



Carta Social - Rede de Serviços e Equipamentos

Processo de Atualização por referência a 31 Dezembro de 2018

MANUAL DE INSTRUÇÕES:

A Carta Social - ferramenta essencial ao estudo da dinâmica da Rede de Serviços e Equipamentos - apresenta-se como um instrumento de informação privilegiado de caracterização e análise, essencial para o processo de conceção e adequação das políticas sociais, para o apoio ao planeamento territorial e à preparação da tomada de decisão, afirmando-se também como meio fundamental na linha de informação ao cidadão.

A atualização da informação da Carta Social é realizada por via eletrónica, anualmente, junto das entidades das redes pública, privada e solidária que desenvolvem respostas sociais, possibilitando que as entidades acedam a uma plataforma informática, através da internet, que lhes permite atualizar ou inserir novos elementos associados à atividade desenvolvida, modelo que, para além de desburocratizar o processo e reduzir os procedimentos administrativos, apresenta menos encargos financeiros para o Estado.

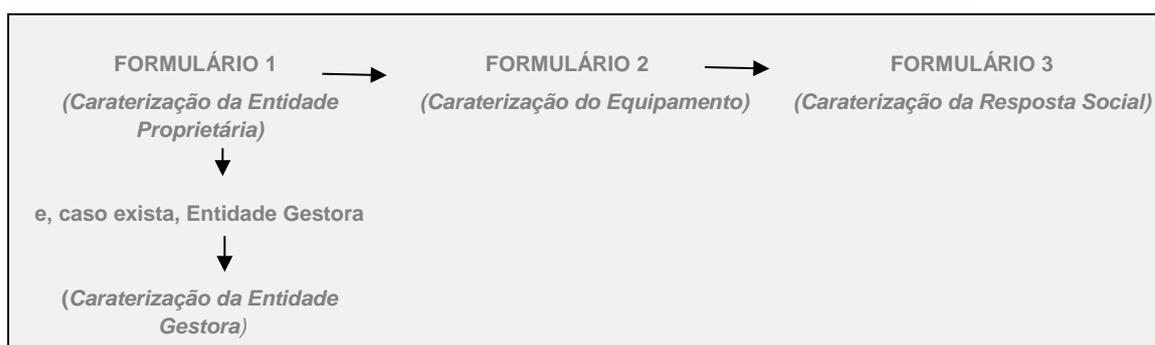
O **processo de atualização da Carta Social, por referência a 31 de Dezembro de 2018, decorrerá até 31 de Janeiro de 2019**, atento o despacho do Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social, de 7 de Outubro de 2009.

ÍNDICE

A - INSTRUÇÕES GERAIS.....	3
B – INSTRUÇÕES ESPECIFICAS.....	5
Formulário 1 – Caraterização da Entidade Proprietária.....	5
Formulário 2 – Caraterização do Equipamento.....	6
Formulário 3 – Caraterização da Resposta Social.....	8

A - INSTRUÇÕES GERAIS -----

1. A **informação constante na base de dados da Carta Social compreende todas as entidades** proprietárias ou gestoras de equipamentos sociais com respostas sociais em funcionamento, no território continental, abrangidas pelas **redes solidária, privada-lucrativa e pública**;
2. Cada instituição/ entidade com endereço eletrónico/email registado na base de dados da Carta Social recebe anualmente o respetivo **Username** e **Password** para acesso aos formulários de atualização da informação na seguinte plataforma:
<http://cartasocialrses.gep.mtss.gov.pt/pls/rses/f?p=104>
3. A informação visualizada por cada instituição respeita aos dados constantes na base de dados da Carta Social referentes à instituição, equipamento(s) e respetivas respostas em funcionamento. **Devem ser verificados os dados de todos os formulários e efetuadas as alterações convenientes**, seguindo para tal as orientações e os esclarecimentos que vão aparecendo no decurso do processo de atualização;
4. Cada instituição, **para além de poder atualizar a informação** respeitante à Entidade Proprietária, Entidade Gestora caso exista, Equipamento(s) e Resposta(s) Social(ais) já existentes, **poderá também inserir a informação relativa a novas Respostas Sociais** que se encontrem em situação legal mas que ainda não constem da base de dados;
5. A **inserção na base de dados de novas Entidades Proprietárias, Entidades Gestoras e Equipamentos** terá de ser realizada exclusivamente pelo GEP. Nesta situação deverá contactar os serviços através dos meios referidos no ponto 17;
6. O preenchimento/atualização dos formulários não cumpre uma ordem rígida, não obstante **é recomendado que se proceda à atualização pela seguinte ordem sequencial:**



