

# Regulamento Interno Cantina Social

*“A verdadeira solidariedade começa quando não se espera nada em troca”*



**Ficha técnica**

START.SOCIAL – Cooperativa Sócio-Educativa Para Desenvolvimento Comunitário

**Morada da sede:** Rua Carolina Michaelis de Vasconcelos Lt. 11 4ºesq. 2670-526  
Loures

**Morada local da distribuição:** Rua 24 de Setembro, Lote 24 rch 2685- 119 Sacavém

**Email:** [area.social.start.social@gmail.com](mailto:area.social.start.social@gmail.com)

**Telf.** 212 434 876

**Data de aprovação** | 07-07-2018

## Índice

Artigo 1.º Caracterização da instituição .....	4
Artigo 2.º Âmbito e denominação .....	4
Artigo 3.º Localização .....	4
Artigo 4.º Âmbito de Aplicação.....	5
Artigo 5.º Fins e objetivos .....	5
Artigo 6.º Parcerias .....	5
Artigo 7.º Obrigações da entidade responsável pela gestão da Cantina Social.....	5
Artigo 8.º Serviços prestados.....	6
Artigo 9.º Localização e Horário de funcionamento.....	6
Artigo 10.º Condições de acesso.....	7
Artigo 11.º Sinalização.....	7
Artigo 12.º Processo de Inscrição .....	8
Artigo 13.º Determinação da comparticipação.....	8
Artigo 14.º Reavaliação dos rendimentos e das despesas.....	9
Artigo 15.º Audiência dos interessados .....	10
Artigo 16.º Processo individual .....	10
Artigo 17.º Funcionamento da Cantina Social .....	10
Artigo 18.º Prazo e local de pagamento .....	11
Artigo 19.º Lei da proteção de dados.....	11
Artigo 20.º Sugestões/ Reclamações.....	11
Artigo 21.º Direitos dos utentes .....	11
Artigo 22.º Deveres dos utentes.....	12
Artigo 23.º Sanções .....	12
Artigo 24.º Disposições finais.....	13
declaração de Compromisso .....	14

## **Artigo 1.º** **Caracterização da instituição**

A START. SOCIAL – Cooperativa Sócio-Educativa Para Desenvolvimento Comunitário é uma Cooperativa que desenvolve atividades no ramo da Solidariedade Social e de prestação de Serviços do 1º grau e sem fins lucrativos. Nasceu a 10 de Abril de 2001, de acordo com as disposições legais em vigor para o sector Cooperativo, estando certificado pela CASES ( Cooperativa António Sérgio Para Economia Social.)

A START.SOCIAL tem como objetivo principal;

- a) Apoiar grupos vulneráveis, em especial crianças, jovens e idosos e portadores de doença mental;
- b) Apoiar famílias e comunidades socialmente desfavorecidas com vista à melhoria da sua qualidade de vida e inserção sócio-económica;
- c) Desenvolver programas de apoio direccionadas para grupos em situação de risco, doença, velhice e carências económicas graves;
- d) Promover o acesso à educação, formação e integração profissional dos grupos socialmente desfavorecidos;
- e) Apoiar o desenvolvimento social e comunitário.

## **Artigo 2.º** **Âmbito e denominação**

O presente Regulamento contém as normas orientadoras que dizem respeito ao funcionamento gestão, direitos e deveres das pessoas e/ou famílias beneficiárias da Cantina Social.

## **Artigo 3.º** **Localização**

A START.SOCIAL tem sede na Rua Carolina Michaelis de Vasconcelos Lt. 11 2670-526 Loures.

#### **Artigo 4.º** **Âmbito de Aplicação**

A Cantina Social pertence à START. SOCIAL com Protocolo de Colaboração celebrado com o Instituto da Segurança Social, IP.

#### **Artigo 5.º** **Fins e objetivos**

A Cantina Social insere-se na Rede Solidária das Cantinas Sociais e constitui-se como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Alimentar, que tem como objetivo suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização diária refeições. O número de refeições a disponibilizar diariamente, será definido pela entidade financiadora. O Serviço é prestado de Segunda-feira a Domingo.

#### **Artigo 6.º** **Parcerias**

1. A Cantina Social pressupõe uma estrutura já existente e em funcionamento para outras respostas sociais, de forma a maximizar os recursos;
2. De modo a facilitar o acesso às refeições, a Instituição responsável pela gestão da Cantina Social, pode estabelecer parcerias com as respostas existentes no concelho.

