


# **REGULAMENTO INTERNO**



## **ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL**

**Centro Social Paroquial da Borralha**

**IPSS registada na Direcção-Geral da Acção Social  
pela inscrição nº 31/93, fl.25 - Livro 5 das Fundações de Solidariedade Social  
Diário da República, 20/12/93, nº 295 -III Série**

**PESSOA COLECTIVA DE UTILIDADE PÚBLICA**

**NIPC 502 811 587 | NCSS 116 042374 805**

**Telef.: 234 602 301 | E-Mail: [geral@cspborralha.pt](mailto:geral@cspborralha.pt)**

---

**RUA CHÃO DA MOITA, Nº 233 BREJO - 3750 - 866 BORRALHA**

---



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>2</b>
Artigo 1º- Âmbito de Aplicação.....	2
Artigo 2º- Legislação Aplicável.....	2
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento.....	3
Artigo 4º- Caracterização da Resposta Social .....	3
Artigo 5º- Objetivos da Resposta Social AAS.....	3
Artigo 6º - Modalidades de Intervenção/Serviços Prestados.....	3
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....</b>	<b>4</b>
Artigo 7º- Condições de Admissão e Exclusão .....	4
Artigo 8º- Acolhimento.....	4
Artigo 9º - Processo Individual do Cliente.....	5
<b>CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>6</b>
Artigo 10º - Instalações .....	6
Artigo 11º - Horários de Funcionamento.....	6
Artigo 12º - Encerramento dos serviços .....	6
Artigo 13º - Quadro de Pessoal e respetivas competências.....	6
2.2. Compete à Psicóloga:.....	7
2.3. Compete às Ajudantes Familiares:.....	7
<b>CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES.....</b>	<b>8</b>
Artigo 14º - Direitos e Deveres dos Clientes.....	8
Artigo 15º - Direitos e Deveres da Instituição .....	9
Artigo 16º - Contratualização para a Inserção .....	10
Artigo 17º - Vigência da Contratualização .....	10
Artigo 18º- Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador.....	10
Artigo 19º- Livro de Reclamações .....	11
Artigo 20º- Livro de Ocorrências .....	11
<b>CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>11</b>
Artigo 21º- Seguros.....	11
Artigo 22º- Foro .....	11
Artigo 23º - Partilha de Informação Pessoal.....	11
Artigo 24º- Alterações ao Regulamento .....	12
Artigo 26º - Disposições Complementares .....	12
Artigo 27º- Vigência do Regulamento Interno .....	12



## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

### RESPOSTA SOCIAL ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

#### CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Artigo 1º- Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial da Borralha, Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, registado no livro 5 das Fundações de Solidariedade Social em 11 de Novembro de 1993 com a inscrição n.º 31/93, folha 25, adiante designado por CSPB, com acordo de cooperação para a resposta social de Atendimento/Acompanhamento Social celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 30 de Junho de 1999, rege-se pelas seguintes normas.

##### Artigo 2º- Legislação Aplicável

A resposta social Atendimento/Acompanhamento Social rege-se pelo estipulado no:

1. Guião Técnico Operativo de Atendimento Acompanhamento Social e respetivos anexos, bem como pelos diferentes procedimentos e critérios técnicos normalizados pela Segurança Social;
2. Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 de março do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, revisto e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro que define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;
3. Decreto de lei n.º33/2014 de 4 de Março que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
4. Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro, que aprova o Estatuto das IPSS;
5. Portaria n.º 296/2016 de 28 de novembro que procede à primeira alteração à Portaria n.º 196 - A/2015 de 1 de julho que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, I.P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
6. Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo e revoga os Decretos-Leis n.º 146/99, de 4 de maio, e 60/2011 de 6 de maio;
7. Outras Circulares de Orientação Técnica acordadas futuramente em sede de CNC;
8. Protocolo de Cooperação na data em vigor;
9. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
10. Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.





### **Artigo 3º - Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social Atendimento/Acompanhamento Social.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

### **Artigo 4º- Caracterização da Resposta Social**

1. A resposta social de Atendimento/Acompanhamento Social é um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social, residentes nos lugares da Borralha e do Sardão, da União de Freguesias Águeda/Borralha.
2. Excetuam-se do disposto no número anterior as situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica.