7. Toda a **informação a atualizar deve ter por referência a situação a 31 de Dezembro de 2018**, à exceção das questões em que é indicado um período de referência diferente;
8. **Para atualizar a informação existente**, após selecionar o formulário onde se pretende fazer as alterações **deverá ser premido o botão**  **(Click Aqui)**;

9. Para inserir uma Nova Resposta que ainda não conste da base de dados da Carta Social, após selecionar o Formulário 3 – *Caraterização da Resposta social*, deverá ser premido o botão **Inserir**;
- No preenchimento de uma **nova Resposta Social** deverão ser tidas em atenção as seguintes informações:
- 8.1 No campo “**Cód. Equipamento**” deverá ser inscrito o código do equipamento onde é desenvolvida a resposta social que pretende inserir, o qual poderá ser consultado no Formulário 2 – *Caraterização do Equipamento*;
- 8.2 No campo “**Cód. Resposta Social**” deverá ser inscrito o código correspondente à resposta que pretende inserir, o qual poderá ser consultado ao premir o botão **Respostas Sociais**, localizado nas **Orientações de Preenchimento** do Formulário 3 – *Caraterização da Resposta Social*;
10. Todas as questões identificadas com o símbolo * são de preenchimento obrigatório;
11. Sempre que efetuar qualquer atualização nos formulários **ou inserir uma nova Resposta Social** deverá ser premido o botão **Gravar/ Submeter**, localizado no **topo da folha**, antes de abandonar o formulário para consolidar as alterações efetuadas. No caso de inserir uma nova Resposta Social, o botão **Gravar** deverá ser premido logo após o preenchimento dos 2 primeiros campos (**Capacidade/ N.º de lugares e N.º total de utentes**), para que o formulário se adapte à resposta social que pretende inserir, e após a conclusão do preenchimento do formulário;
12. Após o preenchimento da 1ª página do **Formulário 3 – Caraterização da Resposta Social** deverá ser premido o botão **Respostas Sociais (Continuação)**, localizado no **topo da folha, de modo a dar continuidade à atualização e passar à 2ª página**. Para regressar à folha anterior deverá ser premido o botão **Respostas Sociais (Anterior)**;
13. Sempre que se pretenda voltar à página/ecrã imediatamente anterior deverá ser premido o botão **Cancelar**;
14. O botão **Apagar**, localizado no topo da 1.ª página do Formulário 3 – *Caraterização da Resposta Social*, deverá ser **APENAS** premido quando se pretenda eliminar o formulário de uma resposta social que já não se encontre em funcionamento no ano de referência;
15. Sempre que se pretenda voltar à página/ecrã inicial deverá ser premido o botão **INÍCIO**_____;
16. Estão disponíveis no sítio da Internet ao longo dos vários ecrãs, orientações de preenchimento e esclarecimentos, com a identificação **Orientações de Preenchimento**, para a correta atualização/inscrição da informação, os quais se aconselha a leitura;

17. No caso de eventuais dúvidas, as instituições poderão contactar o GEP para os números de telefone 215953317, 215953307 e 215953339 ou por e-mail para cartasocial@gep.mtsss.pt ;
18. A atualização da Carta Social deverá ser realizada pelas instituições até 31 de Janeiro de 2019;

B – INSTRUÇÕES ESPECIFICAS -----

Aspetos a considerar no preenchimento das questões

Formulário 1 – Caraterização da Entidade Proprietária

No âmbito da Carta Social é considerada entidade proprietária qualquer entidade, individual ou coletiva, a quem pertence um ou mais equipamentos (instalações) onde se desenvolvem respostas sociais.

