



**ADBRAVA**

ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DA RIBEIRA BRAVA

---

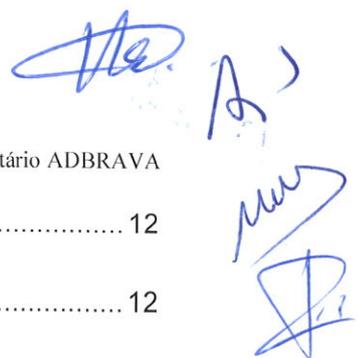
**Regulamento Interno**

**Do**

**Centro Comunitário**

Índice

PREÂMBULO.....	6
CAPÍTULO I .....	9
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	9
NORMA I .....	9
Âmbito de Aplicação .....	9
NORMA II .....	9
Legislação Aplicável .....	9
NORMA III .....	9
Objetivos do Regulamento .....	9
NORMA IV .....	10
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	10
CAPÍTULO II .....	11
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES .....	11
NORMA V .....	11
Condições de Admissão .....	11
NORMA VI .....	11
Candidatura .....	11
NORMA VII .....	12
Critérios de Admissão .....	12



NORMA VIII .....	12
Admissão .....	12
NORMA IX .....	12
Acolhimento dos Novos Utentes .....	12
NORMA X .....	13
Processo Individual do Utente .....	13
NORMA XI .....	13
Listas de Espera .....	13
CAPÍTULO III .....	14
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	14
NORMA XII .....	14
Instalações .....	14
NORMA XIII .....	14
Horários de Funcionamento .....	14
NORMA XIV .....	15
Pagamento da Mensalidade .....	15
NORMA XV .....	15
Preçário de Mensalidades .....	15
NORMA XVI .....	15
Atividades/Serviços Prestados .....	15
NORMA XVII .....	16
Passeios ou Deslocações .....	16
NORMA XVIII .....	16

Quadro de Pessoal .....	16
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>17</b>
<b>DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>17</b>
<b>NORMA XIX.....</b>	<b>17</b>
Direitos dos Utentes .....	17
<b>NORMA XX.....</b>	<b>17</b>
Deveres dos Utentes .....	17
<b>NORMA XXI.....</b>	<b>18</b>
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários .....	18
<b>NORMA XXII.....</b>	<b>19</b>
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários.....	19
<b>NORMA XXIII.....</b>	<b>21</b>
Contrato.....	21
<b>NORMA XXIV .....</b>	<b>22</b>
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador ...	22
<b>NORMA XXV .....</b>	<b>22</b>
Livro de Reclamações .....	22
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>23</b>
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
<b>NORMA XXVI .....</b>	<b>23</b>
Alterações ao Regulamento .....	23
<b>NORMA XXVII .....</b>	<b>23</b>
Integração de Lacunas.....	23

<b>NORMA XXVIII</b> .....	23
<b>Disposições Complementares</b> .....	23
<b>NORMA XXIX</b> .....	23
<b>Entrada em Vigor</b> .....	23
<b>DECLARAÇÃO</b> .....	24

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top, initials 'A' and 'M' to the right, and another signature below them.

## PREÂMBULO

A Associação de Desenvolvimento da Ribeira Brava -ADBRAVA, é uma instituição particular de solidariedade social (IPSS 02/2013) sem fins lucrativos, em funcionamento de regime laboral, fundada no dia 30 de maio de 2009, por um conjunto de sócios fundadores com o intuito de criar uma associação de solidariedade social.

No ano de 2013, ADBRAVA, foi reconhecida como IPSS pela Segurança Social da Madeira, IP-RAM.

Na ADBRAVA existe uma resposta social denominada de Centro Comunitário, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro Comunitário celebrado com o Instituto da Segurança Social da Madeira, a 23 de março de 2018.

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.

