

2016
ARIPSI
cah

Regulamento Geral Interno



Parte IV

CENTRO de CONVÍVIO (CCONV)

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

INDICE	PÁG.
CAPA	1
INDICE	2
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
ARTIGO 1.º - Identificação e Contactos	4
ARTIGO 2.º - Objetivos do Regulamento	4
ARTIGO 3.º - Legislação Aplicável	4
ARTIGO 4.º - Objetivos do CCONV	5
CAPÍTULO II - ADMISSÃO DE UTENTES	5
ARTIGO 5.º - Condições Gerais de Admissão	5
ARTIGO 6.º - Admissões Excluídas	6
ARTIGO 7.º - Inscrição/Candidatura do Utente	6
ARTIGO 8.º - Lista de Espera	6
ARTIGO 9.º - Admissão	7
ARTIGO 10.º - Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes	8
ARTIGO 11.º - Processo Individual	8
CAPÍTULO III – CUIDADOS E SERVIÇOS	9
ARTIGO 12.º - Cuidados e Serviços	9
ARTIGO 13.º - Lanche	9
ARTIGO 14.º - Atividades de Animação Sociocultural e Lúdico-Recreativas	9
ARTIGO 15.º - Cuidados de Saúde, Apoio Psicossocial e Acompanhamento dos Utentes	9
ARTIGO 16.º - Objetos ou Bens de Valor	10
ARTIGO 17.º - Óbitos e Atos Fúnebres	11
ARTIGO 18.º - Resolução de Conflitos e Permanência na Resposta Social	11
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	12
ARTIGO 19.º - Direitos dos Utentes	12
ARTIGO 20.º - Deveres dos Utentes	12
ARTIGO 21.º - Direitos da Instituição	13
ARTIGO 22.º - Deveres da Instituição	13
ARTIGO 23.º - Direitos dos Colaboradores da Instituição	13
ARTIGO 24.º - Deveres dos Colaboradores da Instituição	14
ARTIGO 25.º - Direitos dos Voluntários	14
ARTIGO 26.º - Deveres dos Voluntários	14
CAPÍTULO V - PAGAMENTOS E COBRANÇAS	15
ARTIGO 27.º - Custo Médio Real do Utente	15
ARTIGO 28.º - Tabela de participações	15
ARTIGO 29.º - Situações Extraordinárias	16
ARTIGO 30.º - Pagamentos	16
CAPÍTULO VI - CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	17
ARTIGO 31.º - Contrato de Prestação de Serviços	17
ARTIGO 32.º - Cessação do Contrato de Prestação de Serviços	17
ARTIGO 33.º - Caducidade do Contrato	18
ARTIGO 34.º - Revogação do Contrato	18
ARTIGO 35.º - Resolução do Contrato	18
ARTIGO 36.º - Comunicações no Âmbito da Relação Contratual	19

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

Handwritten marks and signatures in the top right corner.

CAPÍTULO VII - RECURSOS HUMANOS E DIREÇÃO TÉCNICA	19
ARTIGO 37.º - Pessoal	19
ARTIGO 38.º - Direção Técnica do CCONV	20
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS	20
ARTIGO 39.º - Ocorrências	20
ARTIGO 40.º - Situações de Contingência	20
ARTIGO 41.º - Maior Acompanhado	21
ARTIGO 42.º - Casos de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	21
ARTIGO 43.º - Proteção de Dados	21
ARTIGO 44.º - Livro de Reclamações	22
ARTIGO 45.º - Arbitragem	22
ARTIGO 46.º - Casos Omissos e Execução de Normas	22
ARTIGO 47.º - Alterações ao Regulamento	22
ARTIGO 48.º - Resolução de Diferendos	23
ARTIGO 49.º - Aprovação e Vigência	23
ANEXO – Modelo de Contrato para CCONV	24

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1.º Identificação e Contactos

Denominação	ARIPSI - Associação de Reformados e Idosos da Póvoa de Santa Iria
Data de constituição	25 de Abril de 1991
Resposta Social	Centro de Dia (CCONV)
Sede Social	Rua Morgado da Póvoa, nº 3, 2625-229 Póvoa de Santa Iria.
Alvará de Utilização	Nº 49/11 da C. M. V. F. Xira de 13 de maio de 2011
Estrutura Jurídica	IPSS, reconhecida de Utilidade Pública, sem fins lucrativos.
CAE	88101
NIPC	502 570 660
Telefone	219 540 620 (Chamada para a Rede Fixa Nacional)
Telemóvel	914 866 228 (Chamada para a Rede Móvel Nacional)
E-mails	geral@aripsi.pt / direcaotecnica@aripsi.pt / direcao@aripsi.pt
Site na Internet	https://aripsi-1.webnode.pt/

ARTIGO 2.º Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento destina-se a:

1. Definir e divulgar as normas de funcionamento do Centro de Convívio (CCONV) da ARIPSI, instalado na Rua Morgado da Póvoa, nº 3, 2625-229 Póvoa de Santa Iria;
2. Promover a participação ativa dos Utentes, ou seus representantes, ao nível da gestão da Resposta Social, dando-lhes a conhecer os direitos e os deveres das partes, bem como todas as informações úteis de forma adequada ao mútuo entendimento.

ARTIGO 3.º Legislação Aplicável

O CCONV é uma resposta social da ARIPSI, desenvolvida em equipamento aberto, que consiste na prestação de um conjunto de serviços, de convívio e lazer, que contribuem para a manutenção dos idosos autónomos no seu meio sociofamiliar. O CCONV da ARIPSI rege-se pelos seguintes documentos:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2015 de 28 de julho – Estatuto das IPSS;
2. Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016 de 28 de novembro e pela Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho – 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;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

3. Decreto-Lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro – Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.
4. Acordos de Cooperação celebrados com o ISS, IP;
5. Compromisso de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho em vigor para as IPSS.

ARTIGO 4.º Objetivos do CCONV

Constituem objetivos do CCONV:

1. Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências nefastas do envelhecimento;
2. Prestar apoio psicossocial, de modo a contribuir para o equilíbrio e bem-estar das pessoas;
3. Respeitar a individualidade e privacidade do Utente;
4. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, fomentar um ambiente calmo, confortável e humanizado;
5. Promover atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a promoção das suas capacidades físicas e psíquicas;
6. Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
7. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
8. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas.

CAPÍTULO II ADMISSÃO DE UTENTES

ARTIGO 5.º Condições Gerais de Admissão

São condições preferenciais de admissão no CCONV da ARIPSI:

1. Idade igual ou superior a 65 anos (excecionalmente e sempre que as circunstâncias tal justifiquem, podem ser admitidas pessoas com idade inferior);
2. Residir na área geográfica da freguesia da Póvoa de Santa Iria e Forte da Casa e zonas limítrofes;
3. Situações familiares, sociais e economicamente mais desfavorecidas ou privação de apoio familiar;
4. Vontade expressa do Utente na sua admissão em CCONV;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

5. Apresentar condição de saúde física e cognitiva que permita a fruição das atividades de convívio sociocultural e lúdico-recreativas;
6. Ser sócio da Instituição (critério obrigatório);
7. Trazer todos os documentos necessários para a admissão;
8. Concordância do Utente ou do responsável contratual ou familiares com os princípios, valores e normas da Instituição;
9. Existência de vagas.

