

F
7OBRA DIOCESANA DE
PROMOÇÃO SOCIAL

Regulamento Interno

CENTRO DE CONVÍVIO

Capítulo I

Disposições gerais

Norma I

Caracterização da Obra Diocesana de Promoção Social

1. A Obra Diocesana de Promoção Social (ODPS) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada em 1964, tendo por finalidade prestar apoio aos cidadãos na velhice e na invalidez, às crianças e jovens e às famílias, em ordem à promoção integral da pessoa.
2. Tem como Visão *pessoas a sentirem pessoas*, direcionada para uma organização humanista e inovadora, que presta serviços de qualidade.
3. Tem como Missão a *promoção do outro*, prevenindo, cuidando e tratando, de forma a contribuir, solidariamente, para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e comunidades em que intervém, através de recursos humanos com competências técnicas, afetivas e relacionais adequadas.
4. Tem como Valores o *compromisso, a cooperação, o empenhamento, a inovação, a personalização, a qualidade, a responsabilidade e a transparência*.
5. Tem como Política de Qualidade:
 - a) Clientes - oferecer um serviço de qualidade ao cliente, que esteja de acordo com, e sempre que possível ultrapasse, as suas expetativas.

- Ry
- b) Pessoas e Liderança - promover as competências dos trabalhadores para a prestação de um serviço de qualidade, reconhecendo e recompensando os resultados individuais e de grupo proporcionando segurança e satisfação no trabalho.
 - c) Comunicação - fomentar o diálogo e a comunicação entre todos de forma a potenciar o desempenho global da Institucional.
 - d) Fornecedores - partilhar com os fornecedores a responsabilidade pela qualidade do produto e serviço prestado, estabelecendo relações duradouras de forma a atingir benefícios e melhorias para ambas as partes.
 - e) Processos - investir na inovação e na melhoria progressiva dos vários processos, de suporte e de serviço, através da contínua procura de melhores práticas.
6. A atuação da Obra Diocesana de Promoção Social estrutura-se no funcionamento de doze Centros Sociais, localizados em diferentes zonas da cidade do Porto, e onde são desenvolvidas respostas sociais dirigidas a crianças, população sénior e famílias.

Norma II

Âmbito de aplicação

A resposta social de Centro de Convívio, sita nos vários Centros Sociais pertencentes à Obra Diocesana de Promoção Social, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no Livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, fls. 10 e verso, sob a inscrição 110/85, com sede no Terreiro da Sé, Porto, rege-se pelas seguintes normas.

Norma III

Legislação aplicável

O Centro de Convívio é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, de apoio a atividades sócio recreativas e culturais, organizadas e dinamizadas com a participação ativa das pessoas idosas de uma comunidade.

Rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 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. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;

- c) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 4 de março, que procede à terceira alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 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;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma IV

Objetivos

São objetivos do Centro de Convívio, nomeadamente:

- a) Proporcionar momentos de convívio e lazer através de atividades ocupacionais;
- b) Fomentar as relações interpessoais, interinstitucionais e intergeracionais;
- c) Manter e/ou desenvolver as capacidades existentes;
- d) Contribuir para a manutenção do indivíduo no seu meio sócio-familiar.

Norma V

Serviços prestados

A resposta social de Centro de Convívio assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Fornecimento de uma pequena refeição (lanche);
- b) Atividades ocupacionais de natureza sócio recreativa e cultural, que poderão ser desenvolvidas no espaço físico do Centro Social ou no exterior.