Esta associação desenvolve a sua atividade com o intuito de promover o desenvolvimento, a valorização e recuperação urbanística, prestar apoio e praticar ações com vista a contribuir para a melhoria do nível económico e sociocultural da população da Região Autónoma da Madeira, em especial a do município da Ribeira Brava, intervém nas seguintes vertentes:

- ✓ minorar as dificuldades socioeconómicas ou sob efeito de disfunção ou marginalização social das pessoas e famílias;
- ✓ apoiar crianças e jovens;
- ✓ apoiar as famílias;
- ✓ apoiar grupos vulneráveis com especial cuidado pelas pessoas com deficiência e idosos;
- ✓ melhorar as condições de habitabilidade das populações;
- ✓ recuperar o património urbanístico, como forma de integração social;

- ✓ constituir empresas de inserção, com autonomia administrativa e financeira, que produzam bens e prestam serviços destinados a cobrir necessidades coletivas, prioritariamente de carácter social e às quais é atribuído um estatuto específico com a finalidade de promover a integração no mercado de trabalho de pessoas desempregadas com maiores dificuldades de inserção;
- ✓ defender e promover os direitos humanos da terceira idade, infância, juventude e deficiência, de modo a ver cada um, como pessoa;
- ✓ satisfazer as necessidades e as expectativas dos utentes, com competências, responsabilidade e soluções adequadas.

Destaca-se pelo elevado espírito de solidariedade e dedicação de todos os seus colaboradores e parceiros. Acolhe diversos projetos na área social, que, em muito, melhoram a qualidade de vida dos seus utentes e beneficiários, tais como, idosos, crianças, pessoas com necessidades especiais, doentes oncológicos e desempregados.

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 utentes que assiste, são valores fundamentais para a prática da ação institucional.

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

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

Conscientes da necessidade da adoção de uma conduta baseada num forte sentido de responsabilidade social e ético, devido ao impacto que o exercício da atividade de uma IPSS implica, a associação procura definir e implementar valores, princípios e normas, que orientem para a adoção de comportamentos que promovam a melhoria das práticas institucionais, por parte de todos os seus intervenientes, garantindo, desta forma, a qualidade dos serviços prestados pela associação, bem como na preservação da imagem da mesma, através da definição de um padrão de conduta exigível, que define os valores fundamentais que regem a sua ação.



Os órgãos sociais, os sócios, colaboradores, voluntários, utentes, familiares e outros agentes que intervêm na atividade da associação, têm o dever de não formular entre si, pretensões ilegais ou contrárias ao presente regulamento e perante os outros ou nas relações entre si ter continuamente uma intervenção pautada por valores de excelência, responsabilidade, integridade, equidade, transparência e rigor.

A ADBRAVA rege-se pelo presente Regulamento Interno, pelo estipulado nos seus estatutos e no Código de Ética e Conduta, datado de 17 de novembro de 2018 e de 30 de maio de 2020, respetivamente.

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

A Associação de Desenvolvimento da Ribeira Brava, designado por ADBRAVA, é uma IPSS, registada com o número 02/2013, sem fins lucrativos, que tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social da Madeira, a 23 de março de 2018, para resposta social de Centro Comunitário, cujos projetos sociais regem-se pelas normas seguintes:

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

Este Centro Comunitário rege-se pelo estipulado no Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais, pelo protocolo de cooperação em vigor; pelo código de ética e conduta, e pelos estatutos.

#### **NORMA III**

##### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes 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 utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Constituem objetivos da ADBRAVA:

1. Constituir um Pólo de animação gerador de dinâmicas locais;
2. Fomentar a participação das pessoas, das famílias e dos grupos mais vulneráveis;
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.



São destinatários da ADBRAVA:

1. Grupos vulneráveis da população residente no concelho da Ribeira Brava e concelhos limítrofes com diferentes faixas etárias e com quadros familiares marcados por fortes constrangimentos socioeconómicos.

#### **NORMA IV**

##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O centro comunitário ADBRAVA assegura a prestação dos seguintes serviços/atividades:
  - a) Atividades lúdico-pedagógicas de férias/letivas com crianças e jovens;
  - b) Atividades culturais;
  - c) Ações de formação/sessões de esclarecimento;
  - d) Loja Social;
  - e) Atendimento/acompanhamento social;
  - f) Banco de ajudas técnicas;
  - g) Serviço de animação ocupacional ao domicílio;
  - h) Recuperação habitacional;
  - i) Ajuda alimentar.
2. Os serviços são prestados nos dias úteis de semana das 09:00h-13:00h e das 14:00h-17:00h.