19. O campo **Código da Entidade**, preenchido por defeito pelos serviços, consiste no código de identificação da Entidade na base de dados da Carta Social, não tendo relação com qualquer outro código;
20. O campo **Dimensão Geográfica**, preenchido por defeito com a opção “1 Distrito”, identifica se a Entidade tem equipamentos em 1 ou mais distritos. Caso pretenda a sua alteração deverá contactar os serviços, através dos meios referidos no ponto 16;
21. No preenchimento do campo do **Endereço Eletrónico/Email**, deverão ser tidas em conta, entre outras, as seguintes regras:
 - Só deve ser inserido **um único endereço eletrónico**;
 - Os endereços eletrónicos **não podem começar por www**;
 - Os endereços eletrónicos **não podem ter acentuações (` ^ ~) nem pontos finais** no fim;
 - **Não podem existir espaços em branco** no início, no meio e no final dos endereços eletrónicos;
 - Nas **situações em que a entidade não tem endereço eletrónico, não deve ser escrito absolutamente nada** nesse campo;
22. No preenchimento do campo **Cód. Geográfica**, preenchido por defeito pelos serviços, deverá identificar a divisão administrativa da sede da Entidade do equipamento social, designadamente o distrito, concelho e freguesia;
23. No preenchimento dos campos **NIF/NIPC** e **NISS** deverão ser indicados o N.º de Identificação Fiscal de Pessoa Singular ou N.º de Identificação de Pessoa Coletiva e o N.º de Identificação de Segurança Social da entidade proprietária do(s) equipamento(s) social;
24. No preenchimento do campo **IPSS** deverá ser indicado o N.º de Registo de Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) na Segurança Social. Este campo deverá ser preenchido **APENAS quando se tratar de uma entidade da rede solidária**;

25. No preenchimento do campo **Natureza Jurídica**, preenchido por defeito pelos serviços, deverá identificar o regime jurídico em que a Entidade se enquadra, isto é, a relação da pessoa jurídica pública ou privada;
26. Os campos **Data de Criação** e **Data de Alteração**, preenchidos por defeito pelos serviços, **consistem na data de inserção e da última atualização do formulário**, respetivamente, na base de dados da Carta Social, não tendo relação com a data de construção ou entrada em funcionamento dos equipamentos/ respostas sociais;

Formulário 2 – Caracterização do Equipamento

No âmbito da Carta Social é considerado equipamento toda a estrutura física (instalações) onde se desenvolvem as diferentes respostas ou onde estão instalados os serviços de enquadramento de determinadas respostas.

27. Os campos **Código da Entidade**, **Código do Equipamento** e **Código da Entidade Gestora**, preenchidos por defeito pelos serviços, consistem em códigos de identificação das entidades e dos equipamentos na base de dados da Carta Social, não tendo relação com qualquer outro código;
28. No preenchimento dos campos **Latitude** e **Longitude** deverão ser indicadas, se for do conhecimento da entidade, as coordenadas geográficas do equipamento, **(Esta questão não é de preenchimento obrigatório)**;
29. No preenchimento do campo **Endereço Eletrónico/Email**, deverão ser tidas em conta, entre outras, as seguintes regras:
- Só deve ser inserido **um único endereço eletrónico**;
 - Os endereços eletrónicos **não podem começar por www**;
 - Os endereços eletrónicos **não podem ter acentuações (´ ç ^ ~) nem pontos finais** no fim;
 - **Não podem existir espaços em branco** no início, no meio e no final dos endereços eletrónicos;
 - Nas **situações em que a entidade não tem endereço eletrónico, não deve ser escrito absolutamente nada** nesse campo;
30. No preenchimento do campo **Cód. Geográfica** deverá identificar a divisão administrativa do local onde está localizado o Equipamento, designadamente o distrito, concelho e freguesia;
31. No preenchimento do campo **Acessibilidade ao Equipamento**, deverá ser indicado o grau de acessibilidade ao equipamento, designadamente se é acessível (edifício com pelo menos uma entrada acessível e com poucas ou nenhuma barreiras urbanísticas) ou pouco acessível, com necessidade de adaptações (edifício com pelo menos uma entrada acessível contudo, com algumas barreiras urbanísticas e/ou arquitetónicas que dificultam (não inviabilizando) o percurso até à porta). **APENAS** pode ser indicada uma opção. **(Esta questão não é de preenchimento obrigatório)**;

