

## Índice

### **- Capítulo I - Disposições Gerais**

- Norma 1ª - Natureza, Fins e Âmbito de Aplicação.....2
- Norma 2ª - Legislação Aplicável..... 3
- Norma 3ª - Objectivos do Regulamento Interno.....3
- Norma 4ª - Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas.....4

### **- Capítulo II - Processo de Admissão de Utentes**

- Norma 5ª - Condições de Admissão.....5
- Norma 6ª - Critérios de Admissão.....6
- Norma 7ª - Sinalização, Admissão e Acolhimento de novos Utentes.....6
- Norma 8ª - Processo Individual.....7

### **- Capítulo III - Regras de Funcionamento**

- Norma 9ª - Horários de Funcionamento.....8
- Norma 10ª - Participações.....9
- Norma 11ª - Quadro de Pessoal.....9
- Norma 12ª - Direcção Técnica.....10

### **- Capítulo IV - Direitos e Deveres**

- Norma 13ª - Direitos dos Utentes.....10
- Norma 14ª – Deveres dos Utentes .....11
- Norma 15ª - Direitos da Instituição.....12
- Norma 16ª - Deveres da Instituição..... 12
- Norma 17ª - Advertências, Suspensão e Expulsão dos Utentes .....13
- Norma 18ª - Prevenção e Actuação sobre Comportamentos Incorrectos e Abusivos..13
- Norma 19ª - Reclamações.....14

### **- Capítulo V - Disposições Finais**

- Norma 20ª - Alterações ao presente Regulamento.....14

- Norma 21ª - Disposições Diversas.....	15
- Norma 22ª - Entrada em Vigor.....	15

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **REFEITÓRIO SOCIAL**

#### **Capítulo I** **Disposições Gerais**

##### **Norma 1ª**

##### **Natureza, Fins e Âmbito de Aplicação**

1. A Associação das Cozinhas Económicas Rainha Santa Isabel (adiante designada por ACERSI) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social canonicamente erecta, criada em 1933. Tem acordo de cooperação celebrado para a resposta social Refeitório Social com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 20 de Janeiro de 1984 e revisto em 1 de Junho de 2007.
2. A ACERSI tem por objectivo a promoção da população do Distrito de Coimbra através do propósito de dar expressão ao dever de solidariedade e justiça social entre indivíduos.
3. A ACERSI tem sede no Terreiro do Mendonça n.º 7, em Coimbra, onde, entre outras respostas sociais, funciona a de Refeitório Social.
4. O Refeitório Social da ACERSI destina-se a garantir alimentação à população carenciada, fornecendo refeições a indivíduos/famílias em situação de vulnerabilidade socio-económica. Visa também promover a auto-estima dos indivíduos, através da promoção de hábitos de higiene e

acesso a cuidados de saúde, bem como a articulação a estruturas e serviços da comunidade. Sinaliza e diagnostica situações, com vista a encaminhamento adequado.

## **Norma 2ª**

### **Legislação Aplicável**

1. Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado em legislação específica aplicável ao sector, nomeadamente:
  - 1.1. Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro;
  - 1.2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio;
  - 1.3. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março
  - 1.4. Protocolo de Cooperação em vigor;
  - 1.5. Circulares de Orientação Técnica;
  - 1.6. Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

## **Norma 3ª**

### **Objectivo do Regulamento Interno**

1. O presente Regulamento Interno aplica-se à resposta social com a designação de Refeitório Social definindo a sua utilização e funcionamento sem prejuízo das disposições legais aplicáveis e visa:
  - 1.1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
  - 1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição.