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**NORMA V**

**Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço todas as faixas etárias, desde que maiores de 6 anos e os agregados familiares mais vulneráveis.

**NORMA VI**

**Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. BI ou cartão de cidadão, do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. NIF do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. BI e NIF ou Cartão de Cidadão de todos os elementos do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.5. Morada e contacto telefónico do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.6. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
  - 1.7. Receita médica da ajuda técnica requisitada, quando necessário;
  - 1.8. Caderneta do Prédio Urbano ou escritura, quando necessário;
  - 1.9. Declaração de herdeiros, quando necessário;
  - 1.10. IRS ou declaração negativa das finanças do utente, quando necessário;
  - 1.11. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.12. Pensão ou declaração com descontos (segurança social), quando necessário;
  - 1.13. Filiação, rendimento escolar, informação escolar, avaliação escolar do utente, quando necessário;

- 1.14. Declaração assinada pelo utente ou representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual;
- 1.15. Em caso de dúvidas podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Residente no concelho da resposta social da organização;
2. Crianças e jovens em situação de risco familiar e/ou social;
3. Situação económica carenciada;
4. Agregados familiares com necessidades de apoio social;
5. Ausência de retaguarda familiar e/ou social;
6. Idade igual ou superior a 6 anos;
7. Filhos de colaboradores e sócios da instituição;
8. Frequência prévia e/ou habitual (em anos anteriores) nos programas de atividades;
9. Frequência de irmãos/irmãos nas atividades;
10. Crianças/jovens com dificuldades escolares;

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa técnica desta entidade, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da direção da ADBRAVA.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente, ao responsável ou representante legal no prazo de 15 dias.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Utentes**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expetativas do utente, quando necessário;

- b) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos serviços/cuidados;

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Utente**

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição do beneficiário;
- b) Dados de identificação, residência e situação económica (rendimentos) e social do beneficiário;
- c) Data de início da prestação de serviço;
- d) Identificação e contacto do familiar responsável ou representante legal;
- e) Outros elementos considerados relevantes.

2. O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantido sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1 - Os utentes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera da entidade. Sendo semestralmente informados, telefonicamente, da sua integração na lista e do lugar que ocupam.

2 - Sempre que o solicite, o utente será informado da sua posição na lista.

3 - Sempre que o utente informe que foram alteradas as suas condições económicas proceder-se-á à avaliação dos requisitos e consequente atualização da lista.

**CAPÍTULO III**  
**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XII**  
**Instalações**

1. A ADBRAVA está sediada na Rua do Visconde nº 7, 9350-213, Ribeira Brava e as suas instalações são compostas por:
  - a) Sala da direção;
  - b) Sala de atividades lúdicas- pedagógicas;
  - c) Gabinete Técnico;
  - d) Atendimento;
  - e) Cozinha;
  - f) 2 casas de banho;
  - g) Alpendre;
  - h) Garagem;
  - i) Loja Social;
  - j) Sala mobilidade/acessibilidade;
  - k) Sala dos alimentos;
  - l) Sala de espera.

**NORMA XIII**

**Horários de Funcionamento**

1. A ADBRAVA funciona todos os dias úteis das 09:00 às 13:00h – 14:00 às 17:00h.
2. Exceionalmente poderá funcionar todos os dias úteis até às 18:00h para as crianças/jovens que frequentam as atividades lúdico-pedagógicas.

#### **NORMA XIV**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade das atividades lúdico-pedagógicas é efetuado até ao dia 8 de cada mês, no gabinete técnico;
2. Perante ausências de pagamento superior a sessenta dias, a associação poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após realizada uma análise individual do caso.

#### **NORMA XV**

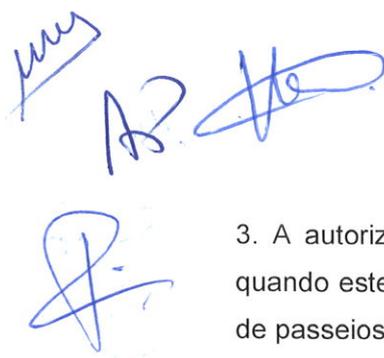
##### **Preçário de Mensalidades**

1. O preçário de mensalidades em vigor encontra-se afixado em local bem visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como as mensalidades mínimas e máximas a praticar.
2. Haverá lugar às seguintes reduções:
  - a) 10%, da mensalidade das atividades, quando os utentes têm irmãos a frequentar a mesma atividade;
  - b) 25% para os educandos de colaboradores e associados da ADBRAVA;
  - c) Quando frequentam mais do que uma atividade é aplicada uma redução de 20% na segunda atividade.
  - d) 50% quando as famílias apresentam dificuldades económicas.
3. Em caso de alteração do preçário em vigor a Direção delibera em reunião e, no prazo de 15 dias, informa os utentes, via e-mail e afixando o novo preçário.

