CENTRO COMUNITÁRIO

DA

QUINTA DO CONDE

REGULAMENTO INTERNO

DO

CENTRO DE CONVÍVIO

Índice

CAPÍTULO I - Disposições Gerais 4

Artigo 1º - Âmbito de Aplicação 4

Artigo 2º - Objetivos do Regulamento Interno 4

Artigo 3º - Legislação aplicável 5

Artigo 4º - Objetivos do Centro de Convívio 5

Artigo 5º - Cuidados e Serviços 5

CAPÍTULO II - Processo de Admissão dos Utentes 6

Artigo 6º - Condições de Admissão 6

Artigo 7º - Candidatura 6

Artigo 8º - Critérios de Admissão 8

Artigo 9º - Admissão 8

Artigo 10º - Acolhimento dos novos utentes 9

Artigo 11º - Processo individual do utente 10

CAPÍTULO III - Comparticipação Familiar 10

Artigo 12º - Cálculo da Comparticipação Familiar 10

Artigo 13º - Comparticipação familiar 12

Artigo 14º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar 13

Artigo 15º - Redução do Valor da Comparticipação Familiar 13

Artigo 16º - Ausências 13

Artigo 17º - Pagamento da Comparticipação Familiar 14

CAPÍTULO IV - Instalações e Funcionamento 14

Artigo 18º - Instalações 14

Artigo 19º - Horário de Funcionamento 15

Artigo 20º - Quadro de Pessoal 15

Artigo 21º - Coordenação Técnica 16

CAPÍTULO V - Da Prestação de Serviços 16

Artigo 22º - Alimentação 16

Artigo 23º - Atividades de Animação/ Ocupação 16

Artigo 24º - Condições de saúde e procedimento em caso de emergência 17

CAPÍTULO VI - Direitos e Deveres 17

Artigo 25º - Direitos do CCQC e dos seus Trabalhadores 17

Artigo 26º - Deveres do CCQC e dos seus Trabalhadores 18

Artigo 27º - Direitos dos Utentes e seus Familiares 19

Artigo 28º - Deveres dos Utentes e seus Familiares 20
Artigo 29º - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes 20
Artigo 30º - Contrato de Prestação de Serviços 21
Artigo 31º - Condições de alteração, suspensão e rescisão do contrato 21
Artigo 32º - Livro de Registo de Ocorrências 21
Artigo 33º - Livro de Reclamações 21
Artigo 34º - Consequências por Conduta Inadequada 21
CAPÍTULO VII - Disposições Finais 22
Artigo 35º - Alterações ao Presente Regulamento 22
Artigo 36º - Casos Omissos 22
Artigo 37º - Entrada em vigor 22

REGULAMENTO INTERNO DE CENTRO DE CONVÍVIO

O Centro Comunitário da Quinta do Conde, adiante designado por CCQC, é uma pessoa coletiva de utilidade pública sob a forma de uma associação de solidariedade social com sede na Rua José Relvas, lote 640, Quinta do Conde, Concelho de Sesimbra.

O CCQC rege-se por estatutos próprios, nos quais se encontra definido o seu âmbito de intervenção, bem como, os direitos e deveres dos seus associados.

É objetivo do CCQC cooperar no apoio social à família e à comunidade, sendo que para a sua concretização se propõe a criar, gerir e manter equipamentos de apoio social. Assim sendo, o CCQC proporciona um conjunto de respostas sociais e serviços em função das necessidades da comunidade, nomeadamente:

a) *Na área sénior e/ou de dependência:* Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Convívio e Centro de Ajudas Técnicas, a funcionar no edifício sede;
b) *Na área da infância:* Creche Familiar, Creche, Pré-escolar, Centro de Atividades de Tempos Livres, a funcionar no Centro Infantil, Rua Rio Liz, Boa Água, Quinta do Conde;
c) Comunidade de Inserção, com gestão no edifício sede;
d) Apoio social e alimentar, com gestão no edifício sede.