- 1.3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

## **Norma 4ª**

### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Refeitório Social assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Fornecimento de Refeições (almoço e jantar) em meio institucional, nos dias de funcionamento da Instituição. Todas as refeições são compostas por sopa, prato de peixe ou carne, habitualmente acompanhado de salada, pão e água. Sempre que possível, será fornecido também fruta ou sobremesa. A ementa das refeições diárias é afixada em local habitual e visível, antes do início do horário do almoço. Em casos que se justifiquem, a ementa poderá sofrer eventuais alterações.
2. Podem ainda, os utentes, aceder aos seguintes serviços:
  - 2.1. Atendimento Social
  - 2.2. Centro de Correspondência
  - 2.3. Higiene pessoal e cuidados de imagem
  - 2.4. Higiene, tratamento e distribuição de vestuário
  - 2.5. Apoio na terapêutica medicamentosa
3. Promove e fomenta actividades de cariz sócio-cultural:

- 3.1. São desenvolvidas actividades que visam criar e dinamizar redes de apoio que possam dar respostas integradas;
- 3.2. Cria ou colabora na criação de espaços de convívio onde se desenvolvam as capacidades das pessoas, favorecendo a sua integração sócio-profissional ou com finalidade lúdica promovendo a capacidade de relacionamento inter-pessoal.

## **Capítulo II**

### **Processo de Admissão dos Utentes**

#### **Norma 5ª**

#### **Condições de admissão**

1. Podem usufruir dos serviços, indivíduos ou famílias com comprovada carência socio-económica, devendo haver uma especial atenção a pessoas ou famílias expostas ao fenómeno do desemprego, famílias com pessoas a cargo, pessoas com deficiência, pessoas com dificuldade de ingressar no mercado de trabalho, pessoas com problemas de saúde mental, de adição, ou patologia dual. Pessoas em situação de sem-abrigo, e/ou outras problemáticas sociais.
  2. Podem ainda ser consideradas:
    - 2.1. Situações já sob apoio social, desde que não haja duplicação do apoio atribuído;
    - 2.2. Situações recentes de desemprego múltiplo, com despesas fixas e/ou com filhos a cargo;
    - 2.3. Famílias/indivíduos com baixos salários e encargos habitacionais fixos;
    - 2.4. Famílias/indivíduos com doença crónica, baixo rendimento e encargos habitacionais fixos;
-

- 2.5. Idosos com baixos rendimentos que não possam usufruir dos serviços das outras respostas sociais;
  - 2.6. Famílias/indivíduos com reformas/pensões ou outro tipo de subsídios sociais baixos;
  - 2.7. Famílias monoparentais, com salários reduzidos, encargos habitacionais fixos e despesas fixas com filhos;
  - 2.8. Situações de emergência temporária, tais como incêndio, despejo ou doença, entre outras (ex.:refugiados).
3. Não podem beneficiar do Refeitório Social pessoas:
- 3.1. que sendo já utentes da Instituição beneficiem de alimentação e/ou refeições por via da frequência de qualquer outra resposta social em que se encontrem inscritos, salvo em situações pontuais, devidamente justificadas;
  - 3.2. que sejam apoiadas por qualquer outra via, ao nível das refeições de almoço e jantar nos dias de funcionamento da Instituição, salvo em situações pontuais, devidamente justificadas.

## **Norma 6ª**

### **Critério de Admissão**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
    - 1.1. Situação económica-financeira precária;
    - 1.2. Isolamento pessoal/social;
    - 1.3. Necessidade expressa pelo utente;
    - 1.4. Ausência ou indisponibilidade da família;
    - 1.5. Conflito familiar/marginalização/ exclusão;
-

- 1.6. Inexistência de habitação ou falta de condições mínimas para prover a satisfação das necessidades básicas.
2. Serão consideradas prioritárias todas as situações encaminhadas com emissão de credencial pelos serviços de atendimento do Centro Distrital de Coimbra, do ISS, IP.

## **Norma 7ª**

### **Sinalização, Admissão e Acolhimento de Novos Utentes**

1. Atendendo ao carácter de emergência desta intervenção, a qualquer pedido ou sinalização, deverá ser dada uma resposta imediata.
2. O pedido de fornecimento de refeições pode ser feito directamente pelo próprio, por familiares do utente, por pessoas da comunidade, por identificação da Instituição ou qualquer outra forma de acesso directo.
3. A solicitação do serviço de refeições pode ser feita através de encaminhamento por parte de outras instituições/entidades ou serviços da comunidade, nomeadamente os Serviços da Segurança Social.
4. As pessoas encaminhadas pelos Serviços de Segurança Social, far-se-ão acompanhar de credencial emitida para fornecimento de refeições, de almoço e/ou jantar (sopa, prato principal, pão e água), indicando o período a que se destina. A credencial deverá ser entregue na Instituição antes do início da prestação do serviço. A revalidação da prestação deste serviço, implica emissão de nova credencial. Tal não se verificando, pode levar a suspensão imediata do serviço nessa modalidade.
5. Sempre que considerado necessário o utente deverá disponibilizar elementos para o preenchimento de uma Ficha de Identificação Pessoal, à qual serão anexados os documentos de identificação e outros que lhe forem solicitados e que constituirão parte integrante do processo individual.
6. Em caso de admissão urgente poderão ser dispensados os elementos referidos no n.º 5, da presente norma. O processo de obtenção de dados de identificação e outros, será iniciado, no caso das situações acompanhadas em Atendimento Social.

## **Norma 8ª**

### **Processo Individual**

1. A particularidade de ser um refeitório aberto à comunidade, o carácter de emergência da intervenção, faz dele uma resposta imediata em que a prioridade é atender à satisfação de uma necessidade mais básica, a alimentação. A frequência pode assim ser pontual ou prolongada no tempo.
2. Não obstante, a Instituição instruirá processo individual dos utentes que para além do Serviço de Refeições, solicitem também outros serviços, nomeadamente o Centro de Correspondência, Atendimento e/ou Acompanhamento Social, bem com aqueles em que a gestão do caso está a cargo da Instituição.
3. Deverão constar do Processo Individual do utente os seguintes elementos:
  - 3.1. Ficha de Identificação Pessoal;
  - 3.2. Documentos de identificação pessoal do titular do pedido e elementos do agregado abrangido (BI, NIF, NISS ou CC), entre outros documentos considerados necessários;
  - 3.3. Outros em que constem informações sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, bem como outros elementos relevantes;
  - 3.4. Comprovativos de despesas e rendimentos do agregado familiar (se for considerado necessário no âmbito da avaliação das condições de acesso).
4. Os comprovativos de rendimentos e despesas referidos no ponto 3 (ou outros documentos) poderão ser dispensados, se a análise da ficha de identificação do caso for considerada suficiente à avaliação da situação de carência (situação sem-abrigo, doença mental, permanência ilegal no país, entre outras) ou ainda no caso de situações encaminhadas por outras entidades que já tenham feito a avaliação de carência económica.

## **Capítulo III**

### **Regras de Funcionamento**

#### **Norma 9º**

#### **Horários de Funcionamento**

1. A resposta social de Refeitório Social funciona nos úteis das 8 horas 30 minutos às 20 horas 30 minutos.
2. O Serviço de Refeições serve os Almoços das 12 horas às 14 horas e 30 minutos e os Jantares das 18 horas e 30 minutos às 20 horas.
3. O Refeitório Social encerra nos feriados nacionais e municipal, na Terça-feira de Carnaval, nos dias 24, 26 e 31 de Dezembro e na Segunda-feira após o Domingo de Páscoa.
4. Se por necessidade extraordinária, ou situação imprevisível, a Direcção da Instituição decidir alterar os dias de funcionamento, a informação acerca da possível alteração será feita de modo a informar todos os interessados com a antecedência possível.

#### **Norma 10ª**

#### **Comparticipações**

1. Os utentes participam, no acto de entrega da refeição com o valor mínimo estabelecido pela Direcção da ACERSI, conforme tabela afixada em local visível, nunca ultrapassando o custo real por utente.
2. Cabe à Direcção da ACERSI a revisão anual do montante de participação familiar e a alteração à tabela em vigor, afixando previamente em local visível, essa mesma informação. A actualização das participações será feita de acordo com o custo médio da resposta social e/ou outros critérios de actualização que se considerem justificativos.

3. A ACERSI pode reduzir ou dispensar o valor do pagamento da comparticipação dos serviços, sempre que através de análise socio-económica se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
4. Os utentes portadores de credencial para refeições, emitida pelos serviços do Centro Distrital de Coimbra, ISS-IP, não comparticipam na prestação dos serviços.

### **Norma 11<sup>a</sup>**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal desta resposta social, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com os normativos em vigor.

### **Norma 12<sup>a</sup>**

#### **Direcção Técnica**

1. A Direcção Técnica do Refeitório Social compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **Capítulo IV**

### **Direitos e Deveres**

### **Norma 13<sup>o</sup>**

#### **Direitos dos Utentes**

1. São direitos dos Utentes:
-

- 1.1. Informação sobre o regulamento interno e normas vigentes;
- 1.2. Usufruir dos serviços prestados e qualidade dos mesmos, de acordo com as condições definidas neste regulamento e demais legislação específica em vigor;
- 1.3. O respeito pela sua dignidade pessoal;
- 1.4. À igualdade de tratamento e/ou diferenciação positiva independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- 1.5. A garantia de um tratamento confidencial e reserva da intimidade no que respeita à sua vida privada;
- 1.6. A ser ouvido nas decisões que lhe digam respeito;
- 1.7. Participar nas actividades desenvolvidas conforme a sua vontade e disponibilidade.

### **Norma 14<sup>a</sup>**

#### **Deveres dos Utentes**

1. São deveres dos Utentes:
  - 1.1. Cumprir e fazer cumprir as normas do Regulamento Interno e demais normas vigentes;
  - 1.2. Apresentar-se com higiene e apresentação pessoal cuidada;
  - 1.3. Não desviar para fora do edifício quaisquer bens pertencentes à Instituição;
  - 1.4. Zelar pela boa utilização dos bens da Instituição, bem como pelo asseio e conservação dos espaços utilizados;
  - 1.5. Não se fazer acompanhar ou consumir bebidas alcoólicas dentro da Instituição;

- 1.6. Não fumar tabaco, nem consumir substâncias ilícitas dentro da Instituição;
- 1.7. Não praticar, dentro da Instituição, qualquer acto punível por lei;
- 1.8. Respeitar e relacionar-se cordialmente com os outros Utentes, Funcionários e Dirigentes da Instituição. Evitando conflitos e contribuindo para um relacionamento saudável e para um bom ambiente geral na Instituição;
- 1.9. Colaborar no bom funcionamento da ACERSI, respeitando os horários da Instituição, prestando todas as informações com verdade, permanecendo na sala de refeições apenas o tempo necessário, solicitando apenas aquilo que acha que vai comer, esforçando para não desperdiçar comida; mas também dando sugestões ou apresentando reclamações que devem ser dirigidas a Directora Técnica, ou em quem esta delegar;
- 1.10. Zelar pelos seus próprios bens dentro das instalações da ACERSI, pois a Instituição não se responsabiliza por objectos pessoais que desapareçam ou sejam danificados.