ARTIGO 6.º

Admissões Excluídas

A admissão do Utente não é aceite pelo estabelecimento quando se verificar uma das seguintes situações:

1. Que o idoso é pressionado para ir para a valência contra a sua vontade;
2. Existência de sonegação de dados pessoais, ou tentativa de iludir, enganar, ou por qualquer forma, defraudar a ARIPSI;
3. Parecer negativo do Gabinete de Serviço Social da ARIPSI.

ARTIGO 7.º

Inscrição/Candidatura do Utente

1. A inscrição/candidatura do utente deve compreender:
 - a. O preenchimento da Ficha de Inscrição;
 - b. A entrevista de Avaliação Diagnóstica, que constitui parte integrante do processo;
 - c. Os dados de Identificação Pessoal, respeitantes ao seu nome e números de Identificação Civil, Fiscal, da Segurança Social e de utente de Saúde (ou de outro subsistema);
 - d. O preenchimento da Ficha de Sócio, caso não o seja.
2. Para efeitos de elaboração dos processos de associado e de utente, devem ser lidas, compreendidas e assinadas duas fichas de autorização de utilização dos dados pessoais recolhidos, onde o utente, ou o seu responsável, é informado dos fins a que esses dados se destinam e dos seus direitos a eles relativos;
 - a. Os dados pessoais recolhidos são confidenciais e o seu tratamento cumpre o RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados);
 - b. Os dados pessoais são arquivados durante o prazo imposto por lei, após o qual são eliminados.
3. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao utente, ou representante, que decidirá se pretende ficar inserido na lista de espera do serviço;

ARTIGO 8.º

Lista de Espera

1. A ARIPSI procede à elaboração de uma Lista para todas as candidaturas que não possam ser satisfeitas, e que desejem ficar em espera por uma oportunidade;
2. Para integrar a Lista de Espera, o candidato deverá cumprir os critérios definidos no artigo 7.º;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

3. A listagem é atualizada por cada admissão concretizada, por cada nova candidatura aceite, por desistência, ou por morte de inscitos na mesma;
4. São critérios de exclusão desta listagem elaborada pelo estabelecimento:
 - a. Morte do candidato;
 - b. Desistência do candidato;
 - c. Não renovação da intenção de integração na Lista de Espera do CCONV.
5. Critério de ponderação para a elaboração da Lista de Espera:

Critério		Ponderação
Ser sócio da ARIPSI	Entre 5 e 20 anos	10
	Mais do que 20 anos	15
N.º de meses em lista de espera	Entre 6 e 12 meses	5
	Mais de 12 meses	10
Residência	Póvoa de Santa Iria e Forte da Casa	10
	Outras zonas limítrofes	5
Vulnerabilidade ou situação económico-social precária		15
Ausência/indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários		15
Ter pertencido aos órgãos sociais da ARIPSI		15
<i>(Nota) Em caso de empate constitui-se como critério de desempate a data de inscrição</i>		

6. A inscrição na Lista de Espera é válida por 12 meses, findos os quais, caso não exista contacto no sentido da renovação, deixará de ser considerada;
7. A Lista de Espera pode ser consultada presencialmente pelos interessados.

ARTIGO 9.º

Admissão

1. Recebida a candidatura, o processo de admissão do candidato tem lugar no momento de abertura da vaga, sendo instruído pelo(a) o(a) Diretor(a) Técnico(a) do CCONV, a quem compete realizar e avaliar o inquérito social ao candidato e elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da Direção da ARIPSI;
2. É realizada recolha de toda a informação clínica relevante do cliente, na qual deverão ser apresentados pelo próprio, seus familiares ou seu representante legal informação sobre qualquer patologia ou condição que determine a necessidade de cuidados especiais, bem como das precauções a serem tomadas;
3. A data prevista para admissão é determinada pelo(a) o(a) Diretor(a) Técnico(a) do CCONV, em articulação com o utente ou seu representante;
4. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, que é assinado por representantes legais da ARIPSI e pelo utente ou seu representante;
5. Após decisão favorável da admissão e formalização contratual, 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.

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

ARTIGO 10.º

Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do CCONV, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. Toda a admissão está sujeita a um período de acolhimento/adaptação de 30 dias, para avaliação da adaptação do utente e da capacidade da Instituição para a prestação dos cuidados/serviços requeridos;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a. Apresentação da equipa de colaboradores ao cliente;
 - b. Apresentação dos outros clientes;
 - c. Visita a todos os espaços do CCONV, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d. Apresentar o programa de atividades do CCONV;
 - e. Definição dos serviços a prestar, de acordo com as necessidades apresentadas e expectativas do cliente;
 - f. Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - g. Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - h. Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, ou a Instituição não tenha meios/capacidade para a prestação dos cuidados/serviços contratados, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato, sendo devido o pagamento da mensalidade até ao dia acordado para saída.

ARTIGO 11.º

Processo Individual

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente:
 - a. Identificação e contacto do utente;
 - b. Data de início da prestação dos serviços;
 - c. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d. Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - e. Plano individual de cuidados (PIC), o qual deverá conter a programação e o registo das atividades e outros serviços a desenvolver/prestar, e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão deste plano;
 - f. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - g. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - h. Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual deve estar atualizado e devidamente arquivado na ARIPSI, sendo de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

2018
S.A.
conf.

CAPÍTULO III CUIDADOS E SERVIÇOS

ARTIGO 12.º Cuidados e Serviços

1. Os cuidados e serviços prestados pelo CCONV são disponibilizados das 14H00 às 18H00, de segunda-feira a sexta, com exceção dos dias feriados;
2. O CCONV presta um conjunto de atividades e cuidados, conforme contratualizado, designadamente:
 - a. Lanche, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b. Atividades de animação socioculturais e lúdico-recreativas;
 - c. Apoio Psicossocial.
3. O horário de funcionamento dos serviços administrativos e de atendimento do Gabinete de Serviço Social está afixado em local visível.

ARTIGO 13.º Lanche

1. O lanche do CCONV decorre no período das 15h30 às 16h30;
2. O lanche é confeccionado no próprio estabelecimento por empresa externa;
3. Por norma o lanche é tomado no refeitório;
4. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica ou de nutricionista e podem ter encargos suplementares a serem suportados pelos utentes.

ARTIGO 14.º Atividades de Animação Sociocultural e Lúdico-Recreativas

1. É disponibilizado aos utentes um Plano de Atividades, socioculturais e lúdico-recreativas,
2. Os espaços de lazer do estabelecimento são utilizados, mediante horários estipulados para o efeito, de acordo com o Plano de Atividades, afixado mensalmente, em local próprio e divulgado no *site* da Instituição;
3. São proporcionados outros eventos internos e externos, musicais, fílmicos, teatrais, visitas a museus, passeios e outros, visando o entretenimento e o *são convívio* dos utentes;
4. Algumas atividades ou saídas ao exterior não estão incluídas no valor da comparticipação familiar/mensalidade pelo que podem acarretar custos acrescidos;
5. Os utentes ou seus responsáveis serão sempre notificados dos eventos com custos acrescidos, estando a sua participação dependente da concordância e pagamento desses custos.

