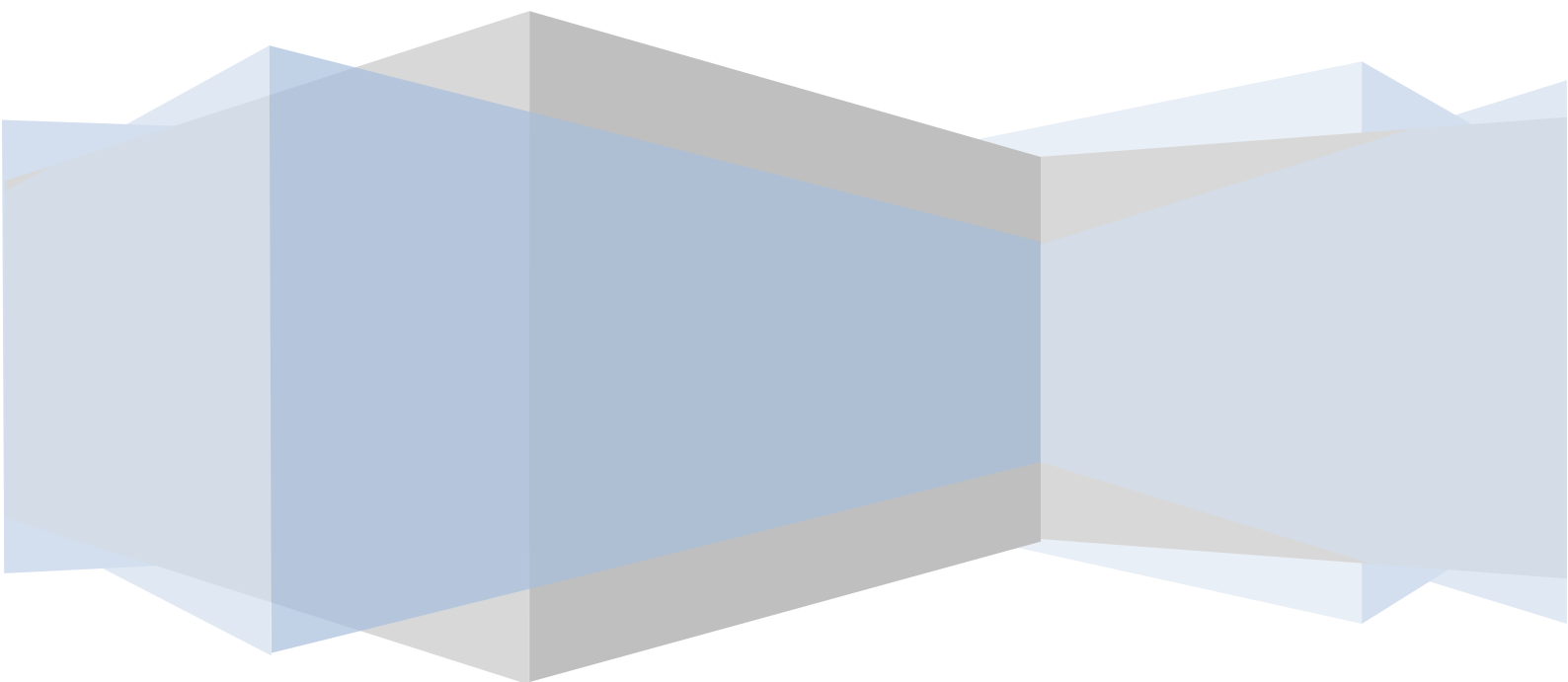


AMITEI

ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE
SOCIAL DE MARRAZES

CANTINA SOCIAL

REGULAMENTO INTERNO





CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A **AMITEI – Associação de Solidariedade Social de Marrazes**, adiante designada por AMITEI, com protocolo de cooperação para a resposta social de Cantina Social, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 01/04/2013, pessoa coletiva nº. 500 990 972, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº. 51/90, a Fls. 129 do Livro nº. 4 das Associações de Solidariedade Social, em 07/09/2004, tem a sua sede em Marrazes e rege-se pelas presentes normas.

