



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública

Membro Honorário da Ordem do Mérito

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

2023



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL
Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'P.M.', 'R.E.', and 'Munhothanas']

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A **Cáritas Diocesana do Funchal**, Instituição Particular de Solidariedade Social, adiante designada por CDF, com sede na Calçada do Pico, n.º 59, freguesia de São Pedro, concelho do Funchal, é uma pessoa jurídica canónica pública, ereta canonicamente por decreto do Bispo da Diocese do Funchal em 25 de Março de 1983, qualificada como Instituição da Igreja Católica e reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, que se encontra registada no Instituto da Segurança Social da Madeira como IPSS, no Livro de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social, sob o nº 1/92, a folhas 8, em 28/07/1991, rege-se pelas seguintes normas.



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

NORMA II

Legislação Aplicável

A CDF é uma resposta social que consiste na promoção e no exercício de atividades sócio-caritativas, nomeadamente uma ação de apoio às camadas mais carenciadas da população de modo a estimular a promoção e a valorização próprias e rege-se pelo estipulado:

1. Legislação canónica pertinente e a diocesana em vigor;
2. Resolução da Assembleia da República n.º 74/2004, de 16 de novembro – Revisão da Concordata entre a República Portuguesa e a Santa Sé;
3. Decreto Legislativo Regional n.º 9/2015/M, de 2 de dezembro – Adaptação à RAM do Estatuto das IPSS;
4. Portaria 78/2015, de 16 de agosto – Regula as normas de cooperação entre as IPSS e o Instituto da Segurança Social da Madeira;
5. Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro – Regulamenta a Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, que estabeleceu as bases do enquadramento jurídico do voluntariado;
6. Decreto Legislativo Regional n.º 3/2019/M, de 7 de junho – Regime jurídico de apoio ao voluntariado na RAM;
7. Portaria 356/2019, de 19 de junho – Define os termos e as condições de registo das organizações e dos voluntários que prestam atividade na RAM;
8. Resolução n.º 1108/2021, de 28 de outubro – Acordo de Cooperação n.º 10/2021, de 4 de novembro;
9. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS entre a CNIS-Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a FEPES-Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços;
10. Regulamento (UE) n.º 679/2016, de 27 de abril – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia (UE);
11. Política de Privacidade da Caritas Diocesana do Funchal;
12. Estatutos da Caritas Diocesana do Funchal.



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O Regulamento Interno aplica-se a todos os Órgãos Sociais, aos Colaboradores, qualquer que seja o seu vínculo à Instituição, aos utentes e a todos os voluntários da CDF, tendo como finalidade regulamentar o funcionamento da Instituição a todos os níveis, tendo em consideração o compromisso, os acordos estabelecidos com as diversas entidades oficiais e particulares e os estatutos profissionais dos vários Colaboradores.

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Assegurar o estabelecimento, a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
2. Promover a participação ativa dos colaboradores e dos voluntários na gestão das respostas sociais;
3. Acolher com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços;
4. Respeitar a condição e características de todos os que apoiamos e daqueles que conosco colaboram;
5. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
6. Diminuir as diferenças de oportunidade relativamente à situação socioeconómica;
7. Proporcionar acompanhamento e encaminhamento em todo o processo de assistência na CDF;
8. Informar os utentes para os seus direitos sociais.

CAPÍTULO II

NATUREZA E SERVIÇOS

NORMA IV

Natureza

A área de intervenção social da CDF está direcionada para a FAMÍLIA e COMUNIDADE em geral, através de um conjunto de serviços ou equipamentos sociais que têm como objetivo ajudar as pessoas e famílias mais carenciadas, de modo a estimular a promoção e valorização próprias