CAPÍTULO I - Disposições Gerais

Artigo 1º - Âmbito de Aplicação

O Centro Comunitário da Quinta do Conde, adiante designado por CCQC, tem Acordo de Cooperação para a resposta social de Centro de Convívio celebrado com o Centro Distrital de Setúbal do Instituto da Segurança Social I.P., em 27/07/2000, a qual se rege pelas seguintes normas.

Artigo 2º - Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno visa:

1. Definir as regras de utilização e funcionamento do Centro de Convívio, bem como, assegurar a sua divulgação e cumprimento;
2. Definir as condições e requisitos para a candidatura, admissão e acompanhamento dos utentes;
3. Definir o âmbito e organização da resposta social de Centro de Convívio;
4. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.

Artigo 3º - Legislação aplicável

A resposta social de Centro de Convívio rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos:

a) Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;

b) Despacho normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

c) 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;

d) Protocolo de cooperação em vigor;

e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 4º - Objetivos do Centro de Convívio

O Centro de Convívio é uma resposta social que consiste no apoio a atividades sócio-recreativas e culturais, organizadas e dinamizadas com a participação ativa das pessoas idosas de uma comunidade, nomeadamente:

1. Contribuir para o estabelecimento ou retardamento do processo de envelhecimento;
2. Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia dos utentes;
3. Promover e estimular as relações interpessoais entre os utentes, familiares e associados, a fim de evitar o isolamento, bem como as relações intergeracionais e interinstitucionais;
4. Desenvolver serviços e atividades adequadas ao bem-estar dos utentes, promovendo momentos de convívio e lazer;
5. Contribuir para a manutenção do idoso no seu meio sócio-familiar.

Artigo 5º - Cuidados e Serviços

1. O Centro de Convívio assegura os seguintes serviços e atividades:

a) Alimentação;

b) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva.

2. Ver condições em como os serviços são prestados, no Capítulo IV.

CAPÍTULO II - Processo de Admissão dos Utentes

Artigo 6º - Condições de Admissão

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Ser residente ou, um ou mais membros do agregado familiar trabalhar na Freguesia da Quinta do Conde ou na sua área de influência;
2. Ter idade igual ou superior a 50 anos;
   a. Poderão ser admitidas pessoas com idade inferior a 50 anos, com necessidades específicas, quando após a análise da situação, se considere benéfica a sua integração.
3. A pessoa manifestar expressamente vontade em ser admitida;
4. Não sofrer de doença infeto-contagiosa ou outra que perturbe o regular funcionamento da resposta social.

Artigo 7º - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, a pessoa ou o seu cuidador, deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos, referentes ao utente e ao seu cuidador:
   a) Cartão de Cidadão;
   b) Bilhete de Identidade, Passaporte e/ou Documento de Residência emitido pelo SEF, devendo nestes casos, apresentar a fotocópia do NIF, do NISS e do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema de Saúde;
   c) Fotocópia do cartão de sócio do CCQC (facultativo);
   d) Relatório médico comprovativo da situação clinica do utente e que não sofre de doença infeto-contagiosa e/ou relatórios de internamentos hospitalares;
   e) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente:
      I. Declaração de **IRS** do último ano entregue e respetiva nota de liquidação;
      II. **Vencimento/s** (recibos dos últimos 3 meses);
      III. **Pensões, subsídios e prestações sociais** (declaração emitida pela Entidade pagadora);

IV. **Pessoas em situação de desemprego**(declaração emitida pela Segurança Social onde conste o período de duração do subsídio e o referido valor. Na ausência de direito ao referido subsídio, declaração negativa emitida pela Segurança Social);

V. **Rendimentos não declarados**(declaração sob o compromisso de honra onde conste o valor que recebe mensalmente);

VI. **Outros Rendimentos**: Pensão de alimentos (Declaração da Regulação do Poder Paternal emitida pelo Tribunal); bolsas de estudo e formação; rendas; etc.