#### **NORMA XVI**

##### **Atividades/Serviços Prestados**

1. As atividades lúdico-pedagógicas para crianças/jovens consistem no apoio ao estudo (ano letivo), expressão dramática e ocupação das férias (Natal, carnaval, páscoa e verão), para utentes que frequentem o 1º, 2º e 3º CEB;
2. Ao utente sénior é disponibilizado um programa de atividades de animação ocupacional ao domicílio e pontualmente com atividades em conjunto fora do domicílio.

- 
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes são menores ou sem capacidade mental para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
  4. Ao utente sénior, também é disponibilizado um banco de ajudas técnicas (camas articuladas, andarilhos, colchões anti -escaras, entre outros...) a título gratuito, consoante as necessidades e comprovativo médico de cada utente;
  5. A teleassistência é um serviço, prestado a título gratuito, aberto a toda a comunidade que tenha alguma patologia diagnosticada;
  6. A Recuperação Habitacional é um serviço aberto a toda comunidade mais carenciada e consiste em apoiar, a título gratuito, as famílias com materiais de construção civil;
  7. A comunidade ribeirabravense mais vulnerável beneficia de uma loja social e ajuda alimentar; a título gratuito;
  8. Ao utente oncológico é disponibilizado apoio e atividades, uma vez que na sede da ADBRAVA funciona uma Delegação da Liga Portuguesa Contra o Cancro;
  9. 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 do concelho mais carenciado.

#### **NORMA XVII**

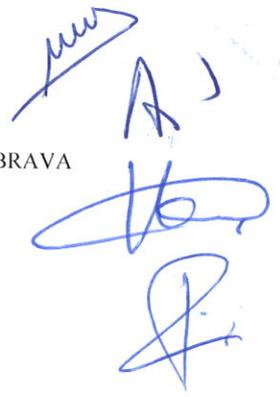
##### **Passeios ou Deslocações**

1. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
2. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

#### **NORMA XVIII**

##### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal interno deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (equipa técnica e serviços gerais), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor. O Quadro dos RH encontra-se em anexo.



## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XIX Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

- 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;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- 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;
- f) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição;
- g) Cabe aos utentes autorizar ou não a publicação de fotografias nas redes sociais da ADBRAVA. Esta autorização é facultada na ficha de inscrição.

### **NORMA XX Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar 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) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ADBRAVA, os voluntários e dirigentes da instituição;

- 
- c) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro Comunitário bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - d) Avisar a instituição de qualquer alteração ao serviço;
  - e) Os Utentes da Loja Social devem estar disponíveis para prestar um serviço voluntário à comunidade, sempre que solicitado. 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;
  - f) Os utentes que frequentem as atividades lúdico-pedagógicas devem:
    - Manter um comportamento correto com todos os colaboradores da instituição e com todos os colegas;
    - Responsabilizar-se por manter o espaço onde estudam limpo e arrumado;
    - Zelar pelos equipamentos e mobiliário existente na instituição;
    - Cumprir os horários de as regras do centro comunitário;
    - Colaborar na arrumação e manutenção do espaço físico e de todo o equipamento escolar ou outro, reforçando os laços de solidariedade e de entreajuda;
    - Colaborar na integração das novas crianças/jovens;
    - Colaborar no acompanhamento das crianças e jovens mais novas.

## NORMA XXI

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

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço/funcionários:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

- d) Suspender o serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação do mesmo, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição;
- e) Direitos da direção:
- Garantir a efetivação dos direitos dos beneficiários;
  - Admitir e excluir os sócios;
  - Determinar as funções, as tarefas e as responsabilidades dos diferentes profissionais em exercício na associação;
  - Organizar, contratar e gerir o quadro do pessoal da associação;
  - Efetuar aquisições, fornecimentos e aceitar heranças, legados e donativos.
- f) Direitos dos colaboradores:
- Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções;
  - A não discriminação da sua retribuição (exceto nos casos previstos na lei, portaria de regulamento do trabalho para o setor) bem como à não descida de categoria profissional.

## NORMA XXII

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

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço/funcionários:

- a) Prestar os serviços constantes deste regulamento;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- e) Manter os ficheiros de colaboradores atualizados;
- f) Manter atualizado os processos dos utentes;

- 
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
  - h) Dispor de um Livro de Reclamações;
  - i) Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
  - j) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - k) Deveres da direção:
    - i) Elaborar anualmente e submeter ao parecer do Conselho Fiscal o relatório e Contas de Gerência bem como o orçamento e programa de ação para o ano seguinte;
    - ii) Garantir a efetivação dos deveres dos beneficiários;
    - iii) Assegurar a organização e funcionamento dos serviços;
    - iv) Representar a associação em juízo e fora dele, através dos seus próprios membros que, para o efeito, designará expressamente;
    - v) Zelar pelo cumprimento da Lei, dos Estatutos e das deliberações dos órgãos Sociais;
    - vi) Garantir a existência de Livro de Reclamações que se encontra disponível e em lugar acessível;
    - vii) Apoiar a formação profissional dos seus colaboradores seguindo essencialmente, a necessidade objetiva da formação, em causa, para a instituição e para o colaborador;
    - viii) Fazer uma reunião ordinária mensal em dia e hora designados pela Presidente, depois de ouvidos os restantes membros e, extraordinariamente, sempre que for julgado conveniente;
  - l) Deveres dos colaboradores:
    - i) Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
    - ii) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da instituição;
    - iii) Em abono da sua integridade profissional não podem pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;

- iv) Esforçar-se por merecer a confiança dos utentes, seus familiares e colegas com atributo profissional;
- v) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- vi) 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;
- vii) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- viii) Informar os seus superiores através da cadeia hierárquica, acerca do impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- ix) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

### NORMA XXIII

#### Contrato

- 1 - Sempre que os serviços prestados pressuponham comparticipação familiar será celebrado, por escrito, entre o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o responsável ou representante legal e a ADBRAVA um contrato de prestação de serviços, sendo no ato de celebração entregue ao utente uma cópia do presente regulamento.
- 2 - Quando os serviços prestados não têm comparticipação familiar será celebrado um contrato de responsabilização entre o utente ou o responsável ou representante legal e a ADBRAVA.
- 3 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

**NORMA XXIV**

**Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1 - A prestação dos Serviços do centro comunitário cessa por denúncia do contrato, por integração em outra resposta social da instituição ou por morte do utente.

2 - O contrato pode ser denunciado por escrito, a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos contratantes, com a antecedência de 30 ou 90 dias, consoante a iniciativa seja do utente ou da instituição, respetivamente.

**NORMA XXV**

**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da sala de atendimento pelo utente e/ou familiar, bem como o livro de reclamações eletrónico, sempre que desejado.



## **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXVI**

#### **Alterações ao Regulamento**

1 - O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do centro comunitário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2 - Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu, responsável ou representante legal, bem como ao Instituto da Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigo, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3 - Será entregue uma cópia do regulamento interno ao utente, responsável ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXVII**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direção da associação, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXVIII**

#### **Disposições Complementares**

O centro comunitário encerrará para descanso de pessoal, nos feriados, dias de Natal e dia do concelho.

### **NORMA XXIX**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor a 18 de março de 2024, após ter sido aprovado em reunião pela assembleia geral da ADBRAVA e pela respetiva ratificação pelo Instituto da Segurança Social.

mmw  
A)   


## DECLARAÇÃO

O utente \_\_\_\_\_(nome)  
e/ou familiar/responsável/responsável legal \_\_\_\_\_  
(nome) declara que tomou conhecimento das informações descritas  
no regulamento interno de funcionamento do centro comunitário-  
ADBRAVA , que lhe foi entregue, não tendo qualquer dúvida em  
cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Ribeira Brava, \_\_\_\_\_