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

desenvolvendo a sua ação caritativa em três respostas sociais, designadamente as de ATENDIMENTO/ACOMPANHAMENTO SOCIAL, AJUDA ALIMENTAR e LOJA SOCIAL.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A CDF, no âmbito da resposta social ATENDIMENTO/ACOMPANHAMENTO SOCIAL, assegura o apoio às pessoas e às famílias na prevenção e/ou reparação de problemas geradores ou gerados por situações de exclusão social e atuar em situações de emergência, com a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Atendimento e serviço social:
 - 1.1.1. Ajudar e apoiar pessoas e famílias em situações de risco ou dificuldade e/ou de emergência social, dotando-as de meios e recursos que possibilitem planear a sua vida de forma autónoma;
 - 1.1.2. Acompanhamento social ao domicílio a pessoas com pouca mobilidade, acamadas e/ou em qualquer outra carência que impossibilite a deslocação à Sede;
 - 1.1.3. Apoio na aquisição de medicamentos, através de protocolos com farmácias aderentes à causa social da Instituição;
 - 1.1.4. Envolvimento em programas/projetos de apoio social promovidos por entidades públicas ou privadas, contribuindo para o desenvolvimento do indivíduo, das suas potencialidades, autonomia, autoestima e gestão do seu projeto de vida;
 - 1.1.5. Informar, orientar e encaminhar para respostas sociais públicas ou privadas.
 - 1.2. O Serviço de Psicologia em articulação com o trabalho desenvolvido pelo técnico superior de serviço social, permite, numa ação de complementaridade, um acompanhamento mais eficaz, nomeadamente no:
 - 1.2.1. Atendimento Psicológico: Diagnóstico e Avaliação de casos sinalizados pelo Serviço Social;
 - 1.2.2. Identificação e sinalização de problemáticas de Saúde Mental;
 - 1.2.3. Encaminhamento para respostas existentes nos serviços de saúde públicos;
 - 1.2.4. Acompanhamento na CDF de casos sinalizados;
 - 1.2.5. Seleção, integração e acompanhamento de novos Voluntários.



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

2. A CDF, no âmbito da resposta social AJUDA ALIMENTAR, proporciona a distribuição de géneros alimentícios, procurando contribuir para a redução de situações de carência alimentar, designadamente na:
 - 2.1. Ajuda em bens, através da entrega de cabazes a famílias previamente sinalizadas e acompanhadas;
 - 2.2. Ajuda em bens de primeira necessidade, em situações de urgência, emergência ou calamidade.
3. A CDF, no âmbito da resposta social LOJA SOCIAL, privilegia a proximidade com as pessoas centrada numa intervenção de desenvolvimento social, no intuito de promover um apoio direcionado para os mais vulneráveis e desfavorecidos, realiza as seguintes atividades:
 - 3.1. Peditório de rua no âmbito da Semana Caritas, procurando incentivar e dinamizar o voluntariado;
 - 3.2. Recolha de alimentos e outros bens em espaços comerciais, potenciando o envolvimento da sociedade civil, das empresas e de todos os cidadãos;
 - 3.3. Recolha de bens móveis junto de empresas e/ou particulares;
 - 3.4. Participação em feiras sociais e solidárias, contribuindo para o incremento do espírito de solidariedade e da responsabilidade social;
 - 3.5. Participação em campanha de recolha de fundos ou bens em parceria com outras entidades públicas ou privadas;
 - 3.6. Suprir as necessidades das pessoas e das famílias carenciadas, previamente sinalizadas, com a entrega de bens doados (roupas, mobílias, eletrodomésticos, etc.), num trabalho em rede com as associações locais e entidades regionais.

NORMA VI

Gestão da Informação

A natureza do trabalho na Instituição implica a utilização de dados de natureza pessoal relativos aos utentes, merecedores do maior respeito, cuja consulta e utilização é reservada aos técnicos que integram as equipas da Instituição, dentro de regras estabelecidas em cada Resposta Social, ficando assim vedada a qualquer outro colaborador, obrigando-se a cumprir e aplicar as regras e procedimentos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, datado de 27/04/2016, nomeadamente:



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

1. Para efeitos do RGPD, dados pessoais são todos os dados que permitem identificar uma pessoa, como por exemplo, o nome, a morada, o IP, número de contribuinte, número de utente do Serviço de Saúde, hábitos de consumo;
2. O RGPD aplica-se apenas a dados de pessoas individuais, não aos relativos a empresas.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

A CDF orienta-se pelos princípios da Religião Católica e tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social, na perspetiva dos valores do Evangelho e da Doutrina Social da Igreja, de todos os habitantes da comunidade onde está inserida, especialmente dos mais pobres e desfavorecidos e dos excluídos e marginalizados.