#### **Artigo 7.º** **Obrigações da entidade responsável pela gestão da Cantina Social**

São obrigações da entidade responsável pela gestão da Cantina Social:

1. Garantir o bom funcionamento da Cantina Social, assegurar o bem-estar, segurança e confidencialidade dos beneficiários e o respeito pela sua individualidade;
2. Disponibilizar refeições nos termos do presente regulamento.
3. Fornecer mensalmente ao ISS, IP informações sobre a Cantina Social;
4. Assegurar que as refeições distribuídas não sejam vendidas, trocadas por dinheiro ou utilizadas como forma de pagamento para outras pessoas não beneficiárias da mesma;
5. Emitir comprovativo de pagamento ao beneficiário pelas refeições entregues;

6. Assegurar que as refeições não são utilizadas para consumo interno da Instituição;
7. Colaborar com o ISS, IP e outras instituições parceiras;
8. Avaliar o funcionamento da Cantina Social.

### **Artigo 8.º**

#### **Serviços prestados**

1. A Cantina Social assegura aos utentes refeições diárias (almoço e jantar), conforme ementa semanal publicitada até ao final da semana anterior;
2. As refeições são compostas por sopa, pão, prato de peixe/carne e fruta/sobremesa;
3. As refeições são fornecidas em serviço takeaway e os utentes deverão trazer recipientes próprios para transportar as mesmas.
4. A Instituição:
  - 4.1. Servirá, preferencialmente, refeições destinadas, ao consumo externo;
  - 4.2. Excecionalmente fornecerá refeições em meio institucional;
5. A dieta é apenas disponibilizada aos beneficiários que comprovadamente apresentem situações de saúde que careçam deste tipo de alimentação.
6. O beneficiário deverá avisar a Instituição, com a antecedência mínima de 24 horas, sempre que não for levantar a refeição.
7. Mais de 3 faltas injustificadas, podem levar à suspensão e cancelamento do serviço.
8. Só serão aceites justificações de faltas no próprio dia, em que não tenha havido aviso prévio, quando apresentados comprovativos de outras entidades, que justifiquem a falta de comparência.

### **Artigo 9.º**

#### **Localização e Horário de funcionamento**

1. A entrega das refeições ocorrerá, diariamente, no edifício da Instituição, sito na morada Rua 24 de Setembro lote 24 CV, em Sacavém, no horário das 11h30m às 12:30m.
2. Os beneficiários só poderão efetuar o levantamento das refeições no horário definido anteriormente.



### **Artigo 10.º** **Condições de acesso**

1. Na seleção das pessoas e/ou famílias, deve haver especial atenção a idosos com baixos rendimentos, famílias expostas ao fenómeno do desemprego, famílias com pessoas a cargo, pessoas com deficiência e pessoas com dificuldade em ingressar no mercado de trabalho;
2. Podem ainda ser consideradas:
  - a) Situação já sob o apoio social, desde que o apoio atribuído não seja no âmbito alimentar diário;
  - b) Situações recentes de desemprego múltiplo e com despesas fixas com filhos;
  - c) Famílias/indivíduos com baixos salários e encargos habitacionais fixos;
  - d) Famílias/indivíduos com doença crónica, com baixo rendimento e encargos habitacionais fixos;
  - e) Famílias/indivíduos com reformas/pensões ou outro tipo de subsídios sociais baixos;
  - f) Famílias monoparentais, com salários reduzidos, encargos habitacionais fixos e despesas fixas com filhos;
  - g) Situações de emergência temporária, tais como incêndio, despejo ou doença, entre outras.
3. Não podem beneficiar do Plano de Emergência Alimentar pessoas e/ou famílias:
  - a) 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 inscritas;
  - b) Que sejam apoiadas por qualquer outra via ao nível da alimentação diária.
4. A Instituição pode, excecionalmente, deliberar apoiar pessoas e/ou famílias com rendimentos "per capita" superiores ao referido no presente Regulamento, mediante prévia informação fundamentada dos serviços / entidades parceiras.

### **Artigo 11.º** **Sinalização**

1. Os beneficiários podem chegar à Cantina Social por três vias:
  - a) Procura direta;
  - b) Sinalização pelos Parceiros da Rede Social.

- c) Emergência Social, ISS
2. A sinalização, por um dos parceiros, é efetuada através de Informação Social e do seu envio para a Área de Inserção Social e Profissional da Instituição.