Capítulo II

Processo de admissão

Norma VI

Inscrição

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do diretor técnico da resposta social.
2. Para efeitos de admissão, o cliente, familiar ou representante legal deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Dados do Bilhete de identidade;
 - b) Dados do Cartão de contribuinte;
 - c) Dados do Cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - d) Dados do Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde e de qualquer outro subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Dados do Cartão do Cidadão, que substitui os documentos mencionados nas alíneas a) a d);
 - f) Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS, a respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;

§ Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações, rendimento social de inserção e outras prestações sociais, subsídio de desemprego ou se encontre desempregado sem rendimentos, baixa clínica, pensões, bolsas de estudo, deverá comprovar, documentalmente, a respetiva situação;
 - g) Documentos comprovativos dos rendimentos anualmente auferidos, provenientes de pensões e/ou prestações sociais, referentes ao último ano de rendimentos;
 - h) Documentos comprovativos, dos últimos três meses, das despesas indicadas nas alíneas b) a e) do n.º 4 da Norma XXXI;
 - i) Relatório médico do estado de saúde, com prescrição terapêutica;

1. Para efeitos de inscrição, o cliente, familiar ou representante legal deverá ainda prestar as seguintes informações:
 - a) Informação de alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
 - b) Identificação e contacto do médico assistente;
 - c) Contacto telefónico de familiares, pessoa próxima e/ou representante legal.
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VII


Prova de rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos declarados será feita através de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outro documento probatório.
2. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar uma declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
3. Sempre que o cliente ou o seu agregado familiar, ou quem exerce a responsabilidade legal, não façam prova ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e despesas, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

Norma VIII

Condições de admissão

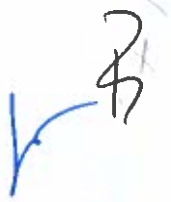
1. São admitidas no Centro de Convívio pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista.

- 
- § Poderão ser admitidas pessoas que não preenchem estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
2. Ser de livre vontade do candidato a sua admissão na resposta social, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por alguém que legitimamente o represente no ato da candidatura;
 3. Concordância do cliente e da família/ responsável com os princípios, valores e as normas regulamentadas do centro;
 4. Não sofrer de doença infetocontagiosa nem de foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psicoafetivas, não controladas por medicação, que coloque em perigo clientes e trabalhadores.
 5. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

Norma IX

Critérios de prioridade na admissão

1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
 1. Situação económica vulnerável (3 a 5 pontos, consoante o nível de vulnerabilidade);
 2. Isolamento social (2 pontos);
 3. Residir na área de intervenção do Centro Social (1 ponto);
2. Em caso de empate de critérios a data de inscrição mais antiga será considerada como fator de desempate.
3. Os critérios de prioridade na admissão e os respetivos fatores de ponderação encontram-se em tabela anexa ao presente Regulamento Interno.
4. Em caso de alteração aos critérios de prioridade na admissão e / ou respetivos fatores de ponderação, será elaborado um novo anexo ao Regulamento Interno, onde consta a nova tabela, da qual será entregue um exemplar aos clientes ou seus representantes, com uma antecedência de 30 (trinta) dias.



Norma X
Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e dar conhecimento da decisão ao cliente, familiares ou representante legal. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes deste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão, o Presidente do Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social.
3. A admissão é precedida por uma entrevista de pré-diagnóstico ao candidato e/ ou pessoa próxima / representante legal, efetuada pelo coordenador técnico da resposta social.
4. Após a decisão da admissão do cliente, 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.

Norma XI
Lista de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.
3. A lista de espera será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
4. A lista de espera deve ser renovada anualmente e sempre que necessário.

Norma XII
Acolhimento dos novos clientes

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

- 3
- ✓
- 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;

Capítulo IV

Regras de funcionamento

Norma XIII

Capacidade

A capacidade da resposta social é definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital do Porto do Instituto da Segurança Social, I.P., e encontra-se afixada em local visível no Centro Social.

Norma XIV

Quadro de pessoal

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, que se encontra afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes e sua formação, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma XV

Direção técnica

1. A resposta social é coordenada por um técnico da Instituição, com licenciatura na área das Ciências Sociais e Humanas, cujo nome se encontra afixado em local visível e que, por delegação de competências e funções da Direção Técnica, é responsável pelo funcionamento dos serviços do Centro de Convívio.