### **Artigo 5º- Objetivos da Resposta Social AAS**

Constituem objetivos da Resposta de Atendimento/ Acompanhamento Social:

1. Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequados a cada situação;
2. Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
3. Prevenir situações de pobreza e de exclusão sociais;
4. Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social;
5. Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
6. Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

### **Artigo 6º - Modalidades de Intervenção/Serviços Prestados**

1. Em função das situações-problema e dos recursos/ potencialidades dos indivíduos e das famílias e também dos meios comunitários disponíveis, a resposta de Atendimento/Acompanhamento Social pode funcionar em duas modalidades:

- a) Atendimento Social;
- b) Acompanhamento Social

2. A modalidade prevista na alínea a) do número anterior, consiste num atendimento de primeira linha, personalizado, que responde de forma célere e eficaz às situações de crise e ou de emergência social e desenvolve as seguintes atividades:

- a) Atendimento, informação e orientação de cada pessoa e família, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades, bem como dos





serviços adequados à situação e respetivo encaminhamento, caso se justifique;

b) Informação detalhada sobre a forma de acesso a recursos, equipamentos e serviços sociais que permitam às pessoas e famílias o exercício dos direitos de cidadania e de participação social;

c) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;

d) Encaminhamento, sempre que se justifique, para a modalidade de Acompanhamento Social;

e) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

3. A modalidade de Acompanhamento Social destina-se a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais e desenvolve as seguintes atividades:

a) Aprofundamento do diagnóstico social já realizado na modalidade de Atendimento Social;

b) Planeamento e organização da intervenção social;

c) Contratualização no âmbito da intervenção social;

d) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas;

e) Proporcionar apoio psicológico e social às pessoas e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

f) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

4. A resposta de Atendimento/Acompanhamento Social pode funcionar cumulativamente nas duas modalidades referidas no n.º 1.

5. Sempre que se justifique uma intervenção complementar, na modalidade referida na alínea b) do n.º 1, devem ser acionadas, em parceria, outras entidades ou setores da comunidade vocacionadas para a prestação dos apoios mais adequados, designadamente da saúde, educação, justiça, emprego e formação profissional.

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### Artigo 7º- Condições de Admissão e Exclusão

São condições de admissão neste serviço:

1. Clientes ou famílias em situação de vulnerabilidade e/ou incapacidade que se reflete a nível familiar, económico e social comprovado.

2. A entrega dos documentos solicitados à data pelo técnico gestor do processo, de forma a avaliar a situação socio-económica do agregado familiar.

3. Após avaliação da condição económica, os clientes ou famílias devem enquadrar-se em situação de carência económica. O conceito de carência económica corresponde ao aplicado pelo ISS, no âmbito do subsistema de ação social

4. Todos os clientes que não reúnam as condições das três alíneas anteriores, serão excluídos do acompanhamento técnico da Resposta Social.

### Artigo 8º- Acolhimento

1. O cliente é atendido pela Técnica de Serviço Social e/ou pela Psicóloga, que





preenchem em impresso próprio as problemáticas referenciadas pelo cliente e que elaboram o respetivo diagnóstico. O cliente deve fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Documentos de Identificação Pessoal de todos os elementos do agregado familiar (Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade; Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Utente do Sistema Nacional de Saúde); Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.2. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.3. Comprovativo das despesas mensais (habitação, água, luz, gás, telefone, saúde, transporte, educação, frequência em equipamentos de infância, de idosos ou de deficiência) do próprio e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.4. Em caso de desemprego, declaração do Centro de Emprego e Formação Profissional a confirmar a inscrição para novo emprego;
- 1.5. E outros que se considerem necessários para fazer prova da situação do agregado.

2. Numa situação de admissão de urgência, pode ser dispensada o preenchimento imediato da Ficha do Processo Familiar e respetivos documentos probatórios devendo, todavia, ser, assim que possível, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Artigo 9º - Processo Individual do Cliente**

1. Cabe à Técnica de Serviço Social da Resposta Social Atendimento/Acompanhamento Social informatizar, na Plataforma ASIP do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), o processo individual do cliente, bem como organizar o mesmo em suporte de papel.

1.1 Na plataforma ASIP, a técnica gestora dos processos, adopta os procedimentos da utilização da aplicação orientados pelo Instituto da segurança social.

1.2 No processo em suporte de papel, deve constar apenas:

- a) Identificação do elemento(s) do agregado familiar;
- b) Acordo de Inserção Social/Contrato de Inserção, respetivas avaliações e relatório social;
- c) Rendimentos/despesas da família;
- d) Apoios económicos atribuídos, respetiva fundamentação e comprovativos.





## CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Artigo 10º - Instalações

1. A Resposta Social de Atendimento/Acompanhamento Social tem sede nas instalações do Centro Social e Paroquial da Borralha localizado na Rua Chão da Moita, nº 233, Brejo, 3750-866 Borralha, Concelho de Águeda, Tel. 234 602301, Correio electrónico: geral@cspborralha.pt, Contribuinte nº 502 811 587.
2. As suas instalações são compostas por um gabinete que constitui zona reservada aos seus clientes.

### Artigo 11º - Horários de Funcionamento

1. A Resposta de Atendimento/Acompanhamento Social funciona de segunda a sexta, entre as 9h00 e as 13h00 e as 14h00 e as 18h30.
2. O dia de atendimento à comunidade é às terças-feiras, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h30, excetuando indivíduos ou famílias em situação de emergência e de crise.

### Artigo 12º - Encerramento dos serviços

A Resposta Social de Atendimento/Acompanhamento Social do Centro Social Paroquial da Borralha encerra os seus serviços nos seguintes períodos:

- a) Em todos os Feriados Nacionais;
- b) No Feriado Municipal: 2ª Feira depois do Espírito Santo;
- c) No Natal: dias 24 e 31 de dezembro;
- d) No Carnaval: 2ª e 3ª Feira de Carnaval, salvo eventual alteração da legislação laboral.
- e) Na Páscoa: 6ª Feira Santa e 2ª Feira de Páscoa;  
Os dias assinalados correspondem a dias de férias.
- f) Ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários e/ou quando recomendado pelo serviços de saúde, no caso de doença infetocontagiosa.

### Artigo 13º - Quadro de Pessoal e respetivas competências

1. O quadro de pessoal da Resposta Social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, a formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal é composto por uma Técnica Superior de Serviço Social, uma Psicóloga e duas Ajudantes de Ação Direta.
  - 2.1. Compete à **Técnica de Serviço Social**:
    - a) Atender, informar, orientar e encaminhar os indivíduos ou famílias que procurem os serviços;
    - b) Visitas domiciliárias aos utentes, no sentido de uma avaliação (económica,





social, habitacional e por vezes relacional) mais concreta da situação em que se encontram os agregados;

c) Elaborar o diagnóstico dos indivíduos ou famílias e delinear um projeto de intervenção;

d) Instruir o processo familiar, com recolha de elementos e comprovativos que permitam averiguar a real situação de carência económica do agregado;

e) Elaborar e negociar a contratualização para a inserção com os beneficiários, tendo em conta os problemas/necessidades identificados;

f) Acompanhar e avaliar o desenvolvimento do plano de inserção com vista à progressiva inserção social e bem-estar pessoal, social e profissional dos indivíduos ou famílias;

g) Articular e colaborar com as várias entidades do concelho e outras, nas áreas da Ação Social, Educação, Formação e Emprego, Saúde, Justiça e Habitação, com vista a uma resposta mais adequada às problemáticas identificadas;

h) Estimular e desenvolver a articulação, mediação e negociação entre indivíduos/famílias/comunidade e entidades, organismos públicos e privados.

## 2.2. Compete à **Psicóloga:**

a) Atender, informar, orientar e encaminhar os indivíduos ou famílias que procurem os serviços;

b) Avaliar, diagnosticar, despistar e encaminhar os clientes com problemas psíquicos e famílias disfuncionais;

c) Acompanhar indivíduos em situação de risco e com problemas do foro psíquico, ao nível psicológico, quer na instituição, quer no domicílio;

d) Fomentar nos indivíduos e, se necessário, nas famílias, as competências essenciais para ultrapassarem e solucionarem os seus problemas;

e) Avaliar os progressos dos indivíduos ao longo do processo de intervenção;

f) Articular e colaborar com entidades privadas e públicas para uma intervenção eficaz em indivíduos e famílias em situação de risco e com problemas do foro psíquico;

g) Prevenir eventuais situações de risco a nível psicológico e sócio-afetivo;

h) Proceder ao acompanhamento psicológico das crianças em situação de carência socio-económica, que frequentem a Escola Básica da Borralha e outras sinalizadas ao abrigo do Protocolo estabelecido com a Câmara Municipal de Águeda;

i) Dinamizar ações de formação direcionadas para os clientes e famílias que vão de encontro às suas necessidades formativas e informativas.

## 2.3. Compete às **Ajudantes Familiares:**

a) Trabalho direto com os clientes e famílias da resposta:

.Acompanhamento a estabelecimentos e serviços, guiando-os e auxiliando-os;

.Visitas domiciliárias, para estimular a conversação, com vista a detetar os seus interesses, motivações e problemas; colmatando o isolamento social.

b) Informar as Técnicas da Equipa das ocorrências no âmbito das funções exercidas;

c) Colaborar na organização das tarefas do quotidiano dos clientes/famílias;

d) Orientar os clientes na manutenção das condições de higiene e salubridade do seu domicílio;





e) Distribuir os géneros alimentares e roupas às famílias carenciadas, sinalizadas pela Equipa Técnica;

f) Dinamizar grupos de clientes da comunidade, no âmbito do Projeto AnimArte, de modo a elevar a sua auto-estima e auto-confiança, sob a supervisão da Equipa Técnica.

## **CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 14º - Direitos e Deveres dos Clientes**

#### **1. Constituem direitos dos clientes:**

a) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

b) A garantia que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade;

c) Que estes dados apenas sejam tratados para as finalidades que estiveram na origem da sua recolha, não lhes podendo ser dada qualquer utilização distinta;

d) Que os dados pessoais tratados pelo Centro apenas sejam divulgados quando por motivos relacionados com as obrigações legais, com as necessidades inerentes à prestação do serviço e sempre que a defesa dos interesses vitais do utente ou de terceiros esteja em causa, não sendo divulgados a outros terceiros fora destes contextos.

e) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

g) Apresentar sugestões que visem o melhor funcionamento do Centro Social e Paroquial da Borralha e/ou da resposta social;

h) Apresentar reclamação por escrito e receber no prazo máximo de 5 dias a resposta à reclamação;

i) À articulação com todos os serviços da comunidade tendo em conta a resolução dos seus problemas.

#### **2. Constituem deveres dos clientes:**

a) Informar todas as alterações que se verifiquem relativamente à residência, telefone, médico de família, alteração do agregado familiar, rendimentos, despesas e outros dados pessoais relevantes;

b) Não omitir nem falsear informações;

c) Respeitar e tratar com urbanidade e solicitude a instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores e as demais pessoas que estejam ligadas ao Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.

d) Zelar pela conservação do espaço, material e equipamentos utilizados;

e) Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno ou outras nele não previstas, mas aprovadas superiormente;



## Artigo 15º - Direitos e Deveres da Instituição

### 1. Constituem os direitos da Instituição:

Designadamente:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) Desenvolver, com o respeito pelas normas legais aplicáveis, a adequada gestão da resposta;
- c) O apoio técnico da instituição de enquadramento (Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro);
- d) Ser informada pelo cliente ou familiar de todas as atualizações dos dados prestados, sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos clientes;
- f) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- g) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- h) O Centro Social e Paroquial da Borralha tem direito a que os seus utentes e seus familiares tratem os dados de todos os seus trabalhadores, colaboradores, utentes e respetivos familiares, com sigilo e confidencialmente, não os divulgando por qualquer meio;
- i) É expressamente vedada a captação da imagem dos trabalhadores, colaboradores, utentes e respetivos familiares que se relacionem com o Centro.
- h) Exigir o cumprimento do presente Regulamento.

### 2. Constituem os deveres da Instituição:

- a) Cumprir com todas as cláusulas presentes no Acordo de Cooperação, celebrado com o Instituto de Segurança social, I.P./ Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, datado de 30 de Junho de 1999.
- b) Cumprir com os critérios que presidem à admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- c) Organizar um processo individual para cada cliente/família e mantê-lo actualizado;
- d) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana;
- e) Garantir a qualidade dos serviços prestados e adequá-los às necessidades dos clientes;
- f) Garantir a privacidade e confidencialidade dos dados de indivíduos/famílias.
- g) Criar as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- h) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- i) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- j) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- k) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;





l) O Centro Social e Paroquial da Borralha compromete-se a tratar todos os dados dos seus utentes e familiares em obediência ao dever de sigilo e confidencialidade e demais obrigações nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados;

m) A captação e divulgação da imagem dos seus utentes e familiares será feita apenas quando especiais razões pedagógicas, culturais ou de preservação da memória e do espírito de pertença, ou quando o tipo de evento o justifique, e sempre mediante prévio consentimento do titular dos dados;

n) O Centro não reterá o Cartão de Cidadão ou Passaporte dos utentes ou seus familiares e a sua fotocópia estará condicionada à respetiva autorização para utilização para uma específica finalidade;

o) Todos os trabalhadores e outros colaboradores ou terceiros que entrem em relação com o Centro estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados pessoais;

p) Possuir Livro de Reclamações.

