

**Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de  
Vale do Pereiro**

**Rua 25 de Abril – Vale do Pereiro**



**REGULAMENTO INTERNO  
DE FUNCIONAMENTO  
Do  
CENTRO DE CONVÍVIO**

**VALE DO PEREIRO, 1 DE MARÇO DE 2015**



# Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de Vale do Pereiro

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE CONVÍVIO

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I Âmbito de Aplicação

A Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de Vale do Pereiro, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Centro de Convívio, celebrado com o Centro Distrital de Évora, em 27/06/2001, pertencente a Instituição Particular de Solidariedade Social – Associação de Solidariedade Social. O Centro de Convívio é uma resposta social, desenvolvida em equipamento de apoio a atividades sócio-recreativas e culturais organizadas e dinamizadas pelos mais idosos, contribuindo assim para o bem estar dos idosos no seu meio sócio-familiar.

#### NORMA II Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

#### NORMA III Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Convívio assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Prestação de serviços que contribuem para o bem-estar dos idosos no seu meio sócio-familiar;
  - 1.2. Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com os outros grupos etários a fim de evitar o isolamento;
2. O Centro de Convívio realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1. Convívio diário;
  - 2.2. Bordados;
  - 2.3. Natação;
  - 2.4. Atividades culturais e recreativas;
  - 2.5. Passeios Convívio;
  - 2.6. Almoço Convívio;
  - 2.7. Jogos diversos.



# Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de Vale do Pereiro

## CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA IV Condições de Admissão

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Ser sócio da Associação;
2. Entrevista prévia com o candidato ou representante legal;
3. Ser reformado, pensionista ou idoso, com idade mínima de 65 anos, excepto situações devidamente comprovadas;
4. Vontade expressa do candidato;
5. Grau de dependência;
6. Não apresentar manifestações de doença infeto-contagiosa ou não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos outros clientes ou perturbe o normal funcionamento do Centro de Convívio;
7. Não se encontrar em situação de necessitar permanentemente de cuidados médicos ou de enfermagem especiais ou de outro pessoal especializado;
8. Estar dentro dos critérios de admissão.

### NORMA V Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade 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. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. O horário de atendimento para candidatura é de segunda a quarta-feira, das 10 horas às 12 horas.
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. O pedido de inscrição é formulado por escrito, pelo idoso ou por familiar que se responsabilize, através de requerimento, com modelo próprio, fornecido pela Instituição. Este requerimento será devidamente preenchido, datado e assinado pelo responsável ou cliente e ser-lhe-á entregue uma cópia do mesmo;
6. Nesse dia o pedido é registado na instituição, pela integração na lista de espera;



## Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de Vale do Pereiro

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

7. Para ser considerada a inscrição, dos documentos descritos na norma V, numero 1, devem ser entregues no ato da inscrição ou, no prazo máximo de 15 dias, entregues e juntos ao processo;
8. O não preenchimento destes critérios nos prazos estabelecidos resulta no arquivamento do processo;
9. O pedido de admissão será efetuado junto da direção desta associação, onde será efetuada entrevista ao idoso ou à pessoa responsável por este, ou marcada data, hora e local para essa realização.

### NORMA VI

#### Crítérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Idosos desfavorecidos ou despromovidos de apoio familiar;
2. Riscos de isolamento social ou geográfico;
3. Ser natural, residente ou ligado à União de freguesias de S. Gregório e Santa Justa;
4. Vontade expressa em frequentar o Centro de Convívio;
5. Grau de dependência;
6. Ser sócio da Associação;
7. Ordem de inscrição na instituição.

### NORMA VII

#### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela direção deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. É competente para decidir o processo de admissão, a direção desta Associação.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.

### NORMA VIII

#### Acolhimento dos Novos Clientes

A receção do cliente é feita pela Direção ou seu representante, que apresentará, na visita às instalações, o espaço, a (s) funcionária(s) e os outros clientes e será facultado o regulamento interno.

Deve-se prestar os esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente.

Será entregue um exemplar do regulamento interno ao cliente, no ato de admissão na resposta social.

### NORMA IX

#### Processo Individual do Cliente

O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

1. Ficha de inscrição do cliente;
2. Dados de identificação e residência;
3. Dados de identificação, residência e contatos da pessoa (s) de referência do cliente, familiar ou representante legal ou outros, em caso de emergência;
4. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos em caso de emergência;



## Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de Vale do Pereiro

5. Registo da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
6. Registo da data de entrada e da saída do cliente, indicando o motivo de saída.

### NORMA X

#### Listas de Espera

Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de espera. Tal fato é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, a posição que o candidato a cliente ocupa, através de comunicação verbal, comunicação telefónica ou outros meios de comunicação alternativa cedidos pelo candidato.

A lista de espera é atualizada anualmente e/ou sempre que se considere pertinente.

### CAPÍTULO III

#### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA XI

#### Instalações

A Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril, Vale do Pereiro está sediada na Rua 25 de Abril em Vale do Pereiro e as suas instalações são compostas por: Escritório (secretaria), sala de convívio e bar e casa de banho.

### NORMA XII

#### Horários de Funcionamento

O serviço de Centro de Convívio funciona de segunda a sexta-feira, no período compreendido entre as doze horas e trinta minutos e as dezoito horas.