ARTIGO 15.º Cuidados de Saúde, Apoio Psicossocial e Acompanhamento dos Utentes

1. Cuidados Médicos e de Enfermagem:
 - a. O acesso a cuidados médicos e de enfermagem é da responsabilidade do próprio utente ou familiares/responsáveis, através do Centro de Saúde/Médico de Família correspondente ou de outro atendimento particular que entendam;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

- b. Em emergências, por doença súbita e/ou acidente, com necessidade de socorro médico, é solicitada a intervenção dos profissionais médicos/enfermeiros da ARIPSI, se presentes, ou é chamada a emergência médica e prestadas as informações solicitadas para o socorro imediato;
 - c. Em qualquer situação de saúde serão contactados os responsáveis/familiares para informação e para acompanhamento do utente;
 - d. A unidade hospitalar de referência é o Hospital de Vila Franca de Xira.
2. Cuidados de Fisioterapia:
- a. A ARIPSI dispõe de espaço e equipamentos apropriados para o efeito, mas não garante os cuidados de fisioterapia, tendo os mesmos que ser contratados particularmente;
 - b. Existe um protocolo com uma empresa externa que, em caso de interesse do utente, desloca os seus profissionais à ARIPSI e aí garante os cuidados de fisioterapia contratados particularmente.
3. Apoio Psicossocial:
- a. A ARIPSI, através dos seus Técnicos do Gabinete de Serviço Social, garante o apoio psicossocial;
 - b. Os utentes ou os seus responsáveis devem solicitar a marcação de horas de atendimento;
 - c. O apoio psicossocial é efetuado em espaço próprio, respeitando a condição de confidencialidade;
4. As informações psicossociais e clínicas são confidenciais, encontrando-se arquivadas em local apropriado, só acessível aos técnicos responsáveis.
5. O acompanhamento dos utentes nas deslocações ao exterior, de qualquer ordem, é sempre da responsabilidade dos responsáveis/familiares, que serão solicitados para tal, sendo que a ARIPSI disponibiliza o seu apoio nos seguintes casos:
- a. Em caso de emergência, um colaborador da ARIPSI acompanha o utente até à chegada do familiar, o que deverá ocorrer com a maior brevidade possível;
 - b. Na ausência de Responsável contratual ou familiar na unidade onde o utente se encontra a receber cuidados:
 - 1) O colaborador da ARIPSI regressará à Instituição após a indicação, nesse sentido, do profissional de saúde da unidade;
 - 2) A unidade de saúde contacta posteriormente a comunicar a alta, sendo que, durante esse período, e na ausência de familiar, o utente ficará à responsabilidade da unidade de saúde onde se encontra.
 - c. Os custos inerentes à deslocação, permanência e regresso do colaborador serão imputados ao utente ou ao seu responsável;
 - d. Caso o colaborador regresse à ARIPSI fora do horário de acesso a transporte habitual para o seu domicílio, os meios utilizados para o regresso a casa serão também custeados pelo utente/Responsável contratual ou familiar.

ARTIGO 16.º

Objetos ou Bens de Valor

- 1. Os objetos de valor e bens monetários, na posse e uso do Utente, são da sua exclusiva responsabilidade;
- 2. Os Utentes do CCONV, apenas em casos pontuais, justificados e autorizados poderão deixar objetos de valor e bens monetários à guarda da Instituição;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA



3. A ARIPSI reserva-se no direito de recusar a guarda de determinados objetos ou verbas monetárias que sejam consideradas de valor avultado ou sempre que se verifique não haver condições que salvaguardem a segurança dos mesmos;
4. A ARIPSI não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores dos Utentes, que não tenham sido expressamente entregues à sua guarda.

ARTIGO 17.º Óbitos e Atos Fúnebres

1. Esgotadas as possibilidades de reanimação e socorro e caso se verifique o óbito do Utente no CCONV, deve a Direção Técnica:
 - a. Informar o responsável familiar ou contratual do Utente;
 - b. É da responsabilidade do representante, ou da família, tratar da presença das entidades responsáveis para a declaração do óbito;
 - c. É da responsabilidade da família ou do responsável definir a agência funerária e encaminhá-la para a Instituição o quanto antes.
2. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade da família ou do representante.

ARTIGO 18.º Resolução de Conflitos e Permanência na Resposta Social

Quaisquer diferendos ou conflitos verificados na ARIPSI merecem sempre a tentativa da sua resolução através do diálogo entre as partes. Contudo, quando a resolução não se afigure possível de forma consensual, e exista repetição de comportamentos inadequados ou atitudes geradoras de conflitos, serão tomadas as medidas abaixo discriminadas:

1. Utente:

Quando o utente incorrer em repetidos comportamentos ou atitudes inadequadas ou geradoras de conflitualidade na rotina da ARIPSI, como mau relacionamento com outros utentes, funcionários e outro pessoal, ou em quaisquer outras circunstâncias perturbadoras do ambiente, e se esgotarem todas as diligências para a correção dessa atitude, cessam as condições de permanência do utente perturbador, ocorrendo a resolução motivada do respetivo contrato.
2. Funcionários:
 - a. Os funcionários, incluindo todos aqueles que de algum modo colaboram com a Instituição, estão obrigados ao cumprimento do Código de Conduta e de Ética Profissional da ARIPSI, nos princípios e regras que conformam as suas condutas no âmbito da execução do seu trabalho, tanto no interior como no exterior das instalações;
 - b. Os funcionários que incorram em más práticas ou em comportamentos ou atitudes geradoras de conflitualidade com os utentes, com outras pessoas ou com os colegas, serão objeto de processo disciplinar;
 - c. Aferidos os atos e a gravidade dos mesmos e se concluído o processo com culpabilização do funcionário, cabe à Direção da ARIPSI aplicar as penalizações previstas no Código do Trabalho.
3. Outras pessoas:

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA



- Quaisquer outras pessoas que incorram em repetidos comportamentos inadequados ou conflituosos serão proibidas de entrar nas instalações da ARIPSI;
4. Para comportamentos ou atitudes consideradas graves ou muito graves poderão ser acionados outros meios, como o Livro de Reclamações ou a queixa às autoridades policiais.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 19.º

Direitos dos Utentes

Os Utentes do CCONV gozam, entre outros, dos seguintes direitos:

1. Ter conhecimento do Regulamento Interno do CCONV da ARIPSI;
2. Ter garantido o respeito pela sua identidade, liberdade, direitos de cidadania, dignidade e capacidade de decisão;
3. Usufruir do conjunto de serviços contratualizado;
4. Beneficiar de tratamento igual ao de todos os outros Utentes;
5. Participar nas atividades, festas, passeios promovidos pela ARIPSI ou outras entidades parceiras ou promotoras, de acordo com as suas capacidades, motivações e o número de pessoas a envolver na atividade;
6. Participar de modo ativo na vida do estabelecimento, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser dada resposta ou informação em tempo oportuno;
7. À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
8. Ser informado sobre as questões relacionadas com a sua vida na Instituição.

ARTIGO 20.º

Deveres dos Utentes

Os Utentes do CCONV da ARIPSI devem respeitar os seguintes deveres:

1. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
2. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades da ARIPSI;
3. Absterem-se de assumir quaisquer comportamentos que possam prejudicar a boa organização dos serviços e as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
4. Cumprir os horários estabelecidos;
5. Comunicar à Direção Técnica as respetivas saídas e ausências;
6. Ter em atenção que lhe é interdito:
 - a. O consumo de bebidas alcoólicas ou outras substâncias alteradoras da personalidade e do comportamento nas instalações;
 - b. Fumar dentro do edifício;
 - c. Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
 - d. Ser portador de armas de qualquer espécie.
7. Respeitar e tratar com urbanidade e solicitude os restantes Utentes, a Instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a ARIPSI e as suas valências;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA



8. Pagar os custos relacionados com a frequência do CCONV, de acordo com o estabelecido neste regulamento e no contrato de prestação de serviços celebrado;
9. Não exigir dos colaboradores a prestação de funções que não sejam da sua competência;
10. Pugnar pela manutenção do espaço da ARIPSI e pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva.

