



PREÂMBULO

O Centro Comunitário António Aleixo, designado por Centro Comunitário, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro Comunitário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 02/12/1999 pertence à Fundação António Aleixo, fundação de solidariedade social.

O Centro Comunitário é um espaço polivalente, que visa possibilitar aos seus destinatários - indivíduos, grupos e famílias - o exercício do direito de cidadania e a consequente integração social, através de um conjunto de respostas globais e integradas, que vão de encontro às necessidades vivenciadas pela comunidade.

São considerados valores fundamentais para a prática da ação institucional, a legalidade, a neutralidade política, económica e religiosa, a responsabilidade e a competência como atributos do profissionalismo e a integridade como condição da liberdade, quer pessoal, quer dos clientes que assiste.

A manutenção da confidencialidade é um elemento fundamental da ética profissional que abrange todos os colaboradores.

Os órgãos sociais, colaboradores, clientes e familiares têm o dever de não formular entre si, pretensões ilegais ou contrárias ao presente regulamento.

A prestação deste serviço torna indispensável a articulação eficaz da conduta de todos os colaboradores com a instituição, de forma a tornar viável uma boa qualidade dos serviços.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'JA', 'Jr', 'L', 'P', 'JMB', and 'JMB']



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

Este estabelecimento rege-se pelo presente Regulamento Interno, pela Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na redação atual; Decreto Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na redação atual, Guião Técnico de Centro Comunitário e Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e respetivas Adendas.

Artigo 1º

Objetivos

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

São objetivos desta resposta social:

1. Constituir um pólo de animação gerador de dinâmicas locais;
2. Fomentar a participação das pessoas, das famílias e dos grupos;
3. Dinamizar e envolver os parceiros locais e fomentar a criação de novos recursos;
4. Desenvolver atividades dinamizadoras da vida social e cultural da comunidade;
5. Promover a inserção social de pessoas e grupos mais vulneráveis;
6. Criar condições para responder às necessidades concretas da população;
7. Gerar condições para a mudança.



Artigo 2º

Destinatários

São destinatários desta resposta social os indivíduos e famílias residentes e/ou trabalhadores da freguesia de Quarteira.

Artigo 3º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. No Centro Comunitário António Aleixo são prestados os seguintes serviços/ atividades:

- 1.1 Acompanhamento Psicológico;
- 1.2 Terapia Ocupacional;
- 1.3 Atividades Culturais;
- 1.4 Ações Formação/ Sessões Esclarecimento;
- 1.5 Balneários públicos;
- 1.6 Biblioteca;
- 1.7 Cabeleireiro;
- 1.8 Cibercafé;
- 1.9 Convívio de Adultos;
- 1.10 Informação/Atendimento/Acompanhamento Social;
- 1.11 Serviço de Refeição;
- 1.12 Lavandaria;
- 1.13 Loja Social;
- 1.14 Seção Animação Desportiva/ Recreativa;

2 A Loja Social é constituída pelo Banco Alimentar, Banco de Roupas, Banco de Puericultura e o Banco de Ajudas Técnicas. O seu

A

Jz
L

P

Hgms

JLB



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

funcionamento, normas e processos constam em regulamento próprio da atividade.

Artigo 4º

Candidatura

1 Acompanhamento Psicológico, Terapia Ocupacional e Acompanhamento Social – 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 efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1 Cartão de Cidadão ou outro documento de identificação (título de residência, passaporte) 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 Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar.
- 1.6 Declaração assinada pelo cliente ou representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

2 Balneários Públicos/ Convívio de Adultos/ Serviço de Refeições – 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 efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

documentos:

- 2.1 Cartão de Cidadão ou outro documento de identificação (título de residência, passaporte) do cliente e restantes elementos do agregado familiar;
 - 2.2 Cartão de Contribuinte do cliente e restantes elementos do agregado familiar;
 - 2.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e restantes elementos do agregado familiar;
 - 2.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistema a que o cliente pertença;
- 3 As restantes atividades são de acesso livre não necessitando de candidatura.
 - 4 O horário de atendimento para candidatura será definido anualmente e estará disponível na receção.
 - 5 A ficha de identificação e os documentos probatórios previstos nos números 1 e 2 deste artigo deverão ser entregues nas instalações do Centro Comunitário.
 - 6 Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 5º

Critérios de Admissão

Poderão frequentar o equipamento todos os indivíduos que residam ou exerçam atividade profissional na freguesia de Quarteira.