Norma XVI

Modalidades de participação de familiares

1. Estão previstos meios para facilitar a participação/disponibilização de informação aos clientes, familiares ou representantes legais, nomeadamente:
 - a) Dia de atendimento com o diretor técnico da resposta social (afixado em local visível);

- b) Realização de sessões de informação/formação;
- c) Envio de comunicações;
- d) Participação nas atividades;
- e) Sistema de apresentação de reclamações/sugestões.

Norma XVII

Período de funcionamento

1. O Centro de Convívio funciona durante todos os dias úteis do ano, exceto na terça-feira de Carnaval e no dia 24 de dezembro.
2. O Centro de Convívio funciona das 14h00 às 18h00 horas, sendo este horário condicionado às necessidades locais.
3. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os clientes circular livremente dentro e fora das instalações do Centro Social.

§ Qualquer responsabilidade da Instituição cessa assim que o cliente deixar as instalações do Centro Social.

Capítulo V

Da Prestação dos Cuidados e Serviços

Norma XVIII

Cuidados de saúde

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) e a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao familiar, à pessoa próxima ou ao representante legal do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto anterior, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência dos serviços sem uma declaração do médico (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.

5. A administração de medicação ao cliente, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde e que seja efetuada pela Instituição, implica que os clientes se façam acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários e obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento, e declaração expressa do cliente, familiar, pessoa próxima ou representante legal autorizando a administração da medicação.

Norma XIX

Pequena refeição

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de uma pequena refeição (lanche).
2. A alimentação é ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:
 - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
 - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

Norma XX

Atividades ocupacionais

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades ocupacionais, de natureza socio-recreativa e cultural.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, tanto são da responsabilidade direta da Direção Técnica da resposta social, como das Direções de Serviços e do Conselho de Administração, sendo comunicado aos clientes/familiares/ pessoas próximas/ representantes legais, através do Coordenador Técnico da resposta social ou da equipa prestadora de serviços, a organização de atividades, nas quais podem ser incluídos.
3. Os passeios ou deslocações poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não estejam na posse das faculdades necessárias para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por trabalhadores da Instituição.

6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades excecionais de animação, culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da comunidade.

Capítulo VI

Direitos e deveres

Norma XXI

Direitos dos clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são direitos dos clientes:



- 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;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- g) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- h) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- i) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- j) Ter acesso ao livro de reclamações e ao Canal de Denúncias.

Norma XXII

Deveres dos clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são deveres dos clientes:

- 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 outros clientes e trabalhadores do Centro de Convívio e os dirigentes da Instituição;
 - c) Abster-se de comportamentos violentos para com os outros clientes;
 - d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
 - f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - g) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Pagar pontualmente, até ao dia 14 (catorze) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem com alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
 - i) Informar sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
 - j) Avisar com a antecedência devida (pelo menos com 15 dias de antecedência) a ausência temporária dos serviços;
 - k) Comunicar, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

Norma XXIII

Direitos dos familiares e representantes dos clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são direitos dos familiares e representantes dos clientes:

- 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) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- d) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- e) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

- f) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- g) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- h) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- i) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- j) Ter acesso ao livro de reclamações e ao Canal de Denúncias.

Norma XXIV

Deveres dos familiares e representantes dos clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são deveres dos familiares ou representantes dos clientes:

- l) 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);
- m) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores do centro de convívio e os dirigentes da Instituição;
- n) Cuidar da saúde do cliente e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- o) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
- p) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas, sempre que solicitado;
- q) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- r) Pagar pontualmente, até ao dia 14 (catorze) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem com alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- s) Informar sobre aspetos particulares do quotidiano ou do comportamento do cliente e possíveis alterações;
- t) Avisar com a antecedência devida (pelo menos com 15 dias de antecedência) a ausência temporária dos serviços;
- u) Comunicar, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

*Norma XXV***Direitos dos trabalhadores**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os trabalhadores do Centro de Convívio gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

*Norma XXVI***Deveres dos trabalhadores**

Aos trabalhadores do Centro de Convívio cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

*Norma XXVII***Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares e/ou pessoa próxima e/ou representante legal, no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, e 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;
- g) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- h) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;

Norma XXVIII

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, criando e mantendo as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- b) Garantir a prestação dos serviços adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- c) Garantir aos clientes, famílias e representantes legais, a sua individualidade e privacidade, proporcionando o acompanhamento adequado;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- e) Possuir livro de reclamações;
- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- g) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

Norma XXIX

Depósito e guarda dos bens do cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente/ familiar/ representante legal/ pessoa próxima e pelo trabalhador que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

Norma XXX

Contrato de prestação de serviços


1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente, familiares ou, quando exista, com o representante legal, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de anexo ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal, e arquivado outro no respetivo processo individual.