ARTIGO 21.º

Direitos da Instituição

São direitos da ARIPSI:

1. Receber na data estipulada as participações e as mensalidades acordadas;
2. Exigir o tratamento dos seus colaboradores com respeito, urbanidade e cortesia;
3. Ver cumprido o acordado no ato da admissão, de forma a respeitar o bom funcionamento do CCONV;
4. Ter informação atualizada de dados referentes aos utentes;
5. Beneficiar de uma utilização correta dos equipamentos por parte dos utentes e dos colaboradores da ARIPSI;
6. Interromper a prestação do serviço, resolvendo o respetivo contrato, sempre que os utentes, ou os seus representantes, de forma grave e/ou reiteradamente violem as regras constantes no presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa a boa-fé ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o bom ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

ARTIGO 22.º

Deveres da Instituição

São deveres da ARIPSI:

1. Proceder à seleção e admissão dos Utentes;
2. Calcular as respetivas participações e mensalidades, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento e orientações normativas;
3. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
4. Promover o ambiente e condições de trabalho potenciadoras de um bom desempenho profissional dos colaboradores;
5. Garantir o conforto necessário ao bem-estar do cliente/Utente;
6. Privilegiar o contacto com as famílias dos Utentes;
7. Garantir o cumprimento da legislação respeitante ao RGPD;
8. Garantir o cumprimento da legislação sobre o Regime Geral de Prevenção da Corrupção e do canal de denúncias.

ARTIGO 23.º

Direitos dos Colaboradores da Instituição

São direitos dos colaboradores da ARIPSI:

1. Serem tratados com respeito e urbanidade/cordialidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional;
2. Frequentarem formação profissional;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA



3. Participarem, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal da ARIPSI, para discussão de temas relacionados com o serviço;
4. Exercerem livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação em vigor;
5. Serem informados de todos os assuntos que lhes digam diretamente respeito;
6. Serem atendidos nas suas solicitações e esclarecidos nas suas dúvidas pelos serviços competentes da ARIPSI.

ARTIGO 24.º

Deveres dos Colaboradores da Instituição

São deveres dos colaboradores da ARIPSI:

1. Promover o bom ambiente de trabalho potenciador de um bom desempenho profissional,
2. Tratar com respeito, urbanidade e cordialidade todos os colaboradores, dirigentes e voluntários da ARIPSI, os Utentes, os familiares e visitas;
3. Cumprir este regulamento e quaisquer outras diretrizes da Direção da ARIPSI;
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na ARIPSI;
5. Não divulgar, ou por qualquer forma transmitir a outrem não autorizado, qualquer elemento, documentação ou outro tipo de informação que diga respeito direta ou indiretamente ao funcionamento da ARIPSI, nem a levar documentação de serviço para fora da ARIPSI, ou dar-lhe finalidade diferente do seu propósito;
6. Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

ARTIGO 25.º

Direitos dos Voluntários

São direitos dos voluntários:

1. Ter acesso a programas de formação, da responsabilidade da ARIPSI;
2. Ter um Cartão de Identificação de Voluntário, respetivo uniforme e /ou equipamento individual de proteção, quando as funções o exijam, fornecidos pela ARIPSI;
3. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do voluntariado;
4. Ter contrato escrito com a ARIPSI;
5. Exercer o seu voluntariado em condições de higiene e segurança.

ARTIGO 26.º

Deveres dos Voluntários

São deveres dos voluntários:

1. Respeitar as disposições regulamentares e as deliberações dos órgãos coordenadores;
2. Comparecer às reuniões onde seja solicitada a sua presença;
3. Tratar com respeito e urbanidade/cordialidade todos os colaboradores, dirigentes e voluntários da ARIPSI, os Utentes, os familiares e visitas;
4. Respeitar a privacidade dos Utentes;
5. Não tomar a iniciativa para alteração de rotinas de trabalho;
6. Não se fazer passar por colaborador da ARIPSI;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

RB
E
aul

7. Não divulgar, ou por qualquer forma transmitir a outrem não autorizado, qualquer elemento, documentação ou outro tipo de informação que diga respeito direta ou indiretamente ao funcionamento da ARIPSI, nem a levar documentação de serviço para fora da ARIPSI, ou dar-lhe finalidade diferente do seu propósito;
8. Desempenhar as suas funções com zelo e dedicação, mantendo em bom estado de conservação os materiais ao seu dispor.

CAPÍTULO V PAGAMENTOS E COBRANÇAS

ARTIGO 27.º

Custo Médio Real do Utente

1. O Custo Médio Real do Utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de Utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;
2. O Custo Médio Real do Utente é, obviamente, um importante fator de aferição na gestão do CCONV, na sua sustentabilidade e na justiça dos valores a cobrar aos Utentes;
3. O Custo Médio Real do Utente será afixado anualmente em local visível ao público após o respetivo apuramento.

ARTIGO 28.º

Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações está indexada ao Indexante dos Apoios Sociais (IAS);
2. Os Utentes poderão inscrever-se em atividades/serviços complementares e/ou acessórias às quais poderá estar associado um custo de participação, de acordo com a seguinte tabela:

Tipologia do serviço	Comparticipação
Comparticipação simbólica de utilização interna (mensal):	
• Animação sociocultural e atividades lúdico-recreativas	1% do IAS
• Apoio Psicossocial	
• Grupo Coral e Teatral	
Outros complementares (mensal):	
• Transporte para as atividades de piscina	1% do IAS
• Ginástica (atividades físicas e de mobilidade com professor)	1% do IAS
Alimentação (unidade)	
• Lanche	0,3% do IAS

3. Outros serviços que sejam solicitados pontualmente e que não estejam contratualizados, como acompanhamento em emergência médica, transporte, atividades lúdico-recreativas com bilhética e transporte externo, cabeleireiro, manicura, pédicure e outros serviços de estética, fisioterapia, psicologia, hidroginástica, piscina, ou outros extra, são registados e faturados de

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

acordo com tabela de comparticipações própria, disponível na secretaria e anualmente atualizada.

ARTIGO 29.º

Situações Extraordinárias

1. Em situações extraordinárias, sob proposta do(a) o(a) Diretor(a) Técnico(a) do CCONV, a Direção da ARIPSI pode acordar reduzir, suspender ou dispensar o pagamento da Comparticipação Familiar sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar e da falta de retaguarda familiar, comprovadamente conclua pela dificuldade ou impossibilidade do encargo;
2. A situação será reanalisada periodicamente.