### **Artigo 16º - Contratualização para a Inserção/ Acordo de Inserção Social/Contrato de Inserção**

No âmbito do acompanhamento é estabelecido um compromisso, reduzido a escrito, entre os agregados familiares e os técnicos do SAAS, onde se definem as ações a desenvolver, os apoios sociais a atribuir e as responsabilidades e obrigações das partes, assim como os objetivos a atingir.

### **Artigo 17º - Vigência da Contratualização/Vigência do Acordo de Inserção Social/Contrato de Inserção**

1. O acordo/contrato tem um prazo até ao máximo de um ano, para o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

2. O acordo/contrato é avaliado e revisto no término do mesmo ou sempre que necessário, com todos os intervenientes (cliente, colaboradores diretos e indiretos, família, entidades), com vista a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às necessidades e expectativas dos clientes.

### **Artigo 18º- Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

O apoio ao cliente/família cessa quando:

a) Se denote um desinteresse daquela parte em colaborar e realizar as ações acordadas;

b) Incumprimento sucessivo das atividades e orientações propostas;

c) Não se justificar, por se deixar de verificar os motivos que lhe deram início;





- d) Em caso de morte do cliente.
- e) Mudança de residência, fora da área de intervenção da resposta social.

### **Artigo 19º- Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, O CSPB possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.

### **Artigo 20º- Livro de Ocorrências**

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

## **CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 21º- Seguros**

Os clientes da Resposta Social Atendimento/Acompanhamento Social não dispõem de Seguro Pessoal Escolar ou de Grupo. Apenas os colaboradores da Instituição estão assegurados.

### **Artigo 22º- Foro**

1. 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.

a) Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para resolução do litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa da competência especializada, caso exista para o setor em questão.

b) Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: [niacc@unl.pt](mailto:niacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).

c) Para atualizações e mais informações, pode consultar o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

2. Em caso de outros conflitos o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Águeda, com expressa exclusão de qualquer outro.

### **Artigo 23º - Partilha de Informação Pessoal**





O Cliente ou seu representante autoriza o Centro Social Paroquial da Borralha à partilha da informação pessoal com Organismos/Serviços do Setor Privado ou Público:

- a) quando se identificarem problemas que não possam ser resolvidos no âmbito da resposta de SASS;
- b) quando solicitados por estes no âmbito da sua intervenção junto do agregado familiar.

### **Artigo 24º- Alterações ao Regulamento**

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

2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção do Centro Social e Paroquial da Borralha deverá informar 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.

3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, no prazo de 30 dias antes da entrada em vigor.

### **Artigo 25º- Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo CSPB, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **Artigo 26º - Disposições Complementares**

No final de cada ano civil será feita uma avaliação técnica do trabalho efectuado, de Janeiro a Dezembro, pela Equipa da Resposta Social, com a apresentação do relatório do trabalho desenvolvido e do plano de actividades a desenvolver no ano seguinte.

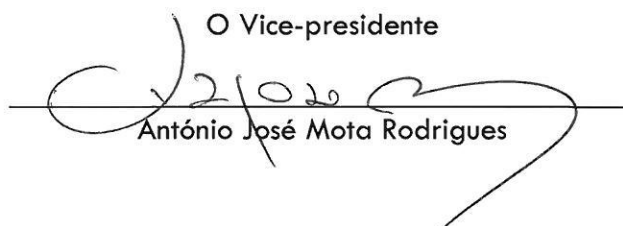
### **Artigo 27º- Vigência do Regulamento Interno**

O presente Regulamento entra em vigor a 02 de maio de 2019 tendo sido atempadamente aprovado pela Direção em 18 de Janeiro de 2019 e validado em 02 de abril pelo Instituto de Segurança Social.

O Presidente do Centro Social e Paroquial da Borralha

  
Padre José Carlos Gabriel Pereira

O Vice-presidente

  
António José Mota Rodrigues