### **Artigo 12.º**

#### **Processo de Inscrição**

1. A inscrição é feita mediante marcação e atendimento com o técnico;
2. A inscrição e a avaliação depende da apresentação/ confirmação no ato de pedido de apoio ou até 10 dias depois do atendimento, dos seguintes documentos:
  - a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade;
  - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - c) Recibos comprovativos dos rendimentos referentes aos três meses anteriores à entrega da ficha de candidatura, de todos os elementos do agregado familiar;
  - d) Comprovativos das despesas mensais do agregado familiar, referentes aos três meses anteriores ao preenchimento da ficha de inscrição/ identificação;
  - e) Declaração de inscrição no Centro de Emprego dos elementos do agregado familiar, no caso de desempregados.

### **Artigo 13.º**

#### **Determinação da comparticipação**

1. Em regra, o acesso ao Programa de Emergência Alimentar será gratuito. No entanto, consoante os rendimentos do agregado, a Instituição poderá cobrar um valor a definir de acordo com o diagnóstico socioeconómico do agregado;
2. São elegíveis as situações em que o rendimento mensal per capita não exceda o valor da Pensão Social referente ao ano civil em vigor;
3. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{(RF - D)}{N}$$

sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar



D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

4. Para cálculo da comparticipação são consideradas elegíveis as despesas mensais fixas, considerando-se para o efeito:

- a) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- b) Eletricidade;
- c) Água;
- d) Gás;
- e) Educação;
- f) Transportes (passe social)
- g) Saúde: despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- h) Outras despesas devidamente comprovadas, consideradas pertinentes na avaliação socioeconómica.

5. Consoante os rendimentos do agregado, a Instituição poderá cobrar até um euro por refeição, de acordo com o seguinte:

<b>Rendimento mensal <i>per capita</i></b>	<b>Valor a pagar pelo agregado</b>
≤ 60% da Pensão Social ≤ 70% de Pensão social para AF Isolado	0€
61% ≥ Pensão Social ≤ 70%	0,50€
> 71% Pensão Social	1,00€

#### **Artigo 14.º**

##### **Reavaliação dos rendimentos e das despesas**

Sempre que haja alteração da situação financeira das pessoas e/ou famílias, os serviços reapreciam o processo do beneficiário de acordo com o artigo anterior;

As situações devem ser reavaliadas com um intervalo máximo de 6 meses.

### **Artigo 15.º** **Audiência dos interessados**

Após a definição da comparticipação a pagar pelo beneficiário ou se a proposta de decisão/deliberação for de indeferimento, a mesma será comunicada ao beneficiário.

### **Artigo 16.º** **Processo individual**

1. A Instituição elabora um processo individual dos utentes onde constam, entre outros, os seguintes elementos:
  - a) Identificação, incluindo nome, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;
  - b) Data de início da prestação do serviço;
  - c) Declaração de compromisso do beneficiário.

### **Artigo 17.º** **Funcionamento da Cantina Social**

1. Na altura do levantamento das refeições, o beneficiário deve fazer-se acompanhar de recipientes adequados, em tamanho e em condições de higiene, para que a refeição seja devidamente embalada e acondicionada;
2. A entrega dos recipientes deve ser feita cerca de 30 minutos antes da distribuição das refeições.
3. A refeição é composta por uma sopa, prato de peixe ou carne, pão e uma peça de fruta ou sobremesa;
4. Aquando do levantamento da refeição diária, o beneficiário, deve fazer-se acompanhar de documento de identificação, assina documento de registo de receção da refeição;
5. O Titular é o único autorizado a efetuar o levantamento das refeições. Em situações devidamente justificadas pode ser autorizado o levantamento das refeições a outros elementos do agregado familiar, ou da sua rede de suporte informal. Não são autorizados os levantamentos de refeições a menores de 16 anos. A autorização para alteração dos elementos que podem fazer o levantamento das refeições é dada pelo técnico gestor do processo.
6. As refeições são pagas pelo beneficiário à entidade que fornece a refeição, com uma periodicidade diária ou de acordo com que se estabelecer entre as partes.
7. Todas as ocorrências do serviço deverão ser comunicadas por escrito.