NORMA VIII

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. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e do respetivo agregado familiar;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do respetivo agregado familiar;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do respetivo agregado familiar;
 - 1.4. Cartão de Utente, e do respetivo agregado familiar, dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos e das despesas mensais fixas do utente e do agregado familiar, quando necessário;



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

- 1.7. Declaração assinada pelo utente em como autoriza o tratamento dos seus dados pessoais nos termos do RGPD e em como tomou conhecimento da política de privacidade da CDF;
- 1.8. Outra documentação complementar de diagnóstico, se necessária.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano civil.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura realiza-se de Segunda a Quinta-Feira, no período compreendido entre as 14h00 e as 17h00.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da CDF ou diretamente ao Técnico do Serviço Social no horário acima indicado.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA IX

CrITÉrios de Admissão

A admissão do utente na CDF está condicionada ao deferimento do seu processo de candidatura, que inclui vários itens de avaliao:

1. Avaliao de necessidades;
2. Avaliao socioeconmica;
3. Avaliao física e mental;
4. Não apresentar comportamentos que prejudique o regular funcionamento dos serviços da instituio.

NORMA X

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma  analisada pelo Técnico Superior de Serviço Social da Instituio, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter  decisão da Direo.



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

2. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. Compete à Direção da CDF decidir o processo de admissão.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de oito dias.
5. Ao ato da admissão não são devidos quaisquer pagamentos.
6. Após decisão da admissão do utente, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento da ajuda prestada.
7. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, em SOS, com parecer do Técnico Superior de Serviço Social e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA XI

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente consta:
 - 1.1. Identificação e contacto do utente;
 - 1.2. Data de início da prestação dos serviços;
 - 1.3. Identificação da situação social e respetivos documentos probatórios;
 - 1.4. Registo de períodos de ausências e de ocorrência de situações anómalas;
 - 1.5. Cessação do apoio social com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade, nos termos do RGPD.
3. Cada processo individual deve estar atualizado.

NORMA XII

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

$$RC = \frac{RM - D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RM= Rendimento mensal do agregado familiar

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
3. Entende-se por rendimento mensal do agregado familiar o que resulta da soma dos rendimentos auferidos mensalmente, a qualquer título, por cada um dos elementos.
4. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - 4.1. O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - 4.2. As despesas com a aquisição de medicamentos em caso de doença crónica;
 - 4.3. As despesas mensais do agregado familiar com eletricidade, água, gás e comunicações;
 - 4.4. As despesas mensais do agregado familiar com educação (propinas, mensalidade e refeições escolares);
 - 4.5. As despesas mensais do agregado familiar com transportes públicos (valor do passe social do concelho de residência);
 - 4.6. Outras despesas, se devidamente fundamentadas.

NORMA XIII

Prova de Rendimentos e Despesas

1. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos.
2. A prova das despesas referidas na norma anterior é feita mediante apresentação de documentos comprovativos.
3. Por decisão da Direção e com respeito pelo RGPD, a Instituição poderá solicitar outros documentos e efetuar as diligências complementares que entender adequadas e necessárias para apurar a veracidade das declarações apresentadas.

(Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Ah', 'P.P.', 'Re', and 'F') and a stamp at the bottom right.