ARTIGO 30.º

Pagamentos

1. Os serviços administrativos gerem a relação contabilística do Utente ou seu responsável para com a ARIPSI, na cobrança de todos os pagamentos devidos, na emissão de faturas e recibos, etc.;
2. Os pagamentos à ARIPSI são efetuados no serviço administrativo e de tesouraria da ARIPSI, através de cheque ou numerário, ou ainda por transferência bancária para o IBAN indicado para o efeito;
3. O primeiro pagamento das comparticipações/mensalidades é efetuado até ao dia da integração do Utente no Serviço, sendo os pagamentos mensais subsequentes efetuados até ao dia 8 de cada mês;
4. O pagamento dos Custos Extra deve ser feito sempre que a despesa se verificar:
 - a. No serviço administrativo e de tesouraria da ARIPSI, em numerário;
 - b. Diretamente à entidade fornecedora através de transferência bancária, cheque ou numerário.
5. Atrasos nos pagamentos, desde que por motivo imputável culposamente ao Utente, responsável contratual ou familiar, implica, a título de cláusula penal, um acréscimo de 10% ao montante em dívida, sem prejuízo dos juros de mora à taxa legal em vigor, bem como de outras sanções, nomeadamente da respetiva resolução contratual;
6. No caso de atraso superior a 30 dias no pagamento, a ARIPSI notificará o Utente, da intenção de suspender, ou resolver, a prestação de serviços, acordando a data de saída das instalações, sem prejuízo do dever de liquidar o montante em dívida até essa data;
7. A denúncia do contrato de prestação de serviços, pelo Utente, ou pelo seu representante legal, deve ser comunicada com pelo menos oito dias de antecedência, havendo sempre a obrigação do pagamento das mensalidades devidas e das dívidas por saldar;
8. Para o início e fim do contrato, vigora o seguinte:
 - a. Se o início do contrato ocorrer durante os primeiros 15 dias do mês, inclusive, é devido o pagamento integral desse mês, sendo que, se ocorrer a partir do dia 16 do mês, inclusive, é devido o pagamento integral apenas de metade desse mês;
 - b. Se o fim do contrato ocorrer durante os primeiros 15 dias do mês, inclusive, é devido o pagamento integral apenas de metade desse mês, sendo que, se ocorrer a partir do dia 16 do mês, inclusive, é devido o pagamento integral desse mês.

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

9. No caso de morte do Utente, o representante ou os herdeiros legais devem proceder ao pagamento das dívidas existentes.

CAPÍTULO VI CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 31.º

Contrato de Prestação de Serviços

1. O acolhimento em CCONV pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do Utente;
2. O contrato de prestação de serviços tem a duração de um ano, renovando-se tacitamente ao fim daquele período, se nenhuma das partes, entretanto, o denunciar à outra parte, com a antecedência mínima de trinta dias, em relação ao termo da sua vigência;
3. O contrato de prestação de serviços é feito em duplicado, tendo ambos valor de original;
4. O contrato deve ser assinado por dois representantes da Direção e pelo Utente, ou seu representante;
5. Um exemplar do contrato fica arquivado na ARIPSI, ficando o outro exemplar para o Utente.
6. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, ou responsáveis, devem integral adesão e observância;
7. Para o efeito consignado no ponto anterior, os Utentes, seus responsáveis e familiares, após entrega, física ou digital, de um exemplar deste Regulamento, e eventual explicação do seu conteúdo, assinam em duplicado o contrato de prestação de serviços, no qual declaram conhecimento e aceitação do presente Regulamento;
8. A estipulação de cláusulas especiais para o acolhimento em CCONV é obrigatoriamente efetuada por escrito;
9. A celebração do contrato pressupõe a aceitação do tratamento de dados fornecidos para os respetivos fins e obrigações administrativas e legais.

ARTIGO 32.º

Cessaçã do Contrato de Prestação de Serviços

1. A cessação do Contrato de Prestação de Serviços pode ocorrer por:
 - a. Caducidade;
 - b. Revogação;
 - c. Resolução.
2. As comunicações de Cessaçã de Contrato são efetuadas:
 - a. Para o domicílio indicado no respetivo contrato, que, para todos os devidos e legais efeitos, se tem por convencionado, considerando-se a comunicação enviada, ainda que alguma das partes a não haja levantado ou haja recusado o seu recebimento;
 - b. Por carta registada com aviso de receção ou por correio eletrónico, dirigidas à outra parte com a antecedência mínima de oito dias em relação à data em que se pretende que o Utente deixe o estabelecimento.

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

3/13
anf

3. Em casos excepcionais de evidente gravidade, como sejam o comportamento muito violento por parte do Utente, a Direção da ARIPSI reunida de emergência sob proposta da Direção Técnica poderá decidir pela resolução do Contrato e pela expulsão do estabelecimento por parte do Utente;
4. A Cessação do contrato, por qualquer causa, implicará o vencimento e a liquidação de todas as despesas imputáveis ao Utente até à data em que este deixa o estabelecimento.

ARTIGO 33.º Caducidade do Contrato

O contrato de Prestação de Serviços caduca, nomeadamente:

1. Com a dissolução da ARIPSI, ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço CCONV;
2. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva da ARIPSI desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta CCONV;
3. Com o óbito do Utente;
4. Pelo decurso do respetivo prazo contratual;
5. Pela impossibilidade física do Utente em manter-se na ARIPSI.

ARTIGO 34.º Revogação do Contrato

1. Podem as partes revogar consensualmente o Contrato de Prestação de Serviços;
2. O acordo revogatório deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes, decorrentes da cessação.

ARTIGO 35.º Resolução do Contrato

1. A ARIPSI reserva-se no direito de resolver o contrato sempre que os Utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, quando coloquem em causa, ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
2. A decisão de resolver o contrato é da competência da Direção da ARIPSI, sob proposta da Direção Técnica;
3. A notificação da decisão de Resolução do Contrato deve ser comunicada ao Utente, ou ao seu responsável, produzindo efeito a partir dessa data, salvo indicação em contrário;
4. Constituem fundamento para a Resolução do Contrato de Prestação de Serviços por iniciativa da ARIPSI, as seguintes situações:
 - a. Fornecimento de elementos falsos ou omissão de factos no processo de admissão;
 - b. O Utente necessite de cuidados impossíveis de assegurar pelos meios da Instituição;
 - c. O estado clínico do Utente ponha em causa a integridade física de segundos;
 - d. O Utente seja reincidente em comportamentos violentos, destrutivos, impróprios e/ou inadequados;
 - e. Apropriação indevida de bens;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

- f. Incumprimento dos pagamentos devidos pelos Utentes, seus representantes ou familiares, como contratualizado;
- g. Sempre que o Utente ou o seu responsável contratual ou familiares, não aceitem as orientações dos serviços da Instituição ou reiterem falta de confiança nos mesmos;
- h. A Instituição reserva o direito de proceder à cessação da prestação de serviços, se houver uma ausência prolongada do Utente, atendendo à justificação da mesma e à análise da situação.

5. Independentemente de justa causa de resolução, por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o Utente, ou o seu responsável contratual ou familiar, pode por sua iniciativa e a todo o momento pôr termo ao contrato.

ARTIGO 36.º

Comunicações no Âmbito da Relação Contratual

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente *e-mail*, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, podendo também ser utilizados os meios habituais, por ofício, considerando-se as mesmas sempre recebidas;
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a ARIPSI proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via *e-mail*, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação;
3. É da exclusiva responsabilidade dos Utentes ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas;
4. A comunicação presencial com a Direção ou a Direção Técnica pode ser solicitada pelos Utentes ou responsáveis, dentro dos horários disponibilizados para tal ou, caso a caso, por mútuo acordo, conforme a disponibilidade;
5. Tendo sido transmitido pelo Utente ou pelo seu responsável contratual ou familiar um outro domicílio constante do contrato, todas as notificações enviadas por carta registada com aviso de receção para tal morada, consideram-se efetuadas, ainda que não sejam levantadas, valendo como convenção de domicílio para todos os assuntos atinentes à boa execução do respetivo contrato.