f) Comprovativos das despesasdo agregado familiar, nomeadamente:

I. **Habitação** (os dois últimos recibos de pagamento da renda (casa alugada); documento comprovativo de pagamento de empréstimo bancário, onde conste o valor pago mensalmente e o(s) nome(s) do(s) titular(es);

II. **Saúde** (em caso de doença crónica e toma de medicação de uso continuado, apresentar Declaração médica e os recibos da Farmácia dos últimos 3 meses);

III. **Transportes Públicos** (título de transporte junto com os 2 últimos recibos);

IV. **Outras despesas** (Pensão de Alimentos, mediante a apresentação da declaração da Regulação do Poder Paternal emitida pelo Tribunal; comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a familiares, mediante a apresentação de recibo de pagamento).

2. A falta dos documentos probatórios referidos nas alíneas e) e f), ponto 1, do presente artigo, ou a sua viciação, implicará a aplicação da mensalidade máxima em vigor na resposta social;
3. A Ficha de Inscrição (disponível no CCQC) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no horário de expediente da Secretaria do Edifício Sede, no período de candidatura que ocorre durante todo o ano.
4. Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 8º - Critérios de Admissão

A admissão encontra-se condicionada pela existência de vagas e por ordem de inscrição. São critérios de prioridade na seleção:

1. O facto de transitar de outra resposta social do CCQC é prioritário perante os restantes critérios;
2. Estar em situação de risco social e/ou familiar, nomeadamente: situações de isolamento social, incapacidade ou inexistência de cuidadores para prestar o apoio necessário (20 pontos);
3. Ser encaminhado por serviços da comunidade (15 pontos);
4. Estar em situação de carência económica (20 pontos);
5. Residir na Freguesia da Quinta do Conde (15 pontos);
6. Ser sócio do CCQC:
   a. Há menos de um ano - 5 pontos;
   b. Há um ano ou mais, até cinco anos - 10 pontos;
   c. Há mais de cinco anos - 15 pontos.
7. Ser familiar de um utente já integrado na resposta social de Centro de Convívio (15 pontos);
8. E outros que o CCQC considere pertinente após avaliação do processo (15 pontos).

Artigo 9º - Admissão

1. Recebida a candidatura e após a entrevista diagnóstica a mesma é analisada pela Equipa Técnica da área dos idosos, a quem compete elaborar a proposta de admissão que terá em consideração as condições e os critérios para a admissão constantes neste regulamento;
2. É competente para decidir a Coordenação Técnica do CCQC;
3. Da decisão será dada conhecimento ao utente, por escrito, no prazo de 5 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Coordenador Técnico e/ou autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão é devido o pagamento do custo do processo de admissão, na Secretaria da Sede do CCQC. Ficam isentos deste pagamento ou beneficiar de uma redução as situações identificadas pela técnica de serviço social da instituição.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto, é comunicado ao candidato a utente, por escrito.
    a) A inscrição é válida durante 1 ano, a partir da data da sua entrega na instituição. Após essa data, o utente é responsável pela renovação da inscrição, sob pena da mesma ser excluída;
    b) Durante este período, o utente ou o seu cuidador é responsável por informar o CCQC quando já não se encontrar interessado na inscrição ou se houver alterações das condições existentes no momento da inscrição;
    c) Se o utente ou o seu cuidador for contactado para dar início ao processo de admissão e recusar no momento, a inscrição será eliminada, sendo necessário realizar uma nova inscrição se, no futuro, vier a necessitar da resposta social.