- 3
- V
4. Sempre que se verificarem alterações ao contrato, haverá lugar à atualização, no contrato, do respetivo anexo, sendo igualmente entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
 5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
 6. Na assinatura do contrato o cliente ou o seu representante consente, de forma informada, o tratamento e a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 7. Na assinatura do contrato o cliente ou o seu representante consente, de forma informada, a cedência, à Obra Diocesana de Promoção Social, dos seus Direitos de Imagem;
 8. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento, devendo o cliente, familiar ou representante legal, assinar um documento que comprove a receção do mesmo e a concordância com as normas nele estabelecidas.
 9. O contrato de prestação de serviços é outorgado pelo Diretor Técnico da resposta social, ou por qualquer outro trabalhador da Instituição designado para o efeito, se tal competência lhes for delegada pelo Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social, podendo este Órgão de Gestão revogar a atribuição dessa competência sempre que entender.

Norma XXXI

Cessação da prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização, por morte do cliente ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.
2. A cessação da prestação de serviços ocorre quando se verificar uma, ou mais, das seguintes situações:
 - a) Não adaptação do cliente;
 - b) Insatisfação das necessidades do cliente;
 - c) Mudança de residência que impossibilite a frequência da resposta social;
 - d) Não pagamento da comparticipação mensal, sem motivo devidamente justificado ou não regularização de dívida dentro do prazo acordado com a Instituição;
 - e) Ausências injustificadas superiores a 30 (trinta) dias seguidos;

- 
- f) Sempre que o cliente, familiar ou representante legal não aceitem as orientações prestadas pela primeira outorgante, quanto ao funcionamento dos serviços prestados;
 - g) Reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos trabalhadores e da própria Instituição;
 - h) Incumprimento do regulamento interno;
 - i) Incumprimento das cláusulas contratuais.
3. Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social, o cliente, familiar ou representante legal deverá comunicar esse facto, por escrito, ao diretor técnico da resposta social, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência, e rescinde-se contrato de prestação de serviços. Não cumprindo este prazo, sujeitam-se ao pagamento do mês seguinte.

Norma XXXII

Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os clientes ou seus representantes legais.

Norma XXXIII

Proteção de dados pessoais e direitos de imagem

1. De forma a assegurar a proteção dos seus dados pessoais, os clientes, aquando da admissão, devem assinar uma Declaração de Consentimento Informado onde, de forma livre e esclarecida, autorizem a recolha e tratamento dos seus dados pessoais.
2. Tendo como objetivo salvaguardar os seus direitos de personalidade, e particularmente no que se refere ao direito à sua imagem, designadamente no âmbito da divulgação de atividades que incluam fotos, vídeos e publicações no *site* e *facebook* da Instituição, ou noutros meios de comunicação institucional, obrigatoriamente os clientes da Instituição, ou os seus representantes legais, têm que manifestar de forma expressa o seu consentimento para a utilização da sua imagem. Para o efeito devem assinar uma Declaração de Consentimento Informado aquando da sua admissão.

*Norma XXXIV***Registo de Ocorrências**

O Centro de Convívio dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.