32. No preenchimento do campo **Instalação do Equipamento**, deverá ser indicado o tipo de instalação em que consiste o equipamento (ou que mais se aproxima), designadamente andar, moradia/ edifício autónomo, complexo, loja ou outro. **APENAS** pode ser indicada uma opção. Se for selecionada a opção **Outro** deverá ser indicado qual no campo **Outro Qual**. (Esta questão não é de preenchimento obrigatório);
33. No preenchimento do campo **Construção do equipamento**, deverá ser indicado o tipo de construção em que consiste o equipamento (ou que mais se aproxima), designadamente se se trata de uma construção de raiz para os fins que se destina, se foi remodelado, adaptado ou se se trata de uma construção provisória. **APENAS** pode ser indicada uma opção (Esta questão não é de preenchimento obrigatório);
34. No preenchimento do campo **Regime de Propriedade**, deverá ser indicado o regime de propriedade do equipamento (ou que mais se aproxima), designadamente se é próprio, arrendado/alugado, cedido/emprestado ou outro. **APENAS** pode ser indicada uma opção. Se for selecionada a opção **Outro** deverá ser indicado qual no campo **Outro Qual**. (Esta questão não é de preenchimento obrigatório);
35. No preenchimento do campo **Estado de Conservação**, deverá ser indicado o estado de conservação do equipamento (ou que mais se aproxima), designadamente Bom; Pouco deteriorado; Degradado, obras pontuais; Degradado, necessita obras estruturais; Necessita de obras de adaptação e Muito deteriorado. **APENAS** pode ser indicada uma opção. (Esta questão não é de preenchimento obrigatório);
36. No preenchimento do campo **Estado de Funcionamento**, deverá ser indicado o estado de funcionamento do equipamento, designadamente, se está em Funcionamento, em Remodelação, em Construção, Suspenso ou Encerrado. **APENAS** pode ser indicada uma opção;
37. A questão **Acordo de Gestão APENAS** deverá ser preenchida no caso de uma Entidade Proprietária ter entregue a gestão do(s) seu(s) Equipamento(s) a outra Entidade (existência de uma Entidade Gestora). Neste caso, deverá ser preenchida a informação relativamente ao acordo de gestão celebrado entre as duas Entidades;
38. Na questão **Outras Respostas** deverão ser indicadas outras respostas sociais em funcionamento no equipamento que não constem/não sejam do âmbito da Carta Social, designadamente 1º Ciclo do Ensino Básico, 2º Ciclo do Ensino Básico, 3º Ciclo do Ensino Básico, Apoio Socioeducativo, Serviços de apoio à família (*babysitting* ou *seniorsitting*), Unidade de Convalescença, Unidade de Cuidados Paliativos, Unidade de Longa Duração e Manutenção, Unidade de Média Duração e Reabilitação, Equipa de Cuidados Continuados Integrados, Equipa Comunitária de Suporte em Cuidados Paliativos, Unidade de Cuidados Integrados Pediátricos, Residência de Treino de Autonomia, Residência Autónoma de Saúde Mental, Residência de Apoio Moderado, Residência de Apoio Máximo, Unidade Socio-Ocupacional, Equipa de Apoio Domiciliário de CCI em saúde mental, Banco de Ajudas Técnicas, Formação Profissional, Formação Pré-Profissional, Cantina Social (no âmbito do Programa de Emergência Social), Equipa de Protocolo de RSI; Programa de Ajuda Alimentar a Carenciados, Empresa Social, Loja Social, Horta Comunitária, Inserção Social da População Sem-Abrigo, Apoio ao Emprego, Empreendedorismo e Outra;