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

1. A CDF está sediada na Calçada do Pico, n.º 59, no Funchal e define-se como um serviço aberto à comunidade, dispondo de instalações com as seguintes áreas:
 - 1.1. Sala de espera;
 - 1.2. Receção;
 - 1.3. Sala de Atendimento;
 - 1.4. Secretaria;
 - 1.5. WC's;
 - 1.6. Copa (zona de preparação de cabazes);
 - 1.7. Dispensa;
 - 1.8. Salas de arrumos e arquivo;
 - 1.9. Salão nobre;
 - 1.10. Sala de Reuniões;
 - 1.11. Gabinete da Direção;
 - 1.12. Gabinetes Técnicos (Assistente Social, Psicologia, Gestão de Projetos, etc.);
 - 1.13. Salão polivalente (Loja social, armazém, zona de distribuição de roupa, etc.);
 - 1.14. Pátio exterior com instalações de apoio; e
 - 1.15. Armazém Central e Arquivo (localizado no Bairro da Nazaré e cedido temporariamente pela IHM-Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM).

NORMA XV

Horários de Funcionamento

1. A CDF funciona de segunda a sexta-feira, excetuando dias feriados, no seguinte horário:

Segunda-feira	09:30–12:30, 14:00–18:00
Terça-feira	09:30–12:30, 14:00–18:00
Quarta-feira	09:30–12:30, 14:00–18:00



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública

Membro Honorário da Ordem do Mérito

Quinta-feira	09:30–12:30, 14:00–18:00
Sexta-feira	09:30–12:30, 14:00–18:00
Sábado	Fechado
Domingo	Fechado

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Alfredo Chaves']

2. O Horário para atendimento dos utentes funciona de segunda a quinta-feira, excetuando dias feriados, no seguinte horário:

Segunda-feira	14:00 –17:00
Terça-feira	14:00 –17:00
Quarta-feira	14:00 –17:00
Quinta-feira	14:00 –17:00

NORMA XVI

Direção Técnica

A Instituição é orientada pela Direção da CDF que delega funções técnicas no Técnico Superior de Serviço Social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XVII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da CDF está afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O funcionamento da Instituição é assegurado por:
 - 2.1. Direção da CDF;
 - 2.2. Técnico Superior / Serviço Social;
 - 2.3. Psicólogo;
 - 2.4. Chefe de Departamento / Gestor de Projetos;
 - 2.5. Administrativa;
 - 2.6. Auxiliares de serviços gerais;



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública

Membro Honorário da Ordem do Mérito

- 2.7. Trabalhadores temporários (Programas p/ Desempregados e Emprego Jovem, Estagiários em formação, etc.);
- 2.8. Voluntários.
3. Relativamente ao conteúdo funcional dos recursos humanos previstos no número anterior, aplica-se o previsto nos Contratos coletivos de trabalho e restante legislação / normativos em vigor, consistindo em:
- 3.1. **Técnico Superior de Serviço Social** - atende e avalia, de forma autónoma, beneficiários e utentes; estuda com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); procede à análise das situações individuais e promove o seu encaminhamento para as respostas adequadas a cada situação; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; estabelece os contactos e assegura a articulação necessários com serviços ou entidades, públicos ou particulares, com vista à integração e inserção pessoal, social ou profissional das pessoas atendidas, nomeadamente as mais desfavorecidas perante o mercado de trabalho ou em situação ou risco de exclusão social; ajuda os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável; acompanha, segue, avalia e investiga as situações por si trabalhadas; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades.
- 3.2. **Psicólogo** - estuda o comportamento e os mecanismos mentais do homem e procede a investigações sobre problemas psicológicos em domínios tais como o fisiológico, social, pedagógico e patológico, utilizando técnicas específicas que, por vezes, elabora; analisa os problemas resultantes da interação entre indivíduos, instituições e grupos; estuda todas as perturbações internas e relacionais que afetam o indivíduo; investiga os fatores diferenciais, biológicos, ambientais e pessoais do seu desenvolvimento, assim como o crescimento progressivo das capacidades motoras e das aptidões intelectivas e sensitivas; integra a equipa de observação/diagnóstico das respostas sociais, que tem por função descrever e explicar, âmbito da sua especificidade, as dificuldades/patologias observadas no indivíduo; propor as intervenções que se considerarem mais adequadas e possíveis.