Ao sábado funciona das doze horas e trinta minutos às quinze horas.

A direção encarrega-se de abrir o Centro de Convívio, de segunda a sexta feiras, das 16 horas às 18 horas, uma vez que a funcionária sai às dezasseis horas.

### NORMA XIII

#### Pagamento da Mensalidade

O pagamento da cota é efetuado durante o horário de funcionamento desta resposta social, na sede da Associação.

### NORMA XIV

#### Pagamento da Mensalidade

A resposta social Centro de Convívio é gratuita, os clientes estão apenas condicionados a pagarem as cotas de associado no valor de cinquenta cêntimos mensais.

O não pagamento das cotas, assim como a prestação de falsas declarações poderá permitir à Direção, a suspensão do direito de cliente, que poderá ir até ao cancelamento dos serviços prestados.



## Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de Vale do Pereiro

### NORMA XV

#### Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade da direção;
2. Os passeios são gratuitos, e quando necessário, a Associação suporta os encargos adjacentes a estas atividades, não havendo qualquer comparticipação por parte dos clientes.

### NORMA XVI

#### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. São elementos do quadro de pessoal: uma funcionária auxiliar.

### NORMA XVII

#### Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento pertence à direção.

### CAPÍTULO IV

#### DIREITOS E DEVERES

### NORMA XVIII

#### Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
5. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Apresentar reclamações sobre o serviço à direção ou à funcionária, na ausência da anterior.

### NORMA XIX

#### Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:



## Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de Vale do Pereiro

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

1. Cumprir as normas expressas no regulamento interno da resposta social, das quais deverá ser dado aquando da admissão;
2. Tratar com dignidade e respeito os outros clientes, trabalhadores, voluntários e direção;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. Guardar sigilo sobre as situações ocorridas na Instituição que ponham em causa a privacidade dos outros clientes e funcionária.

### NORMA XX

#### Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora da Instituição:

1. Receber, na data acordada, o pagamento das cotas mensais;
2. A correta utilização das suas instalações e equipamentos;
3. Os dirigentes e funcionária, serem tratados com respeito e dignidade;
4. Obter informação e atualizar dados respeitantes à situação sócio-económica e familiar dos clientes;
5. À instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

### NORMA XXI

#### Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Respeitar os clientes, garantindo-lhes os seus direitos e a sua privacidade;
2. Prestar os serviços contratualizados;
3. Garantir que os seus colaboradores desenvolvem a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
4. Fornecer informação relevante, ao cliente e seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados;
5. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
6. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente.

### NORMA XXII

#### Interrupção da Prestação de serviços por incumprimento do Cliente às regras estabelecidas



## Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de Vale do Pereiro

1. O desrespeito pelos deveres do cliente, por si ou pelos seus familiares, será alvo de processo desencadeado pela direção, garantindo ao cliente o direito a ser ouvido;
2. A gravidade e o reiterar de atos faltosos, justificarão a sanção a adoptar, a qual poderá passar pela simples repreensão até à expulsão;
3. Sempre que a situação se revele particularmente gravosa, ao ponto de se considerar que a manutenção do cliente põe em risco a sua integridade física e/ou de outros clientes, a família assume a responsabilidades da saída do cliente, ainda temporária, em função do resultado do inquérito;
4. Na ausência temporária do cliente sem informação à instituição, por motivos imputados ao próprio, a vaga será preenchida.

### NORMA XXIII

#### Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, esta instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da direção sempre que desejado.

### CAPÍTULO V

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA XXIV

#### Alterações ao Regulamento

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

Estas alterações deverão ser comunicadas ao ISS,I.P.

### NORMA XXV

#### Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direção da instituição.

### NORMA XXVI

#### Disposições Complementares

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação, sempre que as normas superiores o exijam, ou interesses internos da instituição o justifiquem. Dele serão considerados nulos e de nenhum efeito, quaisquer disposição que restrinjam ou violem disposições legais;



## Associação de Idosos e Reformados 25 de Abril de Vale do Pereiro

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

2. Se o cliente falecer, tendo cotas em atraso, deixando bens, valores ou dinheiro, será exigido o pagamento das cotas em atraso.
3. Em situações de emergência com os clientes, os responsáveis dos clientes serão imediatamente informados do que está a ocorrer, posteriormente se for necessário será chamado o meio mais adequado (112, bombeiros, etc.).
4. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente por parte dos colaboradores, os responsáveis pela resposta social devem auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação;
5. Sempre que o cliente tenha comportamentos que de algum modo prejudiquem a tranquilidade ou bem-estar da instituição fica sujeito, consoante a gravidade e reincidência simples, advertência por escrito, suspensão temporária ou exclusão;
6. Só a direção da instituição poderá alterar o presente Regulamento Interno.

### NORMA XXVII

#### Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de março de 2015, depois de ter sido aprovado em reunião de direção.

A direção

*Handwritten signature: Jaime Francisco Miranda Pires*  
*Handwritten signature: J. S. Nogueira*  
*Handwritten signature: Avelar*  
*Handwritten signature: mg*

Associação de Idosos e Reformados  
25 de Abril de Vale do Pereiro  
CONTRIBUINTE Nº 504 422 253  
RUA 25 DE ABRIL, 2  
7040 303 VALE DO PEREIRO