*Norma XXXV***Livro de Reclamações e Canal de Denúncias**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Obra Diocesana de Promoção Social possui, em cada Centro Social, livro de reclamações físico, que poderá ser solicitado sempre que desejado, pelos clientes, familiares ou representantes dos clientes.
2. A Obra Diocesana de Promoção Social possui livro de reclamações eletrónico, disponível no seu sítio institucional na Internet, em www.odps.org.pt.
3. A Obra Diocesana de Promoção Social, em conformidade com a legislação vigente, possui um canal de denúncias, acessível através dos seguintes meios para apresentação de denúncia:
 - a) Plataforma online, via sítio institucional da Instituição na Internet, em www.odps.org.pt, preenchendo o formulário aí existente;
 - b) Denúncia via postal, preenchendo o formulário disponível no sítio institucional da Instituição na Internet, indicado na alínea anterior, e enviar preenchido para o seguinte endereço: Obra Diocesana de Promoção Social - Canal de Denúncias, Rua Eugénio de Andrade, n.º 75, 4150-740 Porto;
 - c) Denúncia via correio eletrónico, preenchendo o formulário indicado na alínea anterior, e enviando para o seguinte endereço: denuncias@odps.org.pt.

Capítulo VII**Pagamento dos serviços***Norma XXXVI***Pagamento da participação familiar**

1. O cliente de centro de convívio, que preencha as vagas abrangidas pelo Acordo de Cooperação, deve efetuar um pagamento único anual, cujo mon-

tante se encontra afixado em local visível no Centro Social e consta de anexo ao presente Regulamento Interno, referente à comparticipação pelos serviços prestados, sendo esse montante definido pelo Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social e objeto de atualização anual, efetuada no início de cada ano civil.

2. O montante de comparticipação mencionado no ponto anterior não pode ser superior ao custo médio real do cliente definido para a resposta social de centro de convívio.
3. O valor da comparticipação deve ser pago de uma só vez, em janeiro de cada ano, ou em duas partes, metade em janeiro e outra metade em julho de cada ano, sem prejuízo dos ajustes a efetuar no pagamento da primeira comparticipação em função do mês de admissão.
4. Quando se verifique a frequência de mais que um elemento do mesmo agregado familiar, no Centro Social, a comparticipação familiar do segundo elemento poderá ter uma redução de 10%.
5. Sempre que um cliente for admitido, pela primeira vez na Instituição, no decurso de um mês, não iniciando a frequência no primeiro dia do mês, a comparticipação familiar mensal desse mês será aplicada de forma proporcional ao período de frequência.
6. A comparticipação familiar não inclui o fornecimento de fraldas e medicação.
7. A prestação, pela Instituição de outros serviços, ou de serviços esporádicos, não incluídos na comparticipação familiar do cliente, estará sujeita ao preço afixado no Centro Social.
8. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, sendo os clientes, familiares ou representantes legais informados do respetivo valor ou preço.
9. O Conselho de Administração poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
10. Em caso de alteração ao montante de comparticipação fixado, será efetuada uma adenda ao Regulamento Interno, onde consta a informação sobre o novo montante, e da qual será entregue um exemplar aos clientes, familiares ou representantes legais, com uma antecedência de 30 (trinta) dias.

*Norma XXXVII***Comparticipação das vagas não abrangidos por Acordo de Cooperação**

1. Aos clientes não abrangidos pelas vagas em Acordo de Cooperação, mas que, dentro do limite da capacidade atribuída para a resposta social, sejam admitidos, o Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social, se assim o entender, pode fixar um montante anual de participação diferente do montante definido para as vagas abrangidas por Acordo de Cooperação, montante esse igualmente afixado em local visível no Centro Social e constante do anexo ao presente Regulamento Interno.
2. O montante de participação mencionado no ponto anterior não pode ser superior ao custo médio real do cliente definido para a resposta social de centro de convívio.

*Norma XXXVIII***Comparticipação familiar máxima**

1. A participação familiar máxima, calculada nos termos das disposições legais aplicáveis, não pode exceder o custo médio real do cliente 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.
2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

*Norma XXXIX***Prazos de pagamento**

1. A participação familiar deve ser paga pelo cliente, por familiar, pessoa de referência, ou pelo seu representante legal;
2. A participação familiar deve ser paga até dia 14 (catorze) do respetivo mês de pagamento definido.
3. Sempre que o dia 14 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
4. Na mesma data, mensalmente, devem ser pagas todas as outras despesas aplicáveis ao cliente.