No preenchimento desta questão deverão ser tidas em conta as seguintes indicações:

- deverá ser premido o botão **Inserir Registo** por cada resposta que pretenda inserir, gravando de seguida;
- deverá ser premido o botão **Gravar**, localizado nesse campo, após a inserção de cada resposta;
- deverá ser selecionada a resposta e premido o botão **Apagar**, localizado nesse campo, sempre que se pretenda anular uma resposta;

39. Os campos **Data de Criação** e **Data de Alteração**, preenchidos por defeito pelos serviços, **consistem na data de inserção e da última atualização do formulário**, respetivamente, na base de dados da Carta Social, não tendo relação com a data de construção ou entrada em funcionamento dos equipamentos/ respostas sociais;

Formulário 3 – Caracterização da Resposta Social

No âmbito da Carta Social as repostas sociais podem ser entendidas como um conjunto de atividades e/ou serviços desenvolvidas em equipamentos, ou a partir destes, para apoio a pessoas e famílias (ex.: creche, educação pré-escolar, centro de dia, etc.)

40. **O Formulário 3 compreende um grupo de questões de base**, preenchidas por todas as respostas sociais, **e um conjunto de questões específicas**, que diferem de resposta para resposta, ie, que visam a obtenção de informações que se relacionam diretamente com o funcionamento ou os utentes que essas respostas acolhem/apoiam (ex.: a questão *Modalidade de Alojamento* é apenas solicitada no formulário da resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas);
41. Na questão **Licenciamento da Atividade** deverá ser preenchido o número da Licença de Funcionamento/ Alvará, atribuída pelos Serviços de Segurança Social a estabelecimentos de apoio social, geridos por entidades privadas e Instituições Particulares de Solidariedade Social sem acordo, para que possam exercer atividade. No caso de ter uma Autorização Provisória de Funcionamento, atribuída pelos Serviços de Segurança Social, deve ser colocado o código 8000;
42. Na questão **Estado da Resposta Social** deverá ser indicado o estado da resposta social, designadamente, se está em Funcionamento ou Encerrada/Extinta, por referência a 31 de dezembro de 2018;
43. Na questão **Modalidade de Alojamento, exclusiva para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**, deverá ser selecionada a modalidade (Quartos; Apartamentos/Moradias; Apartamentos+Quartos) para a qual foi atribuída licença de funcionamento/alvará ou foi celebrado acordo de cooperação;

A formulação Estrutura Residencial para Pessoas Idosas substitui a designação Lar de idosos e Residência. Considera-se estrutura residencial para pessoas idosas, o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de

enfermagem. A estrutura residencial pode assumir uma das seguintes modalidades de alojamento: **a)** Tipologias habitacionais, designadamente apartamentos e ou moradias (correspondente à anterior designação residência); **b)** Quartos (correspondente à anterior designação lar de idosos); **c)** Tipologias habitacionais em conjunto com o alojamento em quartos (correspondente à anterior designação residência + lar de idosos);

44. Na questão **Resposta social instituída no âmbito do Programa de Emergência Social (PES), exclusiva para a resposta social Refeitório/ Cantina Social**, deverá ser indicado se a resposta surgiu no âmbito do programa PES ou não;
45. O valor inscrito no campo **Capacidade (Nº de lugares)** corresponde ao **número máximo de utentes/utilizadores/clientes/alunos que a resposta social pode comportar por referência ao espaço físico do equipamento e aos meios de suporte de acordo com os normativos em vigor**. Este campo encontra-se preenchido por defeito pelos serviços, não sendo possível a sua alteração. Nas **situações em que tenham existido alterações** do valor da capacidade **ou que o valor não esteja correto** deverá ser preenchido o campo **Nova Capacidade**;