X
JZ
K
P
Agnes
JB

Artigo 6º

Critérios de Prioridade

Quando não exista vaga para a admissão dos clientes, estes serão ordenados em lista de espera, tendo em conta os critérios de prioridade abaixo definidos, consoante a atividade/ serviço pretendido:

Acompanhamento psicológico e Terapia Ocupacional:

- Utentes em situação de risco comprovado;
- Crianças com necessidades educativas especiais comprovadas;
- Recursos económicos;
- Utentes com familiares a frequentar a instituição, filhos de funcionários ou de membros de órgãos sociais;
- Crianças oriundas de famílias monoparentais ou numerosas;
- Ordem de inscrição (1ª inscrição).

O peso a atribuir a cada um dos critérios, de forma a estabelecer a priorização das inscrições e das situações em lista de espera, constam no anexo 1.

Convívio de Adultos/ Serviço de Refeições:

- Ordem de inscrição

7º

Processo de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da comissão executiva.
2. Nas situações urgentes, a decisão de admissão poderá ser tomada



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo
pelo Presidente ou seu substituto legal, sujeita a ratificação na
reunião seguinte.

Artigo 8º

Lista de Espera

Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os
quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista
de Espera do estabelecimento.

Sempre que o solicite, o cliente será informado da sua posição na
lista.

Sempre que o cliente informe que foram alteradas as condições
em que foi classificado proceder-se-á à avaliação dos requisitos e
consequente atualização da lista de espera.

Artigo 9º

Acolhimento de Novos Clientes

a) O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do cliente;
- Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
- Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
- 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

Artigo 10º

A
Jr
L
B
Agne
HB

1. Verifica-se a existência de um processo individual do cliente nas atividades/ serviços de Acompanhamento Psicológico, Terapia Ocupacional, Convívio de Adultos, Acompanhamento Social e Serviço de Refeição, sendo o mesmo constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
- Ficha de inscrição do cliente;
 - Contrato de prestação de serviços (apenas aplicável ao Convívio de Adultos e Serviço de Refeições);
 - Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas - apenas nas situações aplicáveis e anteriormente referidas) e social do cliente;
 - Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado anualmente;

4. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Artigo 11º

Seguro

Compete à instituição o seguro de cada cliente que frequenta o Convívio de Adultos, sendo imputável ao cliente ou às famílias o pagamento do respetivo prémio. As restantes atividades por terem carácter pontual e esporádico não estão abrangidas por seguro de acidentes pessoais, dispondo o edifício de seguro de responsabilidade civil.

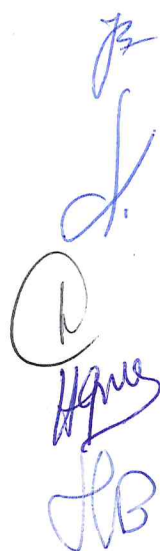
Artigo 12º

Comparticipações Familiares/ Mensalidades

- 1 É gratuita a frequência das seguintes atividades/serviços:
 - 1.1 Atividades Culturais;
 - 1.2 Ações de Formação/ Sessões Esclarecimento;
 - 1.3 Balneários públicos;
 - 1.4 Biblioteca;
 - 1.5 Informação/Atendimento/Acompanhamento Social;
 - 1.6 Utilização dos computadores do Cibercafé.

- 2 O valor a cobrar pela utilização/ frequência dos serviços de Convívio de Adultos, Serviço de Refeições, Cabeleireiro, Lavandaria, Atividades Desportivas, Recreativas e de Animação e do Cibercafé será anualmente estabelecido/aprovado pela Comissão Executiva e afixado nos referidos locais.

- 3 Os serviços de Psicologia e Terapia Ocupacional têm um valor por consulta fixo, variável em função dos rendimentos *per capita* do





Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

agregado familiar, seguindo os escalões de rendimento:

1º Escalão: Até 30% RMM (Remuneração Mínima Mensal)

2º Escalão: 30% a 50% RMM

3º Escalão: 50% a 70% RMM

4º Escalão: 70% a 100% RMM

5º Escalão: 100% a 150% RMM

6º Escalão: Mais de 150% RMM

Atividades	Escalões de Rendimento					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Consulta	3€	5€	7€	12€	17€	22€

- 4 De acordo com o disposto no anexo da Portaria N.º 196-A/2015 de 1 de julho, na sua atual redação dada pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 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:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 5 Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum, designadamente:

5.1 Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois

- anos;
- 5.2 Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - 5.3 Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - 5.4 Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 5.5 Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 6 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:
- 6.1 Do trabalho dependente;
 - 6.2 Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais – montante resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;
 - 6.3 De pensões – velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de natureza idêntica, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - 6.4 De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - 6.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - 6.6 Prediais – rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'A', a signature, a circled 'D', and initials 'HB']

Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses bens não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado neste ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou no documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. A aplicação desta % não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do cliente e respetivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

- 6.7 Rendimentos de capitais – Juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;
 - 6.8 Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 7 Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
- 7.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - 7.2 O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - 7.3 Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

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

7.5 A comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI.

O limite máximo considerado nas despesas mensais fixas a que se referem as alíneas 7.2, 7.3 e 7.4 será o equivalente à retribuição mínima mensal garantida.

8 A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado. A falta de entrega destes documentos, no prazo concedido para o efeito, poderá determinar a fixação da comparticipação familiar máxima.

9 Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, podendo a instituição solicitar a entrega dos créditos depositados em contas bancárias e outros valores mobiliários, de que o cliente ou qualquer elemento do agregado familiar sejam titulares a 31 de dezembro do ano relevante, considerando-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5% sobre os mesmos.

10 A prova das despesas referidas nas alíneas 7.2, 7.3 e 7.4 do número anterior, será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

11 A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o

Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

Artigo 13º

Regras de Funcionamento

1 Instalações/equipamentos

As instalações do Centro Comunitário António Aleixo sitas na Abelheira em Quarteira são compostas por:

- a) Receção;
- b) Cozinha (em comum com outras respostas sociais);
- c) Cibercafé/ Biblioteca;
- d) Lavandaria/ roupa (em comum com outras respostas sociais);
- e) Cabeleireiro;
- f) Loja Social;
- g) Salão Polivalente;
- h) Sala de Formação;
- i) Balneários;
- j) Secretaria (em comum com outras respostas sociais);
- k) Receção (em comum com outras respostas sociais);
- l) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
- m) Sala de Reuniões;
- n) Gabinete de Atendimento;
- o) 2 Viaturas de 5 lugares;
- p) 2 Viaturas de 9 lugares (em comum com outras respostas sociais);

2 Horário

O Centro Comunitário funciona de Segunda a Sexta das 08h às



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

21h30m e aos Sábados e Domingos das 08h às 13h (Apenas serviço de Cozinha). A receção do Centro Comunitário está aberta ao público de Segunda a Sexta Feira das 9 às 19h.

3 Pagamento das Comparticipações Familiares

O pagamento da comparticipação familiar/ mensalidade é efetuado no seguinte período: até ao dia 10 de cada mês de Segunda a Sexta-feira das 09:00 às 12:00 e das 15:00 às 19:00H e a partir do dia 10 de Segunda a Sexta-feira das 10:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00H.

Em caso de ausência de pagamento sem qualquer justificação, por um período superior a 60 dias, a instituição suspenderá a frequência do cliente na resposta social.

4 Regime Alimentar

As ementas são elaboradas por um nutricionista tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam.

A ementa semanal será fixada no estabelecimento em local bem visível para que estes tenham conhecimento da mesma.

O centro comunitário fornecerá dietas desde que seja apresentada a indicação médica.

5 Atividades/Serviços Prestados

5.1 O Acompanhamento Psicológico baseia-se em avaliações e acompanhamentos psicológicos individuais e em grupo e é dirigido a toda a comunidade que manifeste tal necessidade.

Em caso de acompanhamento prolongado, o valor das consultas será revisto anualmente. Todos os atendimentos serão cobrados (entrevista de anamnese, avaliação e consultas de acompanhamento), salvo conversas informais.

Após arquivo do caso, o mesmo poderá ser reaberto num prazo de 6 meses, sem ficar novamente sujeito à lista de espera, de acordo com a disponibilidade do serviço.

O apoio psicológico aos clientes de Serviço de Apoio Domiciliário, Creche e Pré-escolar da instituição será gratuito.

- 5.2 A Terapia Ocupacional baseia-se em intervenções direcionado a todas as pessoas que apresentem dificuldades na realização das suas atividades do quotidiano ou que procurem promover o seu bem-estar e participação ocupacional. A intervenção tem como objetivo potenciar a autonomia, o equilíbrio ocupacional e a qualidade de vida, através da promoção das capacidades motoras, cognitivas, emocionais e sociais. Para isso, o terapeuta ocupacional utiliza atividades significativas e contextos reais de vida como meio terapêutico, favorecendo a reintegração e o envolvimento ativo da pessoa nas suas rotinas pessoais, profissionais, escolares e de lazer.

Em caso de acompanhamento prolongado, o valor das consultas será revisto anualmente. Todos os atendimentos serão cobrados (entrevista de anamnese, avaliação e consultas de acompanhamento), salvo conversas informais.

Após arquivo do caso, o mesmo poderá ser reaberto num prazo de 6 meses, sem ficar novamente sujeito à lista de espera, de acordo com a disponibilidade do serviço.

O apoio terapêutico aos clientes de Serviço de apoio domiciliário, creche e pré-escolar da instituição terá um valor monetário, podendo estar sujeito a um desconto.

Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

- 5.3 O Cabeleireiro é um serviço de gestão externa à instituição e está aberto a toda a comunidade. Funciona de Segunda a Sábado.
- 5.4 O Cibercafé é um serviço que está aberto a toda a comunidade. Funciona de Segunda a Sexta.
- 5.5 O Convívio de Adultos consiste em atividades de ocupação dos tempos livres de adultos residentes na comunidade e pretende prevenir situações de isolamento social. Funciona de Segunda a Sexta no período da tarde onde são desenvolvidas atividades como Artesanato, Arraiolos, Pintura, Costura, Passeios Temáticos, Bailes, Participação em eventos culturais, etc;
- 5.6 A Informação/Atendimento/Acompanhamento Social consiste na prestação de esclarecimentos e de encaminhamento, quando necessário, para as estruturas adequadas e pode recorrer a este serviço qualquer cidadão da freguesia. Funciona de Segunda a Sexta;
- 5.7 A Lavandaria funciona em comum com a resposta social de Apoio Domiciliário e para além de servir as necessidades da instituição está aberta à comunidade. Presta serviços de lavagem, secagem e engomagem de roupas e está aberta ao público de Segunda a Sexta;
- 5.8 A Seção de Animação Desportiva/ Recreativa está aberta a toda a comunidade. Anualmente são estabelecidas/aprovadas pela Comissão Executiva as atividades a desenvolver, sendo o valor a cobrar pelas mesmas afixado na receção.

6 Quadro de Pessoal

- 6.1 O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo

(Handwritten signatures and initials in blue ink, including a circled '1' and 'JB')



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

6.2 É constituído por:

- 1 Diretor Técnico / Psicólogo
- 1 Técnico de Serviço Social (comum a outras respostas sociais)
- 1 Psicólogo (comum a outras respostas sociais)
- 1 Terapeuta Ocupacional (comum outras respostas)
- 1 Animador Cultural
- 1 Administrativo (comum a outras respostas sociais)
- 1 Auxiliar de Serviços Gerais

7 Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico com formação superior na área das ciências sociais e humanas.

Artigo 14º

Encerramento do Estabelecimento

- 1 - O Centro Comunitário encerrará para descanso de pessoal, manutenção e limpezas gerais em datas a definir anualmente pelo Conselho de Administração, num total de 18 dias uteis.
O Centro Comunitário encerrará ainda nos Feriados Nacionais, Municipais e Dias Santos.

Artigo 15º

Direitos dos Clientes

- a) O respeito pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individuais não devendo ser nunca alvo de discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, religiosos ou raciais, tendo a instituição a incumbência de ajudar a superar o isolamento e a marginalização social;
- b) À prestação dos serviços contratualizados;

Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

- c) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- d) À participação na vida do estabelecimento, podendo colaborar em reuniões para o efeito;
- e) A reclamar junto das hierarquias institucionais, sempre que se sinta lesado ou menosprezado nos seus direitos;

Artigo 16º

Deveres dos Clientes

- a) Colaborarem com a equipa do Centro Comunitário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
- b) Satisfazerem os custos da comparticipação familiar/mensalidades, de acordo com o previamente estabelecido;
- c) Cumprir o regulamento;
- d) Avisar a instituição de qualquer alteração ao serviço;
- e) Os clientes da Loja Social devem estar disponíveis para prestar um serviço à comunidade, sempre que solicitado, durante cinco horas mensais. Ficam excluídos de cumprir o serviço à comunidade, os elementos do agregado familiar que se encontrem a exercer atividade profissional ou a frequentar qualquer grau de ensino, ação de formação profissional ou outro tipo de atividade no âmbito de medidas ativas de emprego. Ficam ainda excluídos os elementos que aleguem motivo de doença, desde que comprovado por declaração médica.

Artigo 17º

Deveres da Entidade Gestora do Serviço

- a) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e

X
B
L
①
Homes
HB



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

qualificação adequadas;

- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e clientes atualizado;
- f) Manter atualizados os processos dos clientes;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h) Dispor de um Livro de Reclamações;
- i) Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

Artigo 18º

Direitos dos Colaboradores

- a) Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções;
- b) A não discriminação da sua retribuição, (exceto nos casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o sector) bem como à não descida de categoria profissional.

Artigo 19º

Deveres dos Colaboradores

- a) Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da Instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
- b) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- c) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;

- d) Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e diretor com atributo profissional;
- e) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- h) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- i) Informar os seus superiores através da cadeia hierárquica, acerca do impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- j) Informar os serviços administrativos sempre que se verifique Alteração de nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e n.º de pessoas na sua dependência;
- k) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

Artigo 20º

Contrato

Sempre que os serviços prestados pressuponham participação Familiar/ mensalidade será celebrado, por escrito, entre o cliente ou seu representante legal e a Fundação António Aleixo um contrato de prestação de serviços, sendo no ato de celebração entregue ao cliente

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a circled 'D' and the name 'Alguns'.



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo
uma copia do presente regulamento.

Artigo 21º

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

No caso de interrupção do serviço, por iniciativa do cliente, superior a 15 dias que não seja motivada por doença devidamente justificada ou comprovada, a situação será analisada pela Administração, podendo a instituição denunciar o contrato de prestação de serviços.

Artigo 22º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não imputável ao Prestador

A prestação dos Serviços do Centro Comunitário cessa por denúncia do contrato. O Contrato pode ser denunciado por escrito, a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos contratantes, com a antecedência de 30 dias ou de 90 dias, consoante a iniciativa seja do cliente ou da instituição, respetivamente.

Artigo 23º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações em formato físico e eletrónico disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt>. O livro de reclamações em formato físico estará disponível no horário de expediente da Instituição e na totalidade do período de funcionamento do Centro Comunitário, podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esse período.

Artigo 24º

Proteção de Dados

No cumprimento da legislação sobre a proteção de dados, a Fundação António Aleixo faz o tratamento dos dados pessoais dos utentes e seus familiares, com a finalidade específica de serviço social prestado. A sua



Regulamento Interno do Centro Comunitário António Aleixo

recolha, utilização e arquivo só serão efetuados com autorização em documento próprio e a sua conservação durará o prazo necessário para a concretização das exigências que motivaram a sua recolha. A instituição só fornecerá os dados a terceiros sendo estas entidades homologados para o efeito.

Artigo 25º

Alterações ao Regulamento

- a) O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações ao funcionamento da resposta social, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
- b) Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, 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.
- c) Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

Os casos omissos no presente regulamento, bem como quaisquer dúvidas na sua interpretação, serão resolvidos pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.

Revisão em 20 de outubro de 2025

Entrada em Vigor 24 de Novembro de 2025

ANEXO 1

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO
Recursos económicos	Pontuação decrescente de acordo com os escalões de rendimento do agregado.	1.º escalão= 40 2.º escalão= 35 3.º escalão= 30 4.º escalão= 25 5.º escalão= 20 6.º escalão= 15
Ordem de inscrição	Pontuação decrescente a partir da 1.º inscrição (40 pontos)	30 a 1
Utente em situação de risco	Referenciado por outros serviços ou mediante apresentação pela família de relatório comprovativo, elaborado por entidades oficiais	11
Utentes com familiares a frequentar a instituição, filhos de funcionários e filhos de membros órgãos sociais	Frequência de 1 ou mais elementos do mesmo agregado familiar no ano letivo referente à candidatura, filhos de funcionários e filhos de membros órgãos sociais	7
Crianças com necessidades educativas especiais	Referenciado por outros serviços ou mediante apresentação pela família de relatório comprovativo, elaborado por entidades oficiais	6
Crianças integradas em famílias monoparentais ou numerosas	Consideram-se famílias monoparentais mediante comprovativo da regulação das responsabilidades parentais e família numerosa quando no agregado existam 3 ou mais menores	6

[Handwritten signatures and initials in blue ink]