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública

Membro Honorário da Ordem do Mérito

- 3.3. **Chefe de Departamento/Gestor de Projetos** – estuda, organiza e coordena, num ou em vários dos departamentos da instituição, as atividades que lhe são próprias; exerce, dentro do departamento que chefia e nos limites da sua competência, a orientação e a fiscalização do pessoal sob as suas ordens e de planeamento das atividades de departamento, segundo as orientações e fins definidos; propõe a aquisição de equipamento e materiais necessários ao bom funcionamento da instituição e executa outras funções semelhantes; organiza, coordena e ou desenvolve atividades de animação e desenvolvimento sócio-cultural no âmbito dos objetivos da instituição; organiza o núcleo de documentação e publicações no sítio da internet e redes sociais; elabora o Relatório e Plano de Atividades anuais.
- 3.4. **Administrativa** – executa tarefas relacionadas com o expediente geral da Instituição, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e equipamento e material de escritório; receciona e regista a correspondência e encaminhá-la para os respetivos serviços ou destinatários, em função do tipo de assunto e da prioridade da mesma; efetua o processamento de texto de memorandos, cartas/ofícios, relatórios, notas informativas e outros documentos, com base em informação fornecida; arquiva a documentação, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo; procede à expedição da correspondência e encomendas postais, identificando o destinatário e acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados; preenche e confere documentação de apoio à atividade comercial, designadamente documentos referentes a contratos de compra e venda (requisições, guias de remessa, faturas, recibos e outros), e documentos bancários (cheques e outros). Regista e atualiza, manualmente ou utilizando aplicações informáticas específicas da área administrativa, dados necessários à gestão da empresa, nomeadamente, os referentes ao economato, à faturação, vendas e clientes, compras e fornecedores, pessoal e salários, stocks e aprovisionamento. Atende e encaminha, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo à Instituição, nomeadamente, clientes, fornecedores e colaboradores, em função do tipo de informação ou serviço pretendido.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'P.B.', 'Re', and 'J.F.', along with a circular stamp.



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública

Membro Honorário da Ordem do Mérito

- 3.5. **Auxiliar de serviços gerais** – asseguram o transporte, tratamento e manuseamento de alimentos e outros artigos; desempenham funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; procedem à limpeza e arrumação das instalações; desempenham outras funções não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra; conduzir, se habilitados, as viaturas da instituição.
- 3.6. **Trabalhadores temporários** – executam tarefas relacionadas com a atividade geral da Instituição, no âmbito de programas de ocupação temporária e de estágios curriculares ou profissionais, sob a orientação do Técnico responsável pelo departamento ou setor.
- 3.7. **Voluntários** – executam tarefas relacionadas com a atividade, expediente diária da Instituição, sob a orientação do Técnico responsável pelo departamento ou setor, nomeadamente no acolhimento e atendimento de utentes; elaboração e entrega de cabazes e outros bens; participação em campanhas e eventos de divulgação e angariação de fundos.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XVIII

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas, independentemente da raça, nacionalidade, idade ou sexo;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, mediante plano de intervenção estabelecido e de acordo com a capacidade de resposta da Instituição;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

5. Acesso, retificação, apagamento ou limitação do tratamento dos dados pessoais, bem como de portabilidade dos dados nos casos em que for aplicável, que poderá ser exercido nos termos da legislação em vigor, através de pedido escrito endereçado à Instituição nos termos do RGPD.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'P.P.', 'R.C.', and 'J.F.']

NORMA XIX

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Colaborar com a equipa da CDF na medida das suas capacidades, não exigindo quaisquer outras prestações para além do plano estabelecido;
2. Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos da capitação familiar;
3. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores, voluntários e os dirigentes da Instituição;
4. Apresentar-se em condições que não prejudiquem o funcionamento e o bem-estar dos demais utentes e colaboradores;
5. Ser assíduo e pontual, respeitando as marcações e atendimentos, de acordo com o plano previamente estabelecido;
6. Comunicar, por escrito, à CDF quando pretender suspender o atendimento temporária ou definitivamente.