No caso das **respostas sociais que funcionam por turnos**, a Capacidade máxima a considerar deve ter em conta o número de turnos, ou, no caso das cantinas sociais, a capacidade de fornecimento de refeições diárias. (Ex: 1: Capacidade 20 lugares, funcionando em 2 turnos de 20 utentes cada, capacidade a considerar: $20 \times 2 = 40$; Ex: 2 - Capacidade 20 lugares, funcionando em 2 turnos, sendo 1 turno de 20 utentes e o outro de 15 utentes, capacidade a considerar: $20 \times 2 = 40$).

Nas **situações em que a capacidade seja de difícil determinação** por força das características da resposta (respostas sociais ditas "abertas"), o valor da capacidade deverá ser estimado tendo em atenção o espaço físico do equipamento e os meios de suporte, as modalidades de intervenção e as características da área de atuação, evitando sempre que possível que o nº de utentes a registar seja superior à capacidade da resposta.

46. O valor inscrito no campo **Nº Total de Utentes/ Utilizadores** corresponde ao **nº de utentes/utilizadores/clientes/alunos inscritos na resposta social por referência a 31 de Dezembro de 2018**, independentemente de estarem abrangidos, ou não, por acordo com a Segurança Social.
47. O campo **Justificação do Excesso Utentes** deverá ser preenchido **APENAS** no caso do **Nº Total Utentes/ Utilizadores** inscritos na resposta social ser superior à **Capacidade** (N.º de lugares) que lhe foi atribuída;
48. O campo **Nova Capacidade** deverá ser preenchido **APENAS** no caso de terem existido alterações da capacidade da resposta social (por exemplo: remodelações no equipamento, alargamentos ou revisões do acordo desde que reconhecidos pela Segurança Social) ou que o valor não esteja correto. O preenchimento deste campo implica o preenchimento do campo **Justificação da Nova Capacidade**;
49. Os valores inscritos nos campos **Capacidade (nº de Famílias)** e **Número de Famílias com Acordo**, exclusivos das respostas sociais **Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP)** e **Atendimento/Acompanhamento Social**, correspondem ao número máximo de famílias/agregados familiares que a resposta pode apoiar e o número total de

famílias/agregados familiares abrangidos pelo acordo de cooperação (incluindo as diferentes modalidades), respetivamente;

50. O valor inscrito no campo **Nº Médio Mensal de Pessoas Atendidas/Apoiadas** (*apenas para algumas respostas sociais*) corresponde ao **número médio de utentes atendidos/ apoiados por mês no ano de 2018**. No preenchimento deste campo deverá ser considerada a soma dos utentes atendidos/apoiados pela resposta social no ano de 2018, independentemente de estarem abrangidos, ou não, por acordo com a Segurança Social, dividindo esse somatório pelos 12 meses do ano. Este campo deverá ser preenchido **APENAS** quando se tratar das seguintes respostas sociais: Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, Equipa de Rua de Apoio a Crianças e Jovens, Centro de Atendimento/Acompanhamento e Reabilitação Para Pessoas c/ Deficiência, Transporte de Pessoas c/ Deficiência, Serviço de Apoio Domiciliário para Pessoas em situação de Dependência, Apoio Domiciliário Integrado, Unidade de Apoio Integrado, Equipa de Rua para Pessoas Sem Abrigo, Atendimento/Acompanhamento Social, Grupo de Auto-Ajuda, Centro Comunitário, Centro de Férias e Lazer, Refeitório/Cantina Social, Comunidade de Inserção, Centro de Alojamento Temporário, Ajuda Alimentar a Carenciados, Centro de Atendimento/ Acompanhamento Psicossocial para pessoas c/VIH SIDA, Serviço de Apoio Domiciliário para pessoas c/VIH SIDA, Equipa de Intervenção Direta, Centro de Atendimento para pessoas vítimas de violência doméstica, Escola de cães-guia, Centro de Reabilitação de pessoas com cegueira, Quinta Pedagógica;
51. O campo **Fonte de Financiamento** deverá ser preenchido **APENAS** no caso de terem existido obras, designadamente para construção de raiz, remodelação, adaptação ou ampliação, no ano de referência da atualização (2018);
52. No preenchimento do campo **Lista de espera** deverá ser indicada a existência ou não de uma lista de utentes que aguardam um lugar na resposta social;
53. No preenchimento do campo **Nº Médio de dias de espera dos utentes que começaram a frequentar a resposta no ano de 2018** deverá ser considerada a soma do n.º de dias, que mediarão o momento em que o novo utente pretendeu começar a utilizar os serviços da resposta e o dia efetivo em que esse utente começou pela 1ª vez a utilizar os serviços, para todos os novos utentes no ano de 2018, a dividir pelo número de novos utentes;
54. No preenchimento do campo **Nº de Utentes que começaram a frequentar a resposta no ano de 2018** deverão ser considerados todos os utentes que tiveram o 1º dia de utilização dos serviços desta resposta social entre 1 de Janeiro de 2018 e 31 de Dezembro de 2018, não sendo possível considerar um utente mais do que uma vez no ano, nem considerar os utentes que já vinham utilizando os serviços no ano transato;
55. No preenchimento da questão **É exigida alguma participação aos familiares dos utentes?** deverá ser indicado se é aplicada alguma participação aos familiares dos utentes que frequentam a resposta social, por referência a 31 de Dezembro de 2018. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)** desenvolvida por instituições sem fins lucrativos e por referência aos lugares ocupados com acordo de cooperação celebrados com a Segurança Social;

56. No preenchimento do campo **Valor médio da participação mensal paga pelos familiares dos utentes que frequentam a resposta** deverá ser considerada a soma das participações pagas pelos familiares dos utentes, por referência ao mês de dezembro, que frequentam a resposta, dividindo esse somatório pelo número de utentes. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)** desenvolvida por instituições sem fins lucrativos e por referência aos lugares ocupados com acordo de cooperação celebrados com a Segurança Social;
57. No preenchimento do campo **Nº de Utes em que os familiares pagam a participação familiar** deverá ser considerada a soma dos utentes que frequentam a resposta em que a família paga a participação familiar, por referência ao mês de dezembro. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)** desenvolvida por instituições sem fins lucrativos e por referência aos lugares ocupados com acordo de cooperação celebrados com a Segurança Social;
58. No preenchimento do campo **Valor médio da mensalidade paga pelo utente** deverá ser considerada a soma das mensalidades pagas pelos utentes, por referência ao mês de dezembro, que frequentam a resposta, dividindo esse somatório pelo número de utentes. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI);**
59. No preenchimento do campo **Valor médio da mensalidade paga pela família dos utentes que frequentam a resposta a tempo completo** deverá ser considerada a soma das mensalidades, por referência ao mês de dezembro, pagas pelas famílias dos utentes que frequentam a resposta, e dividir esse somatório pelo número de utentes que frequentam a resposta. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Creche;**
60. No preenchimento do campo **Valor médio da mensalidade paga pela família dos utentes que frequentam a resposta a tempo parcial** deverá ser considerada a soma das mensalidades, por referência ao mês de dezembro, pagas pelas famílias dos utentes que frequentam a resposta a tempo parcial, e dividir esse somatório pelo número de utentes que frequentam a resposta a tempo parcial. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Creche;**
61. No preenchimento dos campos relativos ao **Acordo de Cooperação com a Segurança Social** deverá ser indicada a existência (ou não) de acordo de cooperação com a Segurança Social para a resposta social que está a atualizar, o ano de entrada em vigor e da última revisão do acordo, a modalidade do acordo (típico ou atípico), Nº de lugares com acordo (nº de lugares contemplados no acordo de cooperação com a Segurança Social para efeitos de apoio financeiro) e o Nº de utentes em acordo (nº de utentes que frequentam a resposta social com acordo de cooperação);