5. O atraso no pagamento da participação, sem justificção aceitável, implica o pagamento de uma compensação, cujo valor será definido anualmente pela Instituição.
6. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender o cliente da frequência dos serviços até que se verifique a sua regularização, sem que antes seja realizada uma análise individual da situação.
7. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado devem ser apresentadas ao diretor técnico da resposta social.

Norma XL

Revisão da participação familiar

1. A revisão da participação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano civil.
2. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a participação familiar será ajustada em conformidade.
3. O cliente, os familiares, a pessoa de referência, ou o seu representante legal, têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva participação familiar.

Capítulo VII

Disposições finais

Norma XLI

Alterações ao Regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição deverá informar a segurança social e o cliente, familiares, pessoa próxima ou representante legal sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XLII

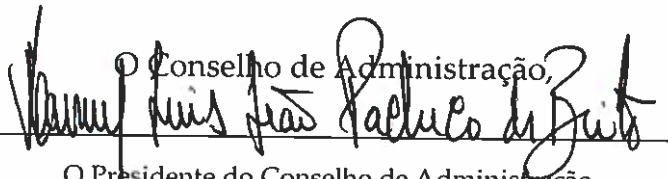
Integração de lacunas


Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

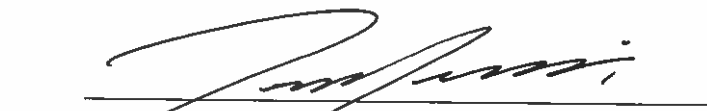
Norma XLIII

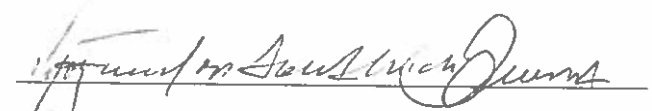
Entrada em vigor

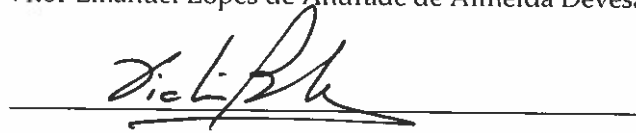
O presente Regulamento foi revisto e aprovado na atual redação, em reunião do Conselho de Administração de 16 de março de 2023, e entra em vigor em 1 de maio de 2023, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.


O Conselho de Administração,
O Presidente do Conselho de Administração,
Pe. Manuel Luís Leão Pacheco de Brito


O Secretário do Conselho de Administração,
João Salvador Velez Pacheco Amorim


O Tesoureiro do Conselho de Administração
Paulo Alexandre Vieira Correia


O 1.º vogal do Conselho de Administração,
Vítor Emanuel Lopes de Andrade de Almeida Devesa


O 2.º vogal do Conselho de Administração
Vítor Manuel Reis de Azevedo Moreira Bártolo

ANEXO 1

Critérios de priorização na admissão e fatores de ponderação

Critérios	Pontuação	Ponderação
Situação económica vulnerável	Rendimento $\leq \frac{1}{2}$ RMM = 5 pontos	60%
	Rendimento $> \frac{1}{2}$ RMM = 4 pontos	
	Rendimento ≥ 1 RMM = 3 pontos	
Isolamento social	2 pontos	30%
Residir na área de intervenção do Centro Social	1 ponto	10%
Total		100%

Em caso de empate de critérios a data de inscrição mais antiga será considerada como fator de desempate.
RMM= Remuneração Mínima Mensal

ANEXO 2

Tabela de participação familiar

(poderá ser revista anualmente)

Centro de Convívio	Valor anual fixo, em vigor	
	Vagas abrangidas por Acordo de Cooperação	50,00€ (cinquenta euros)
Vagas não abrangidas por Acordo de Cooperação	50,00€ (cinquenta euros)	

O valor da participação a pagar nunca pode ser superior ao custo médio da resposta social