NORMA XX

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Colaboradores

São direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação;
2. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
3. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública

Membro Honorário da Ordem do Mérito

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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Colaboradores

São deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Cumprir e fazer cumprir este Regulamento Interno e demais normas em vigor na Instituição;
7. Manter os processos dos utentes atualizados, assumindo a responsabilidade pelo tratamento dos seus dados pessoais, por meios automatizados ou não, desde a sua recolha, organização, conservação até à eliminação, os quais serão usados de forma confidencial e exclusivamente para fins estatísticos, de cumprimento de obrigações legais, de avaliação, atribuição e gestão dos apoios sociais, no âmbito da promoção da ação social que constitui uma das suas valências e missões, não utilizando para o efeito quaisquer procedimentos que produzam decisões automatizadas;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes, não sendo divulgados, partilhados ou fornecidos a terceiros fora do âmbito das instituições da Igreja Católica, nomeadamente da Caritas Portuguesa, ou a Autoridades e Organismos oficiais nacionais, para efeitos de cumprimento de obrigações legais, gestão dos apoios sociais ou de proteção de interesse vital;



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública

Membro Honorário da Ordem do Mérito

9. Respeitar a legislação nacional em vigor, relativa à proteção e privacidade dos dados pessoais, bem como o RGPD (Regulamento UE 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/04/2016) e a tratar estes dados apenas para os fins acima identificados.

NORMA XXII

Direitos dos Colaboradores da Instituição

São direitos dos colaboradores:

1. Serem tratados com respeito e dignidade pelos utentes e seus familiares;
2. Dar sugestões com o propósito de melhorar os serviços prestados;
3. Ter acesso a formação adequada;
4. Ser respeitado e tratado com educação pelo empregador, companheiros de trabalho e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
5. Todos os demais direitos estão implícitos na lei geral.

NORMA XXIII

Deveres dos Colaboradores da Instituição

São deveres dos colaboradores:

1. Prestar aos utentes acolhimento e atenção;
2. Cumprir as tarefas que lhe forem atribuídas;
3. Identificar as necessidades dos utentes para melhor acompanhamento;
4. Respeitar e tratar com educação o empregador, companheiros de trabalho e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
5. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
6. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
7. Transmitir ao Técnico Superior de Serviço Social todas as queixas, reclamações, observações e/ou preocupações dos utentes.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like P.B., R.C., and others.]



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

NORMA XXIV

Interrupção da Prestação de Serviços

1. Será fator de interrupção da prestação dos serviços contemplados no Plano de Intervenção a falta de assiduidade às marcações e atendimentos, considerando-se como limite máximo três faltas consecutivas injustificadas ou cinco faltas injustificadas intercaladas durante a duração do referido Plano.
2. No caso das faltas serem consideradas justificadas e estas ocorrerem em número superior a três seguidas, poderá existir suspensão dos atendimentos pelo tempo necessário e previsível à resolução do motivo que originou as mesmas.
3. São consideradas faltas justificadas as devidas a:
 - 3.1. Doença;
 - 3.2. Falecimento de familiares;
 - 3.3. Consultas ou exames médicos;
 - 3.4. Acompanhamento a familiar dependente.
4. As faltas justificadas, quando previsíveis, deverão ser comunicadas com antecedência ao Técnico Superior de Serviço Social ou outro membro designado por este, que articulará com os diversos elementos da equipa.
5. Cabe ao Técnico Superior de Serviço Social analisar os casos de faltas que suscitem dúvidas quanto ao seu enquadramento como justificáveis e encaminhar o processo para a Direção da CDF quando as mesmas ultrapassem o número limite imposto.
6. Qualquer comportamento do utente que perturbe o funcionamento normal da resposta e que acarrete problemas para os outros utentes origina a interrupção da sua frequência até à sua resolução.
7. Sempre que a Instituição não tenha capacidade de resposta na prestação dos serviços contemplados no Plano de Intervenção.