62. No preenchimento do campo **Âmbito geográfico da Resposta Social** deverá ser indicada a maior área geográfica de abrangência da resposta (Continente, Distrito, Concelho e Freguesia), atendendo aos utentes acolhidos/ apoiados na resposta;
63. No preenchimento do campo **Nº médio de horas que os utentes passam por dia na resposta social** deverá ser considerada a soma das horas que todos os utentes passaram na resposta social num determinado dia e dividir este somatório pelo número de utentes que utilizaram a resposta nesse dia. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** nas respostas nas quais é solicitada;
64. No preenchimento do campo **Nº de Utes que frequentam a resposta a tempo parcial, com ajustamento do valor da mensalidade** deverá ser considerado o número de utentes que frequentam a resposta a tempo parcial com respetivo ajustamento do valor da mensalidade. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Creche**;
65. No preenchimento do campo **Nº médio de horas que os utentes que frequentam a resposta a tempo parcial, com ajustamento do valor da mensalidade, passam por dia na resposta**, deverá ser considerada a soma das horas que os utentes que frequentam a resposta a tempo parcial passaram na resposta social num determinado dia e dividir este somatório pelo número de utentes que utilizaram a resposta a tempo parcial nesse dia. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Creche**;
66. No preenchimento do campo **Utes por Modelo de Funcionamento** deve ser considerado o número total de utentes apoiados pela resposta social, por referência a 31 de Dezembro de 2018, (o somatório deve corresponder ao número indicado no campo **Nº Total de Utes/ Utilizadores**) em função dos dias contratualizados: **todos os dias - 7 dias p/semana; só dias úteis + sáb. - 6 dias p/semana; só dias úteis - 5 dias p/semana; só fins de semana - 2 dias por semana**; Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** para idosos, para pessoas com deficiência e para pessoas em situação de dependência;
67. No preenchimento do campo **Utes por Serviços Prestados** deve ser considerado o número de utentes apoiados pela resposta social, por referência a 31 de Dezembro de 2018, em função dos serviços contratualizados pelos utentes na resposta SAD: higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupas, pequenas reparações no domicílio, alimentação, serviço de teleassistência, acompanhamento p/assuntos pessoais e obrigações legais, serviço de animação/socialização, medicamentos e fraldas, outros e na resposta ERPI: Higiene Pessoal, Tratamento Roupas, Psicologia, Alojamento, Cabeleireiro, Alimentação, Medicamentos e Fraldas, Fisioterapia, Enfermagem, Assuntos Legais, Serviço de animação/Socialização.
Cada utente deve ser considerado em cada serviço que utilize.
Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** para idosos, para pessoas com deficiência e para pessoas em situação de dependência e **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**;

68. No preenchimento do campo **Certificações de Qualidade** deverá ser tido em conta que a certificação é um processo facultativo, dependendo da vontade da instituição requerer essa certificação. O campo **APENAS** deverá ser preenchido **no caso de ter essa certificação de qualidade**, indicando o tipo e nível atribuído.

Sistema de Gestão da Qualidade - Norma ISO 9001 – A resposta social certificada com o Sistema de Gestão da Qualidade - Norma ISO 9001 reúne um conjunto de boas práticas numa perspetiva de melhoria contínua dos procedimentos, menor variação na prestação de serviços, maior transparência perante os clientes/utentes, maior confiança e melhor imagem da instituição e da respetiva resposta social, que se consubstancia numa garantia de qualidade dos serviços prestados. Sendo um processo tutelado pelo Instituto Português da Qualidade, através de várias empresas creditadas, a adoção deste Sistema é uma decisão estratégica e voluntária da instituição.

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS) - ISS, IP – O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS) (Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais, 7 Março 2003) foi desenvolvido pelo Instituto da Segurança Social (ISS, IP) e baseia-se num conjunto de critérios e requisitos que uma vez cumpridos pelas Instituições, lhes dará a oportunidade de serem detentoras de uma Marca de Qualidade, legalmente registada, que atