibiliza a prestação de cuidados e serviços, ao domicílio, a indivíduos e famílias, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas, contribuindo assim, para a permanência no seu meio habitual de vida, a sua autonomia e bem-estar. Desta forma, o CSFC, assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Fornecimento de alimentação incluindo, pequeno-almoço, almoço e lanche, 5 dias por semana, nomeadamente de segunda a sexta-feira. O utente pode ainda beneficiar da refeição para o sábado, que será entregue ao domicílio, na sexta- feira anterior.
- 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 1.3. Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
- 1.4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- 1.5. Apoio Psicossocial;
- 1.6. Actividades lúdicas e socioculturais;

- 1.7. Promoção de festas comemorativas e convívios;
 - 1.8. Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade
 - 1.9. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - 1.10. Promoção e apoio no acesso ao desporto sénior;
 - 1.11. Marcação de consultas e exames complementares de diagnóstico;
 - 1.12. Serviço de farmácia domiciliária;
 - 1.13. Medição de tensão arterial;
2. O Centro Social da Freguesia de Cepos realiza ainda as seguintes actividades complementares, não contemplados na comparticipação familiar:
- 2.1. Transporte e acompanhamento às unidades de saúde, hospitais e serviços de saúde centrais e/ou locais, tais como: consultas, exames, internamento ou cuidados de saúde em ambulatório;
 - 2.2. Participação em excursões;
 - 2.3. Avaliação da concentração de açúcar e colesterol no sangue;
 - 2.4. Reprodução de documentos, envio e/ou recepção de fax e digitalização de documentos;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Pessoas de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 65 anos e que se encontrem em situação de reforma ou pensionistas;
2. Pessoas que necessitem de apoio efectivo na realização das actividades básicas da vida diária;
3. Outras pessoas que, mesmo não preenchendo todos os requisitos, apresentem um quadro de efetiva carência que justifique um apoio temporário ou definitivo, respectivamente situações de evidente fragilidade socioeconómica, familiar, de saúde, e de abandono ou marginalização;
4. Em primeira instância, o CSFC dá resposta às necessidades de pessoas residentes na União de Freguesias de Cepos e Teixeira e dos concelhos vizinhos de Góis e Pampilhosa da Serra, conforme preceitos estatutários, bem como utentes de outras localidades encaminhados pelo Centro Distrital de Coimbra, de acordo com o estabelecido entre as partes intervenientes.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Documento de identificação (Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão, Passaporte ou outro) do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

- 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. A Direcção do CSFC reserva-se o direito de mandar comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas pelos candidatos a utentes ou seus familiares, sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas;
3. O período de candidatura decorre de Segunda-feira a sexta-feira, das 09h:00m. às 13h:00m. e das 14h:00m. às 17h:30m.
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede do CSFC, no acto da candidatura;
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

São critérios de selecção e priorização de candidaturas, os aplicáveis aos estabelecimentos da rede solidária, nomeadamente:

Critérios	Ponderação	Pontuação
1. Situação económico-financeira precária	30%	6
2. Elevado grau de dependência	25%	5
3. Abandono/marginalização/ exclusão	20%	4
4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos	15%	3
5. Risco de isolamento social	5%	2
6. Situação referenciada/encaminhada pelos Serviços da Segurança Social	5%	1

NORMA VIII

Admissão

1. As candidaturas são analisadas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a direcção do CSFC, após analisar o parecer técnico do Diretor(a) Técnico(a).
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O programa de acolhimento inicial terá a duração de 30 dias e terá em conta, entre outros, os seguintes aspectos:

1. Adaptação do utente ao CSFC, regras de funcionamento e serviços prestados;
2. Adaptação do utente aos seus pares, funcionários(as) e dirigentes;
3. Aprofundamento da pesquisa e informação sobre interesses, gostos e capacidades do utente e actividades em que pretende participar;
4. Prestação de todo o tipo de informação/esclarecimento que favoreçam a normal integração.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

O CSFC, responsabiliza-se por organizar um processo individual do cliente, onde deve constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, contacto dos familiares, ficha da entrevista pré-diagnóstica e avaliação diagnóstica, Contrato de Prestação de Serviços, Programa de Acolhimento Inicial, Plano de Desenvolvimento Individual e respetiva revisão, registo de serviços prestados e de participação nas actividades desenvolvidas, registo de ocorrências, registo da cessação da relação contratual, data e motivos, bem como outros elementos relevantes.

NORMA XI

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, comunicar-se-á por escrito, ao candidato (a) que há uma lista de espera e qual a posição que o cliente ocupa na mesma.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O CSFC está sediado na Rua Professor Abel Gonçalves de Almeida, 3300 – 222 Cepos, onde se encontra instalada a sede social e funciona a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
2. O Centro Social da Freguesia de Cepos é composto por dois imóveis.

O primeiro imóvel, onde funcionou a antiga escola primária, posteriormente adaptado para a utilização actual, é constituído apenas por um único piso, onde se encontram instalados o gabinete técnico e secretaria, a sala de convívio e as instalações sanitárias adaptadas ao uso de pessoas com mobilidade reduzida.

O segundo imóvel é constituído por dois pisos, respectivamente o rés-do-chão onde funciona a lavandaria, vestiários e balneários do pessoal e instalações sanitárias acessíveis a utentes e aos visitantes; no primeiro andar está localizada a dispensa de dia, cozinha, refeitório e a copa. A sala de refeições dadas as suas características é um espaço polivalente, passível de ser utilizado para a realização de eventos culturais e recreativos.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O CSFC funciona de segunda a sexta-feira, entre as 9h:00m e as 17h:30m.
2. O CSFC funciona aos sábados, das 10h:00m. às 14h:00m.
3. O CSFC encerra aos Domingos e feriados.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade (Comparticipação familiar)

1. O pagamento da participação familiar é efectuado no período de segunda a sexta-feira das 10h:00m. às 13h:00m. e das 14h:00m. às 16h:30m, na secretaria da instituição;
2. As mensalidades deverão ser pagas, até ao dia 10 de cada mês, pelo utente ou por quem legalmente o representa na outorga do contrato;
3. Na ausência do pagamento da participação, por um período superior a sessenta dias, o CSFC, poderá vir a suspender a permanência do cliente, após análise individual do caso, até á regularização da dívida vencida.

NORMA XV

Tabela de Participações

1. A tabela de participações foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º4, de 16/12/2014, da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS) e pela portaria n.º196-A/2015 de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

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. Para efeito de cálculo do rendimento *per capita*, destinado à definição do valor da participação familiar, pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, considera-se o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois 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

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por dependência);

- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4.1 Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados

5. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.1 As despesas fixas referidas na alínea anterior, têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida

6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas:

6.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;

6.2 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;

6.3 A falta de entrega dos documentos a que se refere a alínea a), no prazo concedido para efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

6.4 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos;

7. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

7.1 Considera-se custo real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

9. A comparticipação familiar devida pela frequência da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços normalmente indispensáveis à satisfação das necessidades básicas:

Serviços Prestados	Percentagem a aplicar
2 Serviços	40%
3 Serviços	45%

4 Serviços	50%
5 Serviços	55%

10. A percentagem pode ser variável, dependendo da regularidade da prestação dos serviços e grau de dependência do mesmo.
11. A Direcção poderá reduzir o valor da comparticipação familiar, dispensar ou suspender, desde que tal se justifique, após a realização de um estudo socioeconómico do agregado familiar do utente, efectuado pelo Diretor Técnico;
12. As faltas por doença ou por outro motivo produzirão consequências, respectivamente:
 - 12.1 Quando a ausência for inferior a quinze dias, no mesmo mês, não afecta a mensalidade, a qual deverá ser paga na totalidade;
 - 12.2 Quando o período de ausência, devidamente justificada, exceder os quinze dias consecutivos, no mesmo mês, haverá lugar a uma redução de 50%, sobre a comparticipação mensal;
 - 12.3 Sempre que o utente pretenda ausentar-se temporariamente deverá informar previamente o CSFC, com a antecedência mínima de cinco dias úteis, sob pena de não se verificar qualquer desconto na comparticipação familiar;
 - 12.4 Se a ausência, sem aviso prévio, se mantiver para além de um mês, a inscrição poderá ser anulada;
13. As comparticipações serão revistas anualmente, tendo por base as alterações ocorridas nos rendimentos e despesas elegíveis, e sempre que se verifique alguma alteração aos serviços prestados.
14. O valor a pagar pelos serviços não contemplados na comparticipação familiar, está fixado em tabela de escalões, elaborada pela direcção, sendo determinada em função do serviço prestado e dos rendimentos dos clientes;
15. O pagamento dos serviços não contemplados na comparticipação familiar é realizado no momento em que o cliente paga a comparticipação familiar do mês referente à concretização dos mesmos;
16. Em caso de alteração à tabela em vigor, o cliente será informado por aviso prévio no prazo máximo de 30 dias;

NORMA XVI

Refeições

1. O horário de fornecimento das refeições diárias é entre as 11h:00m. e as 13h:00m. das quais constará o pão, leite, a sopa, a refeição (carne ou peixe) alternadamente e a sobremesa.
2. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado para consulta, em locais visíveis e de fácil acesso, na sala de refeições, na sala de convívio. Para os utentes de Serviço de Apoio Domiciliário este será atempadamente enviado para a sua residência;
3. Sempre que o cliente necessite de um regime de alimentação especial, por motivos de saúde, deverá apresentar no CSFC a prescrição médica;

NORMA XVII

Atividades/Serviços Prestados

Os serviços e atividades prestados pelo CSFC pretendem contribuir para a satisfação das necessidades dos utentes, favorecer a permanência do utente no seu meio natural de vida, contribuir para o envelhecimento activo e o seu bem-estar.

Os serviços e atividades disponibilizados são iguais para todos os clientes, sem discriminação e são estipulados de acordo com as necessidades dos mesmos, estando sujeitos a alterações, mediante a situação vivenciada.

NORMA XVIII

Passeios ou Deslocações

1. A organização de passeios ou deslocações de grupos, é da responsabilidade do CSFC, nas quais os utentes da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário se encontram incluídos;
2. Os passeios serão assegurados e comparticipados pelo CSFC, podendo ser solicitada aos clientes uma pequena comparticipação suplementar para custear o mesmo;
3. Durante os passeios, os clientes serão sempre acompanhados pelos (as) funcionários(as) da instituição.

NORMA XIX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do CSFC, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação e normas em vigor.
2. A instituição é orientada por uma direcção que delega funções de supervisão e direcção técnica no Diretor(a) Técnico(a);
3. O quadro de pessoal do CSFC é actualmente constituído por:
 - Diretor(a) Técnico(a), licenciado em Serviço Social
 - Cozinheiro(a);
 - Ajudante de cozinha;
 - Ajudantes de acção directa;
4. O CSFS pode eventualmente contratar outros recursos humanos, sempre que se justifique.

NORMA XX

Funções do(a) Diretor(a) Técnico(a)

1. No âmbito da Direcção Técnica:
 - 1.1. Dirigir o funcionamento do CSFC, de acordo com as regras definidas pela direcção, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
 - 1.2. Garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica;
 - 1.3. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e a elaboração do respectivo Plano de Desenvolvimento Individual;
 - 1.4. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados e distribuí-las pelo serviço a ser realizado;
 - 1.5. Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, de modo a prevenir a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na instituição;
 - 1.6. Propor à instituição a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como, a realização de obras de conservação e reparação, sempre que estas sejam indispensáveis;
 - 1.7. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
 - 1.8. Elaborar o mapa de férias do pessoal;
2. No âmbito do serviço social:
 - 2.1. Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à inscrição, recorrendo à visita domiciliária;
 - 2.2. Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;

- 2.3. Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração no serviço;
- 2.4. Disponibilizar, aos utentes e seus familiares, informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
- 2.5. Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;
- 2.6. Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade;
- 2.7. Disponibilizar o apoio psicossocial aos clientes;

3. No âmbito da animação:

- 3.1. Colaborar na elaboração do plano anual de actividades, junto dos clientes;
- 3.2. Desenvolver actividades de animação;
- 3.3. Incentivar a participação nas actividades, fomentando a interacção entre os clientes e colaboradores (as);

4. No âmbito do trabalho administrativo:

- 4.1. Executar as actividades inerentes há emissão da facturação dos clientes da resposta social de centro de dia;
- 4.2. Organizar e manter actualizado o pagamento das participações familiares;

NORMA XXI

Funções do(a) Ajudante de Ação Directa

1. Incumbe a(o) ajudante de ação directa:

- 1.1. Prestar os Cuidados de Higiene e Conforto;
- 1.2. Apoiar no tratamento de roupas;
- 1.3. Realizar os trabalhos de limpeza e de arrumação da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar.
- 1.4. Proceder à distribuição e acompanhamento das refeições, quando necessário;
- 1.5. Ministrando, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- 1.6. Apoiar nas transferências do utente dependente, sempre que possível, com a ajuda de familiares;
- 1.7. Realizar no exterior a aquisição de bens e/ou serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
- 1.8. Sinalizar e acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- 1.9. Conduzir as viaturas da Instituição sempre que necessário.
- 1.10. Proceder à limpeza, higiene e arrumação das instalações

NORMA XXII

Funções do Pessoal de Cozinha

1. Incumbe a(o) cozinheiro(a):

- 1.1. Preparar e confeccionar o almoço;
- 1.2. Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos, com a colaboração do auxiliar de cozinha;
- 1.3. Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao bom funcionamento da cozinha;
- 1.4. Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições.

2. Incumbe ao auxiliar de Cozinheiro(a):

- 2.1. Substituir o/a cozinheiro/a nas suas faltas e impedimentos;

- 2.2. Apoiar na preparação e confecção das refeições;
- 2.3. Proceder à lavagem e desinfecção das marmitas;
- 2.4. Proceder à limpeza de cozinha e anexos.

NORMA XXIII

Direção Técnica

A Direção Técnica compete a um(a) técnico(a), nos termos da legislação específica relativa à resposta social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
5. Participar nas actividades promovidas pelo CSFC, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo ou condição social;
7. Reclamar sobre o serviço, verbalmente ou por escrito ao director técnico ou à direção;

NORMA XXV

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição;
2. Colaborar com a equipa do CSFC na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. Prestar todas as informações com lealdade e veracidade à instituição, nomeadamente as referentes ao apuramento da comparticipação familiar;
4. Satisfazer os custos da comparticipação familiar atempadamente, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
5. Assegurar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
6. Informar o CSFC de qualquer alteração de serviços.

NORMA XXVI

Direitos da Instituição

São direitos do Centro Social da Freguesia de Cepos:

1. Os dirigentes e funcionários devem ser tratados com respeito e dignidade;

2. Receber atempadamente a participação familiar previamente acordada;
3. Ver respeitado o seu património;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no acto da admissão;

NORMA XXVII

Deveres da Instituição

São deveres do Centro Social da Freguesia de Cepos:

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços, de acordo com os requisitos técnicos adequados e assegurar o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
3. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
4. Prestar com qualidade, os serviços disponíveis;
5. Assegurar o acesso ao regulamento interno da Instituição.

Norma XXVIII

Direitos dos Trabalhadores

São direitos dos Trabalhadores:

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

NORMA XXIX

Deveres dos Trabalhadores

São deveres dos Trabalhadores:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os clientes, 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 responsabilidade;
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 e recursos materiais relacionados com o seu trabalho e que lhe foram confiados pela sua entidade patronal;
6. Guardar sigilo sobre os dados que constam no processo individual do cliente, assim como de todos os assuntos relacionados com o local de trabalho.

Norma XXX

Direitos dos Voluntários

São direitos dos Voluntários:

1. Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
2. Receber apoio no desempenho do seu trabalho, com acompanhamento e avaliação técnica;
3. Exercer o seu trabalho voluntário num ambiente favorável, em condições de higiene e segurança;
4. Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.

NORMA XXXI

Deveres dos Voluntários

São deveres dos Voluntários:

1. Respeitar a vida privada e a dignidade dos clientes;
2. Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
3. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios ao dispor;
4. Guardar sigilo sobre assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis.

NORMA XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A prestação de serviços pode ser interrompida, por iniciativa do cliente, em caso de férias, sendo necessário que este, informe o CSFC, com trinta dias de antecedência, por escrito, referindo os fundamentos para a decisão;
2. A interrupção da prestação de cuidados poderá ser igualmente por internamento hospitalar;
3. O respectivo serviço, será cancelado, se o cliente se ausentar num período de tempo superior a trinta dias, sem aviso prévio, excepto em caso de internamento hospitalar inesperado

NORMA XXXIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o CSFC é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. O contrato e a prestação de serviços cessarão imediatamente, quando em caso de força maior, não imputável ao cliente, deixe de ser possível a sua execução, nomeadamente, por morte;
2. O contrato e a prestação de serviços cessarão igualmente, por desistência da parte do cliente, sendo necessário que este informe o CSFC, com trinta dias de antecedência;
3. Ao cliente que solicite a readmissão, após ter cessado a prestação de serviços por sua iniciativa, serão aplicados os critérios de admissão definidos e integrará a lista de espera existente.

NORMA XXXV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CSFC possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado a um(a) colaborador(a), sempre que desejado, sendo da competência da Direção a sua gestão.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do presente regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis do CSFC deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social/Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social

NORMA XXXVII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direcção do CSFC, tendo em conta a legislação e normas em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVIII

Vigência do Regulamento

O presente regulamento entra em vigor trinta dias após a sua aprovação em Assembleia Geral do CSFC, nomeadamente 28 de abril, não se aplicando aos procedimentos iniciados em data anterior ao da sua vigência. Com a sua entrada em vigor é revogado o anterior.