**Artigo 18.º****Prazo e local de pagamento**

1. A comparticipação deve ser paga no local de entrega da refeição:
  - a) Almoço, jantar e complemento de fim-de-semana: o pagamento é feito no ato de entrega da refeição;
2. Se o utente não efetuar o pagamento no prazo referido no número anterior, a Direção pode deliberar no sentido da cessação da prestação do serviço.
3. Relativamente a todas as quantias entregues à Instituição é emitido um recibo que deve ser entregue ao utente.

**Artigo 19.º****Lei da proteção de dados**

A START.SOCIAL, tem como base a Lei de Proteção de Dados Pessoais, nº 67/98 e o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD da UE, nº 2016/679, no que concerne à recolha e tratamento de dados dos clientes/beneficiários, tal como consta na Declaração de Consentimento.

**Artigo 20.º****Sugestões/ Reclamações**

A START.SOCIAL tem estabelecida uma metodologia para o processo de receção e tratamento das Sugestões/Reclamações recebidas, estabelecendo diretrizes para regular o registo, o encaminhamento, o tratamento e o estabelecimento de ação corretiva/preventiva ou medida a implementar.

**Artigo 21.º****Direitos dos utentes**

O utente tem direito:

- a) A utilizar os serviços de acordo com as condições definidas neste regulamento;

- b) À confidencialidade da informação prestada;
- c) A dar sugestões e a apresentar reclamações, de acordo com o procedimento estabelecido na Instituição
- d) A ser ouvido nas decisões que lhe digam respeito;
- e) À igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- f) Boas condições de higiene e de segurança alimentar;
- g) Ao respeito pela sua maneira de ser e estar, e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos usos e costumes;
- h) A ter acesso à ementa semanal;
- i) A receber um exemplar do regulamento.

### **Artigo 22.º** **Deveres dos utentes**

O utente deve:

- a) Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos do cálculo da respetiva comparticipação;
- b) Pagar pontualmente a comparticipação a que está obrigado;
- c) Respeitar os colaboradores da Instituição;
- d) Respeitar os horários da Instituição, de forma a não prejudicar o bom funcionamento do serviço;
- e) Avisar sempre que possível e com antecedência o serviço que não irá usufruir da refeição, se possível com um dia de antecedência;
- f) Manter as condições de higiene das caixas e dos sacos;
- g) Após a entrega da alimentação ser responsável pelo seu bom acondicionamento;
- h) Não danificar os bens e equipamentos existentes na Instituição;
- i) Cumprir este regulamento e demais normas vigentes.

### **Artigo 23.º** **Sanções**

1. O não cumprimento deste regulamento poderá levar à cessação do serviço.

2. Constitui motivo de cessação do serviço, as seguintes situações:
  - 2.1 Atitudes incorrectas e agressivas para qualquer colaborador do serviço;
  - 2.2 Falta de comparência a 2 convocatórias para atendimento/ visita domiciliária;
  - 2.3 Faltar 3 vezes ao levantamento das refeições sem aviso prévio;
  - 2.4 Falta de pagamento das refeições conforme estipulado;
  - 2.5 O não cumprimento das diligências propostas pelo gestor de processo no sentido de alterar a sua situação;
  - 2.6 Haver indícios de que terminaram as situações que deram origem à situação de carência/ fragilidade económica;
3. Após a cessação do serviço e tendo em conta as situações referidas em epígrafe, ficará em lista de espera.

#### **Artigo 24.º** **Disposições finais**

##### **1) Omissões**

Os casos omissos serão resolvidos pela Direção da START.SOCIAL

##### **2) Vigência do Regulamento interno**

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da START.SOCIAL.

As lacunas e dúvidas de interpretação do presente regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis e interpretadas e resolvidas pela Direção da START. SOCIAL.

Este documento foi aprovado em reunião de Direção da START.SOCIAL no dia 07 de Julho de 2018.

## DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

EU, \_\_\_\_\_ declaro que tomei conhecimento do Regulamento da resposta Cantina Social, da START.SOCIAL , comprometendo-me a agir em conformidade com o mesmo.

O apoio prestado tem um custo de \_\_\_\_ por refeição, tendo início a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ com término a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, altura em que será reavaliada a situação.

O presente acordo/ declaração de compromisso vigora salvo ocorrência das seguintes situações:

- a) alterações no agregado familiar suscetíveis de alterar as condições de admissão
- b) incumprimento do estabelecido em regulamento
- c) cessação do protocolo estabelecido com a segurança social

Tomei Conhecimento

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Técnico/a

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_