CAPÍTULO VII

RECURSOS HUMANOS E DIREÇÃO TÉCNICA

ARTIGO 37.º

Pessoal

O quadro do pessoal afeto ao CCONV encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

3/3
[Handwritten signature]

ARTIGO 38.º

Direção Técnica do CCONV

1. A Direção Técnica do CCONV é assegurada por um elemento com formação superior no âmbito das ciências sociais e humanas;
2. O(A) Diretor(a) Técnico(a) do CCONV da ARIPSI é responsável pela organização e desenvolvimento dos serviços.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 39.º

Ocorrências

1. Na CCONV existe um Livro de Ocorrências;
2. O Livro de Ocorrências é um instrumento de registo e comunicação, entre os colaboradores e o Gabinete de Serviço Social, que serve para:
 - a. Registrar toda a informação relevante, referente aos utentes e ao funcionamento do serviço;
 - b. Suporte em quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
3. O acesso ao Livro de Ocorrências é reservado aos profissionais da ARIPSI.
4. O Livro de Ocorrências deve ser consultado no início do horário de serviço por todos os colaboradores;
5. Sempre que está ao serviço, o(a) Diretor(a) Técnico(a) lê o Livro de Ocorrências e nele coloca a data e a sua rubrica, em comprovação de que teve conhecimento do seu conteúdo;
6. O Livro de Ocorrências e outros registos poderão ser informatizados.

ARTIGO 40.º

Situações de Contingência

1. Em situações de Contingência, como epidemias, pandemias, tumultos, revoluções, cataclismos, acidentes de grande escala, de restrições de direitos civis de qualquer espécie, conflitos sociais, greves, etc., poderão ser restringidas, ou até canceladas, as normas e os procedimentos internos inicialmente instituídos, bem como poderão ser introduzidos novos procedimentos, de acordo com o parecer das Autoridades competentes para cada conjuntura, em coordenação com as Direções Técnica e Clínica da ARIPSI;
2. Das restrições impostas ou decididas, será dada informação aos utentes e seus responsáveis, bem como aos funcionários da casa, procurando-se ainda alargar essa informação, de uma forma geral, a todas as pessoas e instituições, que de uma forma regular interagem com a ARIPSI.

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

ARTIGO 41.º Maior Acompanhado

Sempre que o cliente a admitir ou admitido manifeste, de forma predominante ou permanente, incapacidade física ou psíquica para manifestar a sua vontade ou agir de forma lúcida e consciente, deve ser informado o referente/familiares que tem à sua disposição o recurso ao regime do Maior Acompanhado, como forma de assegurar os direitos do diminuído na condução da sua vida, nos termos da Lei nº 148/2018, de 14 de março.

ARTIGO 42.º Casos de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. Todas as situações em que ocorram casos de negligência, abusos e maus-tratos de alguém para com os Utentes e vice-versa, devem ser prontamente comunicadas ao(à) Diretor(a) Técnico(a) ou à Direção da ARIPSI e denunciadas às Autoridades;
2. Estas situações serão analisadas e geridas de acordo com a sua gravidade, podendo ser objeto de Processo Disciplinar e/ou denúncia às autoridades competentes, conforme a sua gravidade e parecer jurídico obtido.

ARTIGO 43.º Proteção de Dados

A ARIPSI, em cumprimento do Regulamento (EU) de 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), obriga-se ao seguinte:

1. A utilizar e tratar os Dados que lhe forem entregues pelo utente e/ou pelos respetivos Familiares e Responsáveis, com o único e exclusivo objetivo de cumprir o Contrato de prestação de serviços em CCONV;
2. Abster-se de fornecer, aos Dados que lhe forem entregues, qualquer uso que não seja o acordado e, em particular, evitará alterá-los, utilizá-los para seu próprio interesse comercial, comunicá-los, ou permitir acesso aos mesmos por parte de terceiros a eles, mesmo para sua conservação;
3. A observar a máxima confidencialidade e reserva, relativamente aos dados pessoais que lhe forem fornecidos pelo utente, e/ou pelos respetivos responsáveis ou familiares, no âmbito da execução do objeto do presente contrato, comprometendo-se a não divulgar a nenhuma terceira pessoa ou entidade, nenhum desses dados, nem quaisquer outras informações que lhe sejam fornecidas pelo utente;
4. A devolver ao utente, uma vez concluído, ou cessada por qualquer razão, a execução do objeto do presente contrato, todos os documentos, ficheiros e arquivos, qualquer que seja o seu suporte eletrónico ou físico, nos quais possam encontrar-se os dados que sejam objeto da execução do presente contrato, ou ao mesmo atinentes, bem como todas as eventuais cópias dos mesmos;
5. Restringir o acesso e a utilização dos Dados, por forma, a que apenas os seus trabalhadores ou colaboradores que trabalhem diretamente com os mesmos, tenham acesso aos mesmos, e aos seus conteúdos, unicamente para a boa execução do respetivo contrato, obrigando-se a impor e exigir dos mesmos a mais absoluta confidencialidade, e a proibição da sua

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

utilização para fins que não sejam os relativos à execução deste contrato, nos mesmos termos das alíneas anterior;

6. Adotar todas as medidas de segurança e de proteção dos Dados, bem como atualizá-las conforme as exigências legalmente surgidas durante a execução do Contrato de prestação de serviços em CCONV.

ARTIGO 44.º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a ARIPSI possui Livro de Reclamações, disponível sempre que solicitado, em dois formatos:

1. Físico, na secretaria da Instituição;
2. Eletrónico, na plataforma <http://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

ARTIGO 45.º

Arbitragem

3. Em cumprimento do disposto no artigo 18º da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que a ARIPSI não se encontra vinculada a qualquer entidade constante da Rede de Arbitragem de Conflitos;
4. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente;
5. O Centro competente para a área metropolitana de Lisboa é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

ARTIGO 46.º

Casos Omissos e Execução de Normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da ARIPSI;
2. Compete à Direção da ARIPSI emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

ARTIGO 47.º

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, a ARIPSI deve informar os utentes sobre quaisquer alterações ao mesmo com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste;
2. Estas alterações devem ser comunicadas, no mesmo prazo, à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

RF
RF
ca!

ARTIGO 48.º Resolução de diferendos

O foro da Comarca de Vila Franca de Xira será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição e seus utentes e respetivos agregados familiares em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

ARTIGO 49.º Aprovação e Vigência

1. O presente Regulamento entrou em vigor em 5 de dezembro de 2024, data da sua aprovação em Assembleia-Geral;
2. Da sua existência, deve ser efetuada comunicação aos Associados, Funcionários, Voluntários e utentes/responsáveis legais ou contratuais;
3. Deve ser afixada cópia nas instalações e no *site* institucional da ARIPSI.