### **Norma 15ª**

#### **Direitos da Instituição**

1. Na relação com os utentes, a Instituição tem direito a:
  - 1.1. Ao cumprimento, por parte dos utentes, de todas as normas presentes neste regulamento;
  - 1.2. A que todos os utentes da Instituição contribuam para o seu funcionamento, para o seu bom-nome e para que exista um clima diário de acordo com os princípios humanistas que norteiam a vida da Instituição;
  - 1.3. Que sejam cumpridas todas as orientações definidas pela Direcção da Instituição;
  - 1.4. Ao direito de suspender este 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 dos mesmos, ou ainda, o relacionado com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### **Norma 16ª**

#### **Deveres da Instituição**

1. Na relação com os utentes, a Instituição tem os seguintes deveres:
  - 1.1. Disponibilizar os serviços nos termos do presente regulamento;
  - 1.2. Aplicar os princípios orientadores da Instituição na relação com os utentes;
  - 1.3. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, garantindo o seu bom funcionamento;
  - 1.4. Assegurar o bem-estar e confidencialidade dos beneficiários, respeitando a sua individualidade;
  - 1.5. Assegurar que os serviços são utilizados da forma e para o fim que lhe foram solicitados/concedidos;
  - 1.6. Colaborar com os Serviços de Segurança Social;
  - 1.7. Colaborar com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.

### **Norma 17ª**

#### **Advertências, Suspensão e Expulsão dos Utentes**

1. Em casos de justificada chamada de atenção, relativamente a comportamentos inadequados, os utentes serão advertidos verbalmente por

pessoa competente para esse efeito, podendo estas, dentro do grau de gravidade originar suspensão dos serviços ou expulsão do utente.

2. A Direcção da ACERSI pode suspender a prestação de serviços por tempo a definir, ou decidir por expulsão dos utentes que de modo grave ou reiteradamente violem as regras de funcionamento.
3. Após ser dado conhecimento da ocorrência à Direcção, esta emitirá decisão com efeitos imediatos, informando da mesma todas as partes envolvidas.

### **Norma 18ª**

#### **Prevenção e Actuação sobre Comportamentos Incorrectos e Abusivos**

1. Não são permitidos quaisquer comportamentos discriminatórios ou de violência provenientes de quaisquer motivações (religiosas, étnicas, sociais, raciais e outras).
2. Não são permitidos consumos ou actividades ilícitas dentro do espaço da Instituição.
3. Sempre que se verifiquem comportamentos incorrectos e ou situações que indiciem maus tratos, serão de imediato comunicados às autoridades competentes.
4. A ACERSI colaborará com os seus utentes no sentido de garantir o exercício dos seus direitos de cidadania procurando assegurar-lhes protecção e qualidade de vida.
5. Se o comportamento de um utente do Refeitório Social, em actos ou palavras, for lesivo ou ofensivo para os restantes utentes, ou para os trabalhadores, será feita uma advertência verbal imediata, registando-se a respectiva ocorrência.
6. De acordo com a gravidade ou reincidência, sem que haja razões de ordem psíquica que possam justificar esses comportamentos, o utente será informado do fim (temporário ou definitivo) da prestação de serviços; No caso dos utentes encaminhados por Serviços da Segurança Social e de

outras entidades parceiras, deverão essas entidades ser avisadas da ocorrência e quais as medidas correctivas/preventivas tomadas.

### **Norma 19<sup>a</sup>**

#### **Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor a ACERSI possui livro de reclamações.

### **Capítulo V**

#### **Disposições Finais**

#### **Norma 20<sup>o</sup>**

#### **Alterações ao presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Refeitório Social, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
2. Os utentes serão informados de quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### **Norma 21<sup>a</sup>**

#### **Disposições Diversas**

1. Os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos pela Direcção da Instituição que, após ouvir a equipa técnica, deliberará emitindo as

necessárias directivas, tendo também em conta a legislação/normativas em vigor sobre a matéria.

## **Norma 22<sup>a</sup>**

### **Entrada em Vigor**

1. Não obstante o constante na norma 20<sup>a</sup>, o presente regulamento entra em vigor na data da sua afixação nas instalações e é aplicável a todos os utentes acolhidos ou a acolher.

Aprovado em Reunião da Direcção de 22 de Abril de 2015

A Presidente da Direcção

---

(Dr.<sup>a</sup> Ana Maria Cardoso Vaz de Medeiros)