Artigo 10º - Acolhimento dos novos utentes

1. O acolhimento do novo utente rege-se pelas seguintes regras:
    a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades e interesses;
    b) Apresentação da equipa prestadora dos serviços;
    c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
    d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos serviços;
    e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

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

Artigo 11º - Processo individual do utente

1. Cada utente possui um processo individual onde constam os seguintes dados:

a) Identificação e contacto do utente;

b) Data de início da prestação dos serviços;

c) Identificação e contacto do (s) cuidador (es);

d) Identificação e contacto do médico assistente;

e) Identificação da situação social;

f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

g) Programação dos cuidados e serviços;

h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;

i) Contrato de prestação de serviços;

j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III - Comparticipação Familiar

Artigo 12º - Cálculo da Comparticipação Familiar

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por

período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

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

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

a) Do trabalho dependente;
b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferencial auferido 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 do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.
g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior

a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

5. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 do Artigo 12º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. Quanto à prova dos rendimentos e despesas do agregado familiar a apresentar são os constantes nas alíneas e) e f), do ponto 1, do artigo 7º.

7. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações apresentadas referente a rendimentos e despesas, ou a não entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

Artigo 13º - Comparticipação familiar

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da aplicação de **5%** sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

Artigo 14º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente. Para tal, o utente ou o seu cuidador deverá apresentar, até à data estipulada, a documentação solicitada. A não entrega da documentação solicitada implicará a aplicação da mensalidade máxima.
3. A revisão da comparticipação familiar entra em vigor em Setembro.
4. As comparticipações familiares poderão ser revistas sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita.

Artigo 15º - Redução do Valor da Comparticipação Familiar

1. Estão previstas reduções na comparticipação familiar nas seguintes situações:
   a) De 20% sempre que se verifique a frequência, no CCQC, de mais do que um elemento do agregado familiar, quando vivam em economia comum. Esta redução só será aplicada a um dos elementos do agregado familiar;
   b) De 20% se o utente pertencer ao agregado familiar e viver em economia comum com dirigente eleito ou trabalhador do CCQC;
   c) Haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias consecutivos;
   d) Haverá lugar a uma redução de 40% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 30 dias consecutivos.
2. O CCQC poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

Artigo 16º - Ausências

1. Se o utente se ausentar por um período superior a 15 dias consecutivos, este ou o seu cuidador, terá que preencher um impresso próprio, no qual apresenta a justificação da ausência. O impresso terá que ser carimbado com a data de entrega na secretaria.
2. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de doença (internamento hospitalar, integração na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, adiante designada por RNCCI, ou outros), devidamente comprovada, ou de outros motivos que o CCQC venha a considerar justificativos.

3. Sempre que o motivo que justifica a falta seja previsível, o utente ou o seu representante legal, deverá avisar o CCQC com 48 horas de antecedência. Se esse motivo for imprevisto, ele deverá ser comunicado logo que possível.
4. A falta durante 15 dias consecutivos sem aviso prévio, ou por motivo que se considere injustificado, implica a perda do direito à vaga.

Artigo 17º - Pagamento da Comparticipação Familiar

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado, entre os dias 1 e 20 do mês a que respeita, na secretaria do CCQC, durante o respetivo horário de expediente.
2. O pagamento poderá ser feito em dinheiro, cheque, multibanco ou por transferência bancária, em conformidade com os procedimentos administrativos adotados no CCQC.
3. Quando o pagamento da mensalidade excede o prazo referido no Ponto 1, esta sofre um agravamento de 10%.
4. Se a ausência de pagamento da mensalidade for superior a 30 dias, o utente poderá,após ser realizada uma análise individual do caso,perder o direito à vaga,sem prejuízo do pagamento dos meses em falta.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados poderá ser realizado previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, de acordo com o definido entre o CCQC e o utente ou o seu cuidador.
6. Se a desistência ou saída da resposta social for previsível, o utente ou seu cuidador, deve avisar o CCQC, mediante o preenchimento de impresso próprio, com pelo menos um mês de antecedência, sob a pena de pagamento integral da mensalidade do mês subsequente.
7. Aquando da admissão na resposta social, o utente pagará nesse mês o número de dias que irá frequentar.