Delesei e Delesei
João António Pereira de Santa Cruz

Pela Direção: RB Benavente 5/12/24

2013
P.
Luis

ANEXO

Modelo de Contrato para CCONV

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

303
Caril

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM CENTRO DE CONVÍVIO (CCONV)

Entre:

Primeiro outorgante:

ARIPSI-Associação de Reformados e Idosos da Póvoa de Santa Iria, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva N° 502570660, com sede na Rua Morgado da Póvoa N°3, 2625-229 Póvoa de Santa Iria, aqui representado por _____ e por _____, respetivamente _____ e _____ da Direção;

E

Segundos Outorgantes:

1 – na qualidade de Utente: _____, portador(a) do Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão n° _____ e contribuinte fiscal n° _____, residente em _____;

2 – na qualidade de Responsável contratual ou familiar e/ou pessoa de referência do Utente: _____, portador do Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão n° _____ e Contribuinte fiscal n° _____, residente em _____,

é livremente celebrado o presente contrato de Prestação de Serviços, que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA I

1. No âmbito do presente contrato, a ARIPSI de acordo com a avaliação da situação e ouvido o Utente e o seu responsável/família, compromete-se a prestar os serviços de CCONV, em equipamento aberto, na sua sede, na Rua Morgado da Póvoa, n° 3, 2625-229 Póvoa de Santa Iria, conforme indicados na Cláusula II;
2. A ARIPSI reserva o direito de recusar a prestação de serviços quando concluir da inadequação dos mesmos à situação avaliada ou decorrente.

CLÁUSULA II

Local e Horário de Prestação de Cuidados

Os serviços são prestados, nos dias úteis, entre as 14H00 e as 18H00, com exceção dos feriados. Pelo presente contrato, a Instituição compromete-se, dentro do horário do CCONV, entre as 14H00 e as 17H00, a prestar ao Utente os seguintes serviços/cuidados, conforme acordado:

- Lanche
 2ª Feira 3ª Feira 4ª Feira 5ª Feira 6ª Feira

Atividades de Animação Sociocultural.

Atividades Físicas e de Mobilidade

Transporte para piscina/hidroginástica.

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA



Apoio Psicossocial.

CLÁUSULA III

Estão excluídos do objeto deste contrato:

1. Serviços médicos e de enfermagem;
2. O transporte e acompanhamento a consultas médicas e hospitalares ou a urgências hospitalares, ou quaisquer outros transportes/deslocações de caráter geral;
3. O tratamento ambulatorio externo e o internamento hospitalar;
4. Medicamentos, fraldas, meios de correção e de compensação, ligaduras, pensos, algalias, sondas e quaisquer outros artigos/produtos de enfermagem;
5. Equipamentos auxiliares, como cadeiras de rodas, andarilhos, colchões anti escaras, sistemas de oxigénio e outros;
6. Equipamentos de higiene e segurança decorrentes de constrangimentos epidemiológicos, como equipamentos de proteção individual e material descartável de refeição utilizados pelo CCONV, ou pelos Utentes, nessas situações;
7. Qualquer alimentação que não a fornecida pela Instituição;
8. Despesas com espetáculos ou outros eventos com pagamentos a entidades externas;
9. Cuidados de imagem com pagamentos a entidades externas;
10. Outras quaisquer despesas de caráter pessoal;
11. Despesas de funeral.

CLÁUSULA IV

1. Como contrapartida e forma de pagamento dos serviços prestados, os segundos outorgantes liquidarão na sede da Instituição até ao dia 8 de cada mês, a mensalidade fixada na data de admissão;
2. Os Segundos Outorgantes efetuarão o pagamento de 12 (doze) mensalidades por ano, cada uma delas no montante de € _____ (_____ euros), bem como todas as despesas relativas a encargos não incluídos no objeto deste contrato, nomeadamente as mencionadas na CLAUSULA III;
3. A mensalidade fixada de acordo com a alínea anterior do presente acordo será anualmente atualizada em janeiro, segundo critérios estabelecidos pela Associação;
4. O responsável assume-se como fiador e principal pagador, com exclusão do benefício da excussão prévia, de todas as quantias devidas pelo utente relativas ao cumprimento do presente contrato;
5. A mensalidade supramencionada, no caso dos Utentes com rendimento reduzido, poderá ser paga proporcionalmente, cujo modo será acordado entre as partes contratantes, devendo ser estabelecida a proporcionalidade que a cada um couber, devendo para tal serem emitidos recibos em separado, contudo, sempre sem prejuízo da responsabilidade solidária de todos os obrigados, quer Utentes, quer os respetivos familiares/Responsáveis, quanto ao pagamento das mensalidades e outros valores que forem devidos.

CLÁUSULA V

São direitos dos Segundos Outorgantes:

1. Ter garantido o respeito pela sua identidade, liberdade, direitos de cidadania, dignidade e capacidade de decisão;
2. Usufruir de um conjunto de serviços de alimentação e de animação sociocultural, recreativa e ocupacional, tal como contratualizado;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

3. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
4. Beneficiar de tratamento igual ao de todos os outros Utentes;
5. Receber visitas respeitando os horários estabelecidos;
6. Participar nas atividades, festas, passeios promovidos pela ARIPSI ou outras entidades parceiras ou promotoras, de acordo com as suas capacidades, motivações e o número de pessoas a envolver na atividade;
7. Participar de modo ativo na vida do estabelecimento, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser dada resposta ou informação em tempo oportuno.
8. Ser informado sobre as questões relacionadas com a sua vida na Instituição;
9. Dispor de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à exceção das zonas de serviço.

CLÁUSULA VI

São deveres dos Segundos Outorgantes:

1. Respeitar e cumprir as normas do Regulamento Geral Interno da ARIPSI, declarando que recebeu um exemplar do mesmo, e que tomou conhecimento de todo o seu conteúdo;
2. Respeitar e cumprir as normas e demais orientações que regem a vida na ARIPSI e informar e solicitar o cumprimento das mesmas por parte de quem os visita;
3. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, no quotidiano e nas atividades da ARIPSI;
4. Absterem-se de assumir quaisquer comportamentos que possam prejudicar a boa organização dos serviços e as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
5. Cumprir os horários estabelecidos;
6. Comunicar à Direção Técnica as respetivas saídas e ausências;
1. Ter em atenção que lhe é interdito:
 - a. O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
 - b. O consumo de bebidas alcoólicas ou outras substâncias alteradoras da personalidade e do comportamento;
 - c. Fumar dentro do edifício;
 - d. Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
 - e. Ser portador de armas de qualquer espécie;
 - f. Utilizar qualquer item elétrico ou mecânico, sem a prévia aprovação e autorização da Direção Técnica, após avaliação do impacto na segurança das pessoas e das instalações.
7. Respeitar e tratar com urbanidade e solicitude os restantes Utentes, a Instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a ARIPSI e as suas valências;
8. Pagar os custos relacionados com a frequência do CCONV, de acordo com o estabelecido no Regulamento Geral Interno da ARIPSI e neste contrato de prestação de serviços;
9. Não exigir dos colaboradores a prestação de funções que não sejam da sua competência.
10. Não fazer ruídos com rádio, televisão ou outros que possam perturbar a tranquilidade dos demais Utentes;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA



11. Pugnar pela manutenção do espaço da ARIPSI e pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva.

CLÁUSULA VII

São direitos do Primeiro Outorgante:

1. Receber na data estipulada as participações e as mensalidades acordadas;
2. Exigir o tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade/cortesia;
3. Ver cumprido o acordado no ato da admissão, de forma a respeitar o bom funcionamento do CCONV;
4. Ter informação atualizada de dados referentes aos Utentes;
5. Beneficiar de uma utilização correta dos equipamentos por parte dos Utentes e dos colaboradores da ARIPSI;
6. Interromper a prestação do serviço, sempre que os Utentes ou seus representantes ou outros elementos do agregado familiar, de forma grave e/ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa a boa-fé ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o bom ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

CLÁUSULA VIII

São deveres do Primeiro Outorgante:

1. Proceder à seleção e admissão dos Utentes;
2. Calcular as respetivas participações e mensalidades, de acordo com as regras estabelecidas no Regulamento Geral Interno da ARIPSI;
3. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
4. Promover o ambiente e condições de trabalho potenciadoras de um bom desempenho profissional dos colaboradores;
5. Garantir o conforto necessário ao bem-estar do cliente/Utente;
6. Privilegiar o contacto com as famílias dos Utentes;
7. Cumprir com a observância do Regulamento Interno da ARIPSI, declarando que recebeu um exemplar do mesmo, e que tomou conhecimento de todo o seu conteúdo.

CLÁUSULA IX

O presente contrato tem a duração de um ano, a contar da presente data, renovando-se tacitamente ao fim daquele período, se nenhuma das partes, entretanto o denunciar, através de comunicação escrita, ou por correio eletrónico, dirigida à outra parte, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em relação ao termo da sua vigência.

CLÁUSULA X

1. A ARIPSI reserva-se no direito de resolver o presente contrato sempre que os Segundos Outorgantes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do Regulamento Geral Interno, 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA



2. A notificação da decisão de Resolução do Contrato deve ser comunicada aos Segundos Outorgantes por escrito, ou por correio eletrónico, produzindo efeito a partir dessa data, salvo indicação em contrário.

CLÁUSULA XI

Constituem fundamento para a Resolução do Contrato de Prestação de Serviços, por iniciativa da ARIPSI, as seguintes situações relacionadas com os Segundos Outorgantes:

1. Fornecimento de elementos falsos ou omissão de factos no processo de admissão;
2. O Utente necessite de cuidados impossíveis de assegurar pelos meios da Instituição;
3. O estado clínico do Utente ponha em causa a integridade física de segundos;
4. Os mesmos sejam reincidentes em comportamentos violentos, destrutivos, impróprios e/ou inadequados;
5. Incumprimento dos pagamentos devidos, como contratualizado;
6. Não-aceitação das orientações dos serviços da Instituição, ou pela reiterada falta de confiança nos mesmos;
7. Durante o Programa de Acolhimento, caso o Utente não se integre na Instituição, ou se verifique um parecer negativo, da Direção Técnica ou dos Serviços Clínicos;
8. A Instituição reserva o direito de proceder à cessação da prestação de serviços, se houver uma ausência prolongada do Utente, atendendo à justificação da mesma e à análise da situação.

CLÁUSULA XII

1. Em caso de resolução ou caducidade do presente contrato, o Utente deixará de usufruir do CCONV no prazo máximo de oito dias após a notificação;
2. Em casos excepcionais de evidente gravidade, como sejam o comportamento muito violento por parte dos Utentes, seus responsáveis ou elementos do mesmo agregado familiar, a Direção da ARIPSI reunida de emergência sob proposta da Direção Técnica pode decidir pela Cessação do Contrato e término imediato do serviço.
3. A Cessação do Contrato por qualquer causa, implica o vencimento e a liquidação de todas as despesas imputáveis ao Utente até ao último dia em que o CCONV foi prestado.

CLÁUSULA XIII

Independentemente de justa causa de resolução, por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o Utente, ou o seu responsável, pode por sua iniciativa e a todo o momento pôr termo ao contrato, sem prejuízo de ser devido o valor acordado contratualmente até ao fim do respetivo período, ou fração mensal.

CLÁUSULA XIV

Sempre que se verificar uma qualquer alteração, ao presente contrato, a mesma é reduzida a escrito, em documento assinado pelas partes, e que fica a fazer parte integrante do contrato.

CLÁUSULA XV

As partes acordam em convencionar o domicílio dos Segundos Outorgantes nas moradas supra indicadas, sendo válidas todas as comunicações e notificações enviadas para tais domicílios, que se têm por convencionados, considerando-se rececionada toda a correspondência que, no âmbito deste contrato, e do seu cumprimento, ainda que coercivo e judicial, sejam, efetuadas, e, mesmo que, os respetivos destinatários não as recebam ou recusem o seu recebimento.

ARIPSI- ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS E IDOSOS DA PÓVOA DE SANTA IRIA

CLÁUSULA XVI

A ARIPSI, no que se refere à proteção de dados, obriga-se ao seguinte:

1. A utilizar e tratar os Dados que lhe forem entregues pelo Utente e/ou pelos respetivos Familiares e Responsáveis, com o único e exclusivo objetivo de cumprir este Contrato.
2. Abster-se de fornecer, aos Dados que lhe forem entregues, qualquer uso que não seja o acordado e, em particular, evitará alterá-los, utilizá-los para seu próprio interesse comercial, comunicá-los, ou permitir acesso aos mesmos por parte de terceiros a eles, mesmo para sua conservação.
3. A observar a máxima confidencialidade e reserva, relativamente aos dados pessoais que lhe forem fornecidos pelo Utente e seus responsáveis ou familiares, no âmbito da execução do objeto do presente contrato, comprometendo-se a não divulgar a nenhuma terceira pessoa ou entidade, nenhum desses dados, nem quaisquer outras informações que lhe sejam fornecidas pelo Utente.
4. A devolver ao Utente, uma vez concluído, ou cessada por qualquer razão, a execução do objeto do presente contrato, todos os documentos, ficheiros e arquivos, qualquer que seja o seu suporte eletrónico ou físico, nos quais possam encontrar-se os dados que sejam objeto da execução do presente contrato, ou ao mesmo atinentes, bem como todas as eventuais cópias dos mesmos, salvaguardando-se o arquivo previsto pelas obrigações legais.
5. Restringir o acesso e a utilização dos Dados, por forma, a que apenas os seus trabalhadores ou colaboradores que trabalhem diretamente com os mesmos, tenham acesso aos mesmos, e aos seus conteúdos, unicamente para a boa execução do respetivo contrato, obrigando-se a impor e exigir dos mesmos a mais absoluta confidencialidade, e a proibição da sua utilização para fins que não sejam os relativos à execução deste contrato, nos mesmos termos das alíneas anterior.
6. Adotar todas as medidas de segurança e de proteção dos Dados, bem como atualizá-las conforme as exigências legalmente surgidas durante a execução do presente contrato.

CLÁUSULA XVII

1. As normas do Regulamento Geral Interno da ARIPSI, Parte IV, Centro de Convívio, são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes e seus Responsáveis ou familiares declaram ter delas tomado conhecimento, às mesmas devendo integral adesão e observância;
2. Ao assinar este contrato, os segundos Outorgantes declaram o conhecimento, compreensão e aceitação do supracitado Regulamento Geral Interno.

Póvoa de Santa Iria, ___xx___ de _____xxxx_____ de 2024__

O Primeiro Outorgante:

António Pereira da Costa
Pela Direção: *Pr Benavente* 5/12/24

Os Segundos Outorgantes: