



LAR de  
**SANT'ANA**  
matosinhos

**REGULAMENTO INTERNO**  
**«REFEITÓRIO/CANTINA SOCIAL»**

*Janeiro 2020*

## ÍNDICE

<u>CAPÍTULO I Disposições Gerais</u> .....	3
Artigo 1º (Definição Legal).....	3
Artigo 2º (Objetivos do Lar de Sant'ana - Matosinhos).....	3
Artigo 3º (Sede Social) .....	3
Artigo 4º (Princípios Orientadores).....	3
Artigo 5º (Regulamento Interno).....	4
<u>CAPÍTULO II Actividades Principais</u> .....	4
Artigo 6º (Respostas Sociais).....	4
Artigo 7º (Outros serviços de apoio social).....	4
<u>CAPÍTULO III Recursos</u> .....	4
Artigo 8º (Recursos Humanos).....	4
Artigo 9º (Recursos Materiais).....	5
<u>CAPÍTULO IV Resposta Refeitório/Cantina Social</u> .....	5
Artigo 10º (Refeitório/Cantina Social) .....	5
Artigo 11º (Serviços Prestados).....	5
Artigo 12º (Processo de Candidatura) .....	6
Artigo 13º (Admissão).....	6
Artigo 14º (Prazo de frequência) .....	6
Artigo 15º (Capacidade Máxima).....	6
Artigo 16º (Cacifos Sociais).....	6
Artigo 17º (Horário de funcionamento) .....	7
Artigo 18º (Levantamento de refeições) .....	7
Artigo 19º (Entrada de géneros alimentares no refeitório).....	7
Artigo 20º (Direitos dos utentes).....	7
Artigo 21º (Deveres dos utentes).....	7
Artigo 22º (Direitos da Instituição) .....	8
Artigo 23º (Deveres da Instituição) .....	8
<u>CAPÍTULO V Disposições Finais</u> .....	8
Artigo 24º (Livro de reclamações).....	8
Artigo 25º (Comportamento dos utentes) .....	9
Artigo 26º (Lacunas).....	9
Artigo 27º (Resolução Alternativa de Litígios) .....	9
Artigo 28º (Entrada em vigor) .....	9

## **CAPÍTULO I**

### **Disposições Gerais**

#### **Artigo 1º** **(Definição Legal)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” é uma Fundação de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, que se encontra registada na Direção-Geral da Segurança Social, no livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob o nº 113/85, a fls. 13 e 13 verso;

#### **Artigo 2º** **(Objetivos do Lar de Sant’ana - Matosinhos)**

Nos termos Estatutários, os objetivos do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

- a) Acolher ou alojar cidadãos idosos ou carenciados, de ambos os sexos, naturais do concelho de Matosinhos, ou que nele tenham exercido a sua atividade, quando válidos, durante pelo menos 5 anos, e que não tenham domicílio certo nem família que lhes sirva de amparo e estejam impossibilitados de adquirir pelo seu trabalho meios de subsistência;
- b) Disponibilizar aos mais carenciados, através de um refeitório/cantina social público, serviços de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa, distribuição de vestuário e calçado, guarda de bens em cacifos individuais, cuidados básicos de enfermagem e apoio psicossocial;
- c) Prestar serviços domiciliários de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa e higiene da habitação a pessoas e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, de forma temporária ou definitiva, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou das suas atividades instrumentais da vida diária;

#### **Artigo 3º** **(Sede Social)**

A sede social situa-se na Av. D. Afonso Henriques, nº 443, 4450-014 Matosinhos;

#### **Artigo 4º** **(Princípios Orientadores)**

Os princípios orientadores da Instituição são:

1. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” orientará toda a sua atividade para o apoio aos mais desfavorecidos da sociedade, os quais, pela sua idade, estado de saúde, incapacidade física ou psíquica, não possam obter os meios de subsistência necessários para viver com um nível mínimo de dignidade;
2. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” desenvolverá todas as suas atividades no respeito estrito da dignidade do ser humano e na reserva da intimidade privada e familiar dos seus utentes, procurando contribuir para o desenvolvimento pessoal e para atenuar o sofrimento dos seus utentes, quer através do apoio material, quer através de apoio psicológico e social;
3. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” procurará desenvolver mecanismos que permitam aos seus utentes participar na gestão ativa da Instituição;
4. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” desenvolverá as suas ações sociais sempre numa perspetiva de abertura e ligação à Comunidade;

**Artigo 5º**  
**(Regulamento Interno)**

O presente regulamento interno de funcionamento tem os seguintes objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de “Refeitório/Cantina Social”;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou dos seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social “Refeitório/Cantina Social”;

**CAPÍTULO II**  
**Atividades Principais**

**Artigo 6º**  
**(Respostas Sociais)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” dispõe das seguintes respostas sociais:

- a) Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, com capacidade de internamento para 79 utentes (ERPI);
- b) Refeitório/Cantina social, com capacidade para acolher 40 utentes (RS); o serviço de cacifos está limitado a 16 cacifos;
- c) Serviço de Apoio Domiciliário, com capacidade para apoiar 44 utentes (SAD);

**Artigo 7º**  
**(Outros serviços de apoio social)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá ainda prestar outros serviços de apoio social, caso os mesmos se enquadrem nos objetivos da Instituição e sejam considerados de relevante interesse social pela Comunidade e pela sua Administração;

**CAPÍTULO III**  
**Recursos**

**Artigo 8º**  
**(Recursos Humanos)**

1. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” disporá de um quadro de pessoal que permita assegurar a qualidade dos serviços prestados e as normas legais vigentes; os recursos humanos da resposta social “Cantina/Refeitório Social” são comuns aos da resposta social de “Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas”, sendo válido o regulamento aprovado para esta resposta social em relação à gestão dos “recursos humanos”;
2. Também na resposta social de “Refeitório/Cantina Social” o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá admitir voluntários, que se regerão pelas regras constantes do regulamento interno da resposta social de “Estrutura Residencial para Pessoas Idosas” e que aplicam os princípios da Lei nº 71/98, de 3 de Novembro;
3. A gestão diária da casa, nos termos do Convénio assinado entre o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” e o “Instituto das Irmãs de Nossa Senhora da Consolação”, está confiada a religiosas

católicas desta Congregação; a Diretora-geral da Instituição é a Madre Superiora da Congregação, que integra a Comissão Executiva;

**Artigo 9º**  
**(Recursos Materiais)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” utilizará, no cumprimento dos seus objetivos estatutários, o seu património imobiliário, mobiliário e financeiro;

As despesas correntes e investimentos da Instituição serão suportadas por:

- a) Apoios financeiros do Estado;
- b) Comparticipações que, nos termos do enquadramento legal aplicável, sejam devidas pelos utentes da Instituição;
- c) Doações efetuadas por beneméritos, que carecem da aprovação prévia do Conselho de Administração da Instituição;
- d) Receitas de atividades diversas desenvolvidas pela Instituição;

**CAPÍTULO IV**

**Resposta Social Refeitório/Cantina Social**

**Artigo 10º**  
**(Refeitório/Cantina Social)**

1. O refeitório/cantina social é uma resposta social do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” que tem como objetivo principal disponibilizar serviços de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa, distribuição de vestuário e calçado, cacifos sociais para guarda de bens individuais, cuidados básicos de enfermagem e apoio psicossocial a cidadãos carenciados, independentemente da sua idade, sexo, naturalidade, religião ou nacionalidade;

2. A determinação do grau de carência é da estrita competência da Direção Técnica do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” exceto no caso de utentes encaminhados pelas entidades locais competentes, em que a determinação do grau de carência será da competência do técnico que faz o encaminhamento;

**Artigo 11º**  
**(Serviços prestados)**

1. O refeitório/cantina social presta aos seus utentes os seguintes serviços:

- a) Fornecimento diário de refeições: pequeno-almoço, almoço e jantar;
- b) Tratamento de roupas;
- c) Distribuição de vestuário e calçado;
- d) Serviços de higiene pessoal;
- e) Cacifos individuais para guarda de bens;
- f) Cuidados básicos de enfermagem;
- g) Apoio na integração social do utente;
- h) Em casos pontuais, apoia os utentes na elaboração do respetivo projeto de autonomia/emancipação;

2. No âmbito desta resposta social, serão apoiados, ainda, cidadãos manifestamente carenciados através da prestação dos seguintes serviços:

- a) Fornecimento diário do pequeno-almoço e, ao almoço e ao jantar, de sopa e pão;

- b) Serviços de higiene pessoal;
- c) Distribuição de vestuário e calçado;
- d) Tratamento de roupas.

2.1 A admissão destes cidadãos poderá ser imediata, competindo à Direção Técnica atestar junto das entidades locais competentes o grau de carência dos mesmos, bem como a organização do respetivo processo individual;

### **Artigo 12º (Processo de Candidatura)**

1. O processo de candidatura inicia-se com o envio de uma informação social detalhada do utente necessitado fornecido pela entidade local competente que solicita o apoio;
2. Quando o candidato a utente não seja encaminhado por nenhuma entidade, será realizada pela Direção Técnica uma entrevista para avaliação do grau de carência, bem como o encaminhamento para as entidades locais competentes no apoio social à comunidade, mediante as necessidades identificadas;

### **Artigo 13º (Admissão)**

1. Após deferimento da candidatura pela Diretora-geral do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, os utentes são obrigados a apresentar:
  - a) Bilhete de Identidade;
  - b) Cartão de Beneficiário;
  - c) Cartão de Contribuinte;
  - d) O Cartão do Cidadão substituirá os documentos das alíneas anteriores;
2. O utente assinará um contrato de “prestação de serviços”, nos termos definidos pela Comissão Executiva do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”;
3. A Direção Técnica organizará o processo individual do utente, de carácter psicossocial, que fará parte integrante do ficheiro de utentes do “Refeitório/Cantina Social”;

### **Artigo 14º (Prazo de Frequência)**

1. A frequência do “Refeitório Social” está limitada a três meses;
2. Em situações excepcionais, após avaliação da Direção Técnica e do Gestor do Processo (técnico afeto à entidade local que encaminhou o utente), poderá ser prolongado em seis meses; neste caso será elaborado um aditamento ao contrato;

### **Artigo 15º (Capacidade Máxima)**

A capacidade máxima do refeitório social é de 40 utentes;  
A capacidade do serviço de cacifos sociais é de 16;

### **Artigo 16º (Cacifos Sociais)**

1. O Serviço de Cacifos Sociais está integrado no Refeitório Social e consiste na atribuição de um cacifo individual a pessoas que, comprovadamente, não disponham de habitação condigna (sem-abrigo) e, cumulativamente, não disponham de condições económicas para pagamento deste tipo de serviços no mercado.
2. Salvo situações extraordinárias, cada utente beneficiará apenas de um cacifo, por um período máximo de um mês, renovável após avaliação da Direção Técnica da Instituição;

3. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” desenvolverá todos os esforços para assegurar a máxima segurança na guarda dos bens colocados nos cacifos; contudo, não se responsabilizará em caso de desaparecimento, salvo por razões manifestamente imputáveis à Instituição;
4. Não é permitida a colocação nos cacifos de dinheiro, joias, bens de elevado valor material, armas, facas ou produtos ilícitos;
5. A entrega das chaves e o acesso aos cacifos será efetuada todos os dias, das 9h30 às 11h30, e apenas neste horário, junto da portaria da Instituição;
6. As chaves dos cacifos em caso algum sairão das instalações do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, sendo entregue ao utilizador um porta-chaves com a indicação do número do cacifo que lhe está atribuído;
7. A entrega de cacifos obrigará à assinatura de um protocolo, em que o utilizador toma conhecimento das condições do serviço e manifesta o seu consentimento expresso.

### **Artigo 17º**

#### **(Horário de Funcionamento)**

O horário de funcionamento da resposta social difere consoante os serviços prestados:

- a) Fornecimento diário de refeições:
  - pequeno-almoço: 9h00 às 10h00
  - almoço: 12h00 às 13h00; 13h00 às 13h30
  - jantar: 18h45 às 19h45
- b) Serviços de higiene pessoal: 9h00-11h00; 14h00-17h00
- c) Tratamento de roupa: diário
- d) Distribuição de vestuário e calçado: diário
- e) Cuidados básicos de enfermagem: diário
- f) Cacifos sociais: 9h30-11h30

Estará aberto todos os dias do ano;

### **Artigo 18º**

#### **(Levantamento de refeições)**

1. Caso o utente não pretenda tomar a sua refeição nas instalações do refeitório social poderá levar os seus víveres para fora, desde que forneça, previamente, os recipientes para o efeito;
2. Os utentes poderão, caso pretendam e seja devidamente justificado, levar à hora do almoço víveres para o jantar;
3. Os utentes são responsáveis pelo estado de higienização e conservação dos recipientes utilizados para o acondicionamento da alimentação. No caso dos utentes com carência manifestamente identificada, a Instituição procurará assegurar estas condições;
4. No caso do utente se encontrar impedido de se deslocar à Instituição, por razões devidamente justificadas, e havendo disponibilidade de recursos (humanos e materiais) por parte da Instituição, os serviços no âmbito desta resposta social poderão ser prestados no domicílio do mesmo.

### **Artigo 19º**

#### **(Entrada de géneros alimentares no refeitório)**

Não será permitida a entrada no refeitório de géneros alimentares ou bebidas que tenham sido obtidos no exterior da instituição;

### **Artigo 20º**

#### **(Direitos dos utentes)**

Os utentes do refeitório/cantina social têm direito a:

- a) Ser tratados com respeito e dignidade;

- b) Ser ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;
- c) Receber os serviços constantes do presente regulamento;
- d) Receber um exemplar do regulamento interno e um exemplar do contrato de prestação de serviços;

**Artigo 21º**  
**(Deveres dos utentes)**

Os utentes do refeitório/cantina social têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas deste regulamento que obrigatoriamente lhe serão apresentadas aquando da sua admissão;
- b) Respeitar os horários de forma a não prejudicar o funcionamento do serviço;
- c) Evitar conflitos e contribuir para um relacionamento saudável entre utentes e para um bom ambiente geral na Instituição;
- d) Cuidar da apresentação pessoal;
- e) Zelar pelo azeio e conservação dos espaços utilizados;
- f) Não faltar mais que três dias consecutivos sem aviso prévio;

**Artigo 22º**  
**(Direitos da Instituição)**

Na relação com os utentes, a Instituição tem direito:

- a) Ao cumprimento, por parte dos utentes, de todas as normas presentes neste regulamento;
- b) 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;
- c) Que sejam cumpridas todas as orientações definidas pela Comissão Executiva da Instituição;
- d) A Instituição tem o direito a cessar de imediato a prestação de serviços, e a convidar o utente a abandonar a resposta social, nos casos de violência, desrespeito das ordens recebidas ou das normas de funcionamento do serviço; nestes casos os utentes poderão regressar ao serviço no dia seguinte, aplicando-se as regras da cláusula 25ª;

**Artigo 23º**  
**(Deveres da Instituição)**

Na relação com os utentes, a Instituição tem os seguintes deveres:

- a) Cumprir integralmente o contrato de prestação de serviços celebrado com os utentes;
- b) Aplicar os princípios orientadores da Instituição na relação com os utentes;

**CAPÍTULO V**  
**Disposições Finais**

**Artigo 24º**  
**(Livro de reclamações)**

Nos termos da legislação em vigor, o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” dispõe de um livro de reclamações, que poderá ser solicitado na receção do edifício do Lar pelo utente, sempre que desejado;



**Artigo 25º**  
**(Comportamento dos utentes)**

1. Se o comportamento de um utente do “Refeitório/Cantina Social”, em atos ou palavras, for lesivo ou ofensivo para os restantes utentes, para a comunidade religiosa ou para os trabalhadores, será feita uma chamada de atenção imediata com o acompanhamento da Direção Técnica.
2. Na reincidência, sem que haja razões de ordem psíquica que possam justificar esses comportamentos, o utente será informado do fim da prestação de serviços com uma antecedência mínima de 30 dias; paralelamente, a entidade que encaminhou o utente para integração na resposta social será informada do início do processo de cessação da prestação de serviços ao utente;

**Artigo 26º**  
**(Lacunas)**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Comissão Executiva do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria;

**Artigo 27º**  
**(Resolução alternativa de litígios)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” não aderiu a um centro de arbitragem de conflitos de consumo; A entidade de resolução alternativa de conflitos de consumo da área é o “CICAP – Centro de Informação de consumo e arbitragem do Porto”;

**Artigo 28º**  
**(Entrada em vigor)**

O presente Regulamento foi aprovado em reunião da Comissão Executiva do dia 21 de Janeiro de 2020, após parecer positivo de Segurança Social Portuguesa.