NORMA XXV

Cessação da Prestação de Serviços

1. A Instituição pode cessar ou suspender a prestação de serviços, nos seguintes casos:



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

- 1.1. Por denúncia do utente;
 - 1.2. Por integração em outra resposta social;
 - 1.3. Por morte do utente;
 - 1.4. Por autonomização;
 - 1.5. Por recusa/falta de entrega da documentação solicitada;
 - 1.6. Residir fora da área de intervenção da Instituição.
2. Por denúncia, o utente deverá informar a Instituição, por escrito, antes de abandonar a resposta social.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'ACF', 'P. N.', 'R.', and 'M. U.']

NORMA XXVI

Termo de Aceitação

No ato de admissão, deverá ser informado aos colaboradores, voluntários e utentes o teor do presente regulamento e deverão ser prestados todos os esclarecimentos necessários para o seu bom entendimento, considerando-se então tacitamente aceite.

NORMA XXVII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser facultado, junto da Secretaria da CDF, sempre que solicitado.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVIII

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da CDF, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do serviço a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL

Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da CDF, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria e depois de ouvido o parecer do Técnico Superior de Serviço Social.

NORMA XXX

Disposições Complementares

1. A CDF prevê a possibilidade de encerrar, completo ou parcial, em dias de épocas festivas.
 - 1.1. Este encerramento será articulado com os colaboradores da CDF e afixado na sala de espera da Instituição;
 - 1.2. Os atendimentos efetivos decorrerão nos restantes meses, salvaguardando os períodos de férias e planificações anuais dos colaboradores e as deslocações dos mesmos a contextos sociais dos utentes; estes períodos são definidos anualmente e apresentados no Plano de Atividades da Instituição;
 - 1.3. A CDF poderá ser encerrada em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, desinfecções, catástrofes ou outras. Estas situações serão comunicadas ao utente o mais antecipadamente possível.
2. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais dos seus utentes, voluntários e colaboradores no interior e exterior da mesma.

NORMA XXXI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da aprovação pela Direção da CDF e pelo Bispo Diocesano.



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL
Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

Aprovado pela Direção, em reunião do dia 4 de setembro de 2023

Presidente

Duarte de Jesus Pacheco

Vice-Presidente

Maria Nazaré de Freitas

Secretária

Maria do Céu Silveira Alves Gonçalves

Tesoureiro

António Soares Bernardo

Vogal

Sara Isabel Correia de Freitas

Vogal Suplente

Paulo Sérgio Botelho Pinhal

Vogal Suplente

Rubina Virgínia Teixeira Rodrigues Correia

Assistente Eclesiástico

Padre Manuel Fernando Lopes Soares, *cm*



CÁRITAS DIOCESANA DO FUNCHAL
Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública
Membro Honorário da Ordem do Mérito

O CONSELHO FISCAL

Presidente

Madalena do Rosário Correia Lucas Spranger

Secretário

Manuel Jorge Caires de Jesus

Vogal

Nuno André Alves Chaves



D. NUNO BRÁS DA SILVA MARTINS
Por mercê de Deus e da Santa Sé Apostólica
Bispo do Funchal

FAZEMOS SABER, que atendendo ao requerimento do Ex.mo Presidente da Direção da “Cáritas Diocesana do Funchal”, com sede no Concelho do Funchal, Diocese do Funchal, pedindo a aprovação do **Regulamento Interno de Funcionamento**, constituído por seis capítulos, trinta e uma normas e vinte e duas folhas,

HAVEMOS POR BEM

- Aprovar o novo Regulamento Interno de Funcionamento.
- Dispor que desta aprovação, oportunamente, seja dado conhecimento à competente Autoridade Civil, para os efeitos legais, de harmonia com a Concordata vigente entre a Santa Sé e a República Portuguesa.

Funchal, Cúria Diocesana, 3 de novembro de 2023

† Nuno, Bispo do Funchal

† Nuno, Bispo do Funchal

Cónego João Duarte Rodrigues Pita de Andrade
Cón. João Duarte Rodrigues Pita de Andrade
Chanceler