A resposta social Cantina Social integra a Convenção da Rede Solidária de Cantinas Sociais do Programa de Emergência Alimentar (PEA), que pressupõe a confeção e disponibilização de refeições, para consumo no domicílio ou em espaços próprios.

NORMA II

ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado nas orientações técnicas emanadas pelo Instituto Segurança Social, IP.

NORMA III

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos Clientes ou seus Representantes ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

SERVIÇOS PRESTADOS

1. Os serviços prestados pela Instituição consistem na confeção e fornecimento de refeições, para o consumo no domicílio, devidamente embaladas e acondicionadas, a pessoas e/ou famílias carenciadas, devidamente referenciadas pelo ISS, IP, outras entidades públicas ou pela AMITEI;
2. Os Clientes/famílias beneficiárias disponibilizarão os equipamentos/embalagens, necessárias ao acondicionamento dos alimentos, devidamente identificados com um código a atribuir pela AMITEI aquando a admissão;
3. A limpeza e manutenção dos equipamentos/embalagens serão da inteira responsabilidade dos Clientes;



CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

Poderão ser admitidas na resposta social Cantina Social, pessoas de ambos os sexos, que se encontrem em situações vulneráveis nomeadamente:

1. Idosos com baixos rendimentos;
2. Famílias expostas ao fenómeno do desemprego;
3. Famílias com filhos a cargo;
4. Pessoas com deficiência;
5. Pessoas com dificuldades em ingressar no mercado de trabalho.

NORMA VI

CANDIDATURA

1. A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pelo técnico responsável por esta Resposta Social;
2. Para efeitos de admissão, o Cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da Ficha de Admissão e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 2.1. Bilhete de Identidade do Cliente;
 - 2.2. Cartão de Contribuinte do Cliente;
 - 2.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente;
 - 2.4. Comprovativo dos rendimentos do Cliente e, quando aplicável, do agregado familiar;
 - 2.5. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação, medicação, e outras;
 - 2.6. Autorização assinada pelo Cliente ou do Representante, para se proceder à informatização dos dados pessoais daquele, para elaboração do processo de Cliente;
 - 2.7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta.

NORMA VII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:

1. Situações já sob apoio social, desde que esse apoio não seja no âmbito alimentar;
2. Situações recentes de desemprego múltiplo e com despesas fixas com filhos;
3. Famílias/Indivíduos, com baixos salários e encargos habitacionais fixos;
4. Famílias/Indivíduos, com doença crónica, baixo rendimento e encargos habitacionais fixos;
5. Famílias/Indivíduos, com reformas/pensões ou outro tipo de subsídios sociais baixos;



6. Famílias monoparentais, com salários reduzidos, encargos habitacionais fixos e despesas fixas com filhos;
7. Situações de emergência temporária, tais como incêndio, despejo ou doença, entre outras.

A admissão é efetuada em função do número de vagas existentes e de acordo com os critérios de prioridade definidos no ponto anterior.

NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à entidade competente, para decisão;
2. Compete à Direção da Instituição a decisão das propostas apresentadas;
3. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente no prazo de 5 dias.

NORMA IX

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O Processo Individual do Cliente, que será iniciado com a respetiva Ficha de Inscrição, contém todos os documentos respeitantes ao Cliente, designadamente os seguintes:
 - 1.1. Ficha de Admissão;
 - 1.2. Dados de identificação do Cliente;
 - 1.3. Comprovativos de despesas fixas;
 - 1.4. Relatório Social;
 - 1.5. Registos de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado na AMITEI, em local próprio que garanta a sua confidencialidade e de fácil acesso à Direção Técnica.

NORMA X

LISTA DE ESPERA

1. Os candidatos a Clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em impresso próprio – Lista de Espera;
2. O candidato a Cliente e/ou famílias serão informados da não admissão e da sua posição na Lista de Espera;
3. A Lista de Espera é atualizada sempre que se considere adequado;
4. Esta Lista de Espera será gerida tendo em conta os critérios de prioridade.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

CAPACIDADE E NÚMERO DE CLIENTES ABRANGIDOS

A Instituição disponibilizará **80** (oitenta) refeições diárias, destinadas a consumo externo, durante 7 (sete) dias por semana.



NORMA XII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A resposta social Cantina Social funciona, para disponibilização das refeições, todos os dias do ano, das 12.00 às 13.00 horas e das 18.00 às 19.00 horas;
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª. a 6ª-.feira, das 9.00 às 13.00 horas e das 14.00 às 18.00 horas.

NORMA XIII

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

Quando houver lugar a pagamento de participações, será efetuado entre os dias 1 e 10 do mês seguinte a que diz respeito, nos serviços administrativos da Instituição.

NORMA XIV

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A Participação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar, até ao máximo de € 1,00 por cada refeição, de acordo com a tabela abaixo identificada:

	RENDIMENTO “PER CAPITA”	VALOR POR REFEIÇÃO
Escalões	Até € 100,00	€ 0,25
	De € 101,00 a € 200,00	€ 0,50
	+ de € 200,00	€ 1,00

2. Em caso do não pagamento da participação no prazo fixado, sem justificação prévia e plausível, poderá ser suspensa a prestação de serviços, situação que será analisada pela Direção da AMITEI e comunicada por escrito ao Cliente/famílias beneficiárias da Cantina Social;
3. Quando de incorretas informações sobre os respetivos rendimentos ocorrer prejuízo para a Instituição, poderá haver lugar à suspensão dos serviços ao Cliente até à regularização ou pagamento de tudo o que for devido, em prazo que lhe será concedido, ou à sua exclusão da resposta social.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XV

DIREITOS DOS CLIENTES

São direitos dos Clientes/famílias beneficiárias:

1. Obter a satisfação dos serviços solicitados;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes na Instituição;
3. Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;



4. Ter acesso à ementa semanal;
5. Não ser suspenso ou excluído da Instituição sem, previamente, ser ouvido sobre tal matéria e exercer o direito de defesa.

NORMA XVI

DEVERES DOS CLIENTES / FAMÍLIAS

São deveres dos Clientes/famílias beneficiárias:

1. Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias;
2. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição e colaboradores;
3. Não exigir aos colaboradores a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
4. Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais ausências, sempre que estas impliquem ou perturbem o normal funcionamento do estabelecimento;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
6. Participar nos custos da prestação de serviços, de acordo com a tabela em vigor na AMITEI;
7. Comunicar qualquer alteração do montante do rendimento do Agregado Familiar;
8. Respeitar as regras constantes do presente Regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

NORMA XVII

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

São direitos da Instituição:

1. Ser tratada com respeito;
2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o património da Instituição;
5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e/ou Representante no ato da admissão;
6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço, o Cliente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente Regulamento e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal e furto.

NORMA XVIII

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços necessário ao bem estar do Cliente;
2. Proporcionar acompanhamento adequado a cada Cliente;
3. Assegurar a existência de recursos necessários para este serviço;



4. Proceder à admissão dos Clientes, de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento da Cantina Social.

NORMA XIX

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. O Cliente pode, a todo o tempo, desistir da prestação de serviços por parte da Instituição, informando-a com 5 dias úteis de antecedência;
2. A interrupção do serviço pode ser feita quando o Cliente se encontre ausente, avisando, neste caso, a Instituição com 8 dias de antecedência.

NORMA XX

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

A cessação da prestação dos serviços pode ocorrer por desistência do Cliente/famílias beneficiárias ou pelo não cumprimento dos deveres constantes da norma XVI do presente Regulamento.

NORMA XXI

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, a AMITEI possui livro de reclamações que poderá ser solicitado, sempre que desejado, nos serviços administrativos.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXII

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

A Direção Técnica da AMITEI deverá informar os Clientes, ou famílias, de quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, devendo ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de Leiria) para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXIII

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção, tendo em conta as orientações em vigor sobre a matéria.



NORMA XXIV

FORO COMPETENTE

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal Judicial da Comarca de Leiria.

NORMA XXV

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento, foi aprovado em reunião de Direção e entra em vigor a 01 de maio de 2013.

AMITEI – Associação de Solidariedade Social de Marrazes

O(s) responsável(is)


AMITEI