CAPÍTULO IV - Instalações e Funcionamento

Artigo 18º - Instalações

1. A resposta social de Centro de Convívio está sediada no edifício sede, Rua José Relvas, lote 640, Freguesia da Quinta do Conde, Concelho de Sesimbra.
2. As suas instalações têm capacidade para 100 utentes.

3. O Centro de Convívio é um equipamento aberto, no qual os utentes podem circular de forma livre:
   a) O CCQC não se responsabiliza pelos eventuais danos decorrentes de saídas dos utentes das suas instalações, por vontade própria.
4. As instalações do Centro de Convívio são compostas por:
   a) Um espaço destinado à realização de atividades físicas, lúdicas e sócio-culturais;
   b) Os utentes da resposta social de Centro de Convívio, podem beneficiar dos espaços comuns do edifício sede, nomeadamente: o espaço destinado a refeições, o espaço destinado a descanso e lazer e o espaço exterior.

Artigo 19º - Horário de Funcionamento

1. O Centro de Convívio funciona de segunda a sexta-feira no horário das 13h30m às 17h30m, e aos fins de semana e feriados das 13h às 18h:
   a) O Centro de Convívio poderá realizar actividades em outros horários.
2. O Centro de Convívio encerra nos dias 1 de Janeiro, 1 de Maio, 25 de Dezembro e Domingo de Páscoa.
3. O encerramento excecional em datas não mencionadas no presente regulamento, será comunicado oportunamente através da afixação de aviso escrito nas instalações do Centro de Convívio.
4. A eventual criação de outros serviços/atividades implicará a definição concreta do seu horário de funcionamento.

Artigo 20º - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional e definido no acordo de cooperação em vigor;
2. As atividades são maioritariamente organizadas e dinamizadas com a participação ativa dos utentes, em regime de voluntariado, em colaboração com uma equipa constituída por cinco pessoas, duas das quais são obrigatoriamente um elemento da Direção e/ou dos Corpos Sociais e as restantes são escolhidas entre os utentes.
3. A Equipa referida no ponto anterior beneficia do acompanhamento técnico e apoio ao funcionamento disponível no quadro de pessoal afeto à resposta social.

Artigo 21º - Coordenação Técnica

1. A Coordenação Técnica desta resposta social compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem compete a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Técnico responsável desta resposta social é substituído, nas suas ausências e impossibilidades, pelo coordenador técnico do Edifício Sede.

CAPÍTULO V - Da Prestação de Serviços

Artigo 22º - Alimentação

1. O CCQC fornece o lanche aos utentes de Centro de Convívio;
   a) Pontualmente e mediante marcação e pagamento na secretaria, os utentes poderão usufruir de almoço no edifício sede (sopa, prato principal, água, pão e sobremesa).
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada por técnico nutricionista e adaptada aos utentes da resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório (pela instituição e pelo utente). As alterações às dietas estipuladas implicam obrigatoriamente a entrega de atestado médico e/ou avaliação realizada pelo/a Nutricionista.

Artigo 23º - Atividades de Animação/ Ocupação

1. Na resposta social de Centro de Convívio é elaborado mensalmente, um Plano de Atividades, que vá ao encontro das necessidades e interesses dos utentes.
2. A elaboração do Plano de Atividades é da responsabilidade da equipa, de acordo com o artigo n.º 25, ponto 2.
3. O Plano inclui atividades de ordem lúdica, recreativa, social, cultural, inteletual, formativa, física, entre outras.
4. Os passeios ou deslocações ao exterior serão agendados com a devida antecedência:
   a) Nas saídas ao exterior os utentes são responsáveis por si próprios, sendo sempre acompanhados por uma pessoa responsável pelo grupo (a qual poderá pertencer ao grupo dinamizador).

b) Nos casos em que os utentes apresentam dificuldades de mobilidade ou que não se encontrem na posse de todas as suas faculdades mentais, a participação encontra-se condicionada à avaliação entre o técnico responsável e utente/ cuidador, de forma a se garantir a segurança e o bem-estar do próprio, bem como da resposta social;

c) Poderão ser gratuitos ou ser cobrada uma comparticipação adicional, devendo tal situação ser previamente comunicada ao utente.

Artigo 24º - Condições de saúde e procedimento em caso de emergência

1. Os utentes deverão frequentar o Centro de Convívio em boas condições de saúde e higiene;
    a) Os utentes que apresentam indícios de doença (vómitos, diarreia, febre, ou outros) deverão permanecer em casa;
    b) O regresso do utente após ausência por doença, por um período superior a 5 dias, deverá ser acompanhado de documento médico comprovativo.
2. Em caso de acidente, ou doença súbita, dentro do equipamento do CCQC, serão prestados os cuidados no imediato. A família ou representante legal do utente será sempre informada do ocorrido. Mediante a gravidade da situação proceder-se-á da seguinte forma:
    a) Em caso de emergência o 112 será contactado e a família ou representante legal será informada.

CAPÍTULO VI - Direitos e Deveres

Artigo 25º - Direitos do CCQC e dos seus Trabalhadores

São direitos do CCQC e seus Trabalhadores:

1. Ser tratados com respeito, dignidade e urbanidade pelos utentes e seus familiares;
2. Defender o uso correto e diligente das instalações e dos equipamentos;
3. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
4. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e a dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

6. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos utentes e/ou familiares;
7. À informação e atualização dos dados referentes à situação sócio-económica e familiar dos utentes;
8. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 26º - Deveres do CCQC e dos seus Trabalhadores

São deveres do CCQC e dos seus Trabalhadores:

1. Garantir o bom funcionamento dos equipamentos e serviços, de acordo com os requisitos técnicos adequados e em conformidade com o Estatuto do CCQC;
2. Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade através da prestação de um serviço de qualidade, eficiente e adequado, promovendo a sua participação na vida dos equipamentos e abstendo-se de qualquer comportamento ofensivo e discriminatório;
3. Manter os processos dos utentes atualizados;
4. Desenvolver relações positivas e cooperantes com os utentes e/ou familiares, valorizando o diálogo e evitando conflitos;
5. Demonstrar disponibilidade, respeito mútuo, sensibilidade e cortesia;
6. Desenvolver a sua atividade com responsabilidade, zelo e ética profissional contribuindo assim para a realização de um trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços constantes deste regulamento interno e para o bom nome do CCQC;
7. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados ao bom funcionamento dos equipamentos e serviços, com formação e qualificações adequadas;
8. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
9. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
10. Emitir opiniões acerca da melhoria da prestação de serviços e do desenvolvimento do trabalho em equipa;

11. Guardar sigilo profissional, abstendo-se de fornecer informação sobre matérias que não sejam da sua responsabilidade e que para tal, não lhe tenha sido concedida autorização;
12. Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do CCQC;
13. Respeitar a obrigatoriedade do uso do vestuário profissional no exercício das funções;
14. Não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
15. Promover uma avaliação periódica das suas atividades;
16. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes.

Artigo 27º - Direitos dos Utentes e seus Familiares

São direitos dos utentes e seus familiares:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e pelos seus usos e costumes sejam eles religiosos, culturais, sociais ou políticos, bem como, o direito à reserva da sua intimidade privada e familiar;
2. Ver salvaguardada a sua segurança e respeitada a sua integridade física, dentro dos equipamentos do CCQC;
3. Usufruir das respostas adequadas à sua situação mediante satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psiquicas e sociais, as quais são contempladas num plano de cuidados estabelecido e contratado e que se situem no âmbito de intervenção do CCQC;
4. Participar nas atividades propostas pelo CCQC, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
5. Utilizar todos os espaços, serviços e recursos a si destinados, de acordo com as suas normas de funcionamento;
6. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio do CCQC, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
7. Confidencialidade da informação facultada;
8. À inviolabilidade da correspondência;
9. Ter acesso à ementa semanal;
10. Ter conhecimento do Regulamento Interno da resposta social;
11. Ter conhecimento dos documentos orientadores da intervenção do CCQC;
12. A ser informado sobre aspetos relevantes do seu processo individual;

13. Apresentar as suas reclamações, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência das respostas e/ou serviços do CCQC, bem como sugestões de melhoria de serviço;
14. Ser pronta e adequadamente assistido em caso de acidente ou doença súbita, dentro dos equipamentos do CCQC;
15. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Artigo 28º - Deveres dos Utentes e seus Familiares

São deveres dos utentes e seus familiares:

1. Cooperar com os trabalhadores do CCQC na medida das suas possibilidades, de acordo com a prestação de serviços previamente estabelecidos;
2. Observar o cumprimento das normas em vigor no Regulamento Interno;
3. Respeitar os horários de funcionamento;
4. Efetuar o pagamento da comparticipação familiar nos prazos previstos e de acordo com o contrato previamente estabelecido;
5. Manter em bom estado de conservação os documentos ou objetos que lhe forem facultados, bem como, fazer bom uso das instalações e equipamentos do CCQC;
6. Respeitar as indicações que lhes forem transmitidas pelos trabalhadores do CCQC;
7. Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes do CCQC;
8. Colaborar com o CCQC, no preenchimento de impressos, que lhes forem fornecidos para fins estatísticos, de gestão e/ou de melhoria das respostas, bem como, na entrega de documentos necessários ao processo do utente;
9. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
10. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
11. Comparecer nos equipamentos do CCQC sempre que seja solicitado, nomeadamente para atividades, atendimentos, reuniões, entre outros;
12. Contribuir para a tranquilidade, funcionamento e bem-estar necessários ao CCQC.

Artigo 29º - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

O CCQC não se responsabiliza pelo eventual desaparecimento ou estrago de bens ou objetos pessoais, sendo estes da inteira responsabilidade dos utentes.

Artigo 30º - Contrato de Prestação de Serviços

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

Artigo 31º - Condições de alteração, suspensão e rescisão do contrato

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social do CCQC;
2. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato as seguintes:
   a) Morte;
   b) Não adaptação do utente;
   c) Insatisfação das necessidades do utente;
   d) Mudança de residência;
   e) Incumprimento das cláusulas contratuais;
   f) Outros que o CCQC venha considerar justificativos.

Artigo 32º - Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Artigo 33º - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo utente ou pelo seu cuidador sempre que tal se torne necessário.

Artigo 34º - Consequências por Conduta Inadequada

Sempre que o utente tenha comportamentos que de algum modo seja responsável por prejudicar a boa e efetiva prestação dos cuidados, dá origem, quanto à gravidade e reincidência, às situações de: advertência simples, advertência por escrito e cessação dos mesmos.

CAPÍTULO VII - Disposições Finais

Artigo 35º - Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Convívio, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente e/ou cuidador, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou ao seu cuidador no ato da admissão e celebrado um contrato de prestação de serviços.

Artigo 36º - Casos Omissos

1. Os casos omissos neste Regulamento serão apreciados pela Direção, tendo em consideração a legislação em vigor sobre a matéria;
2. A Direção encontra-se disponível para atendimento, mediante exposição por escrito da situação, com indicação de contacto para posterior marcação.

Artigo 37º - Entrada em vigor

Este Regulamento é válido, após aprovação em Assembleia Geral, até nova atualização quando tal se justificar e entra em vigor no dia 31 maio de 2015.

Aprovado pela Direção do Centro Comunitário da Quinta do Conde, em 18 de maio de 2015

Aprovado em Assembleia Geral realizada em 31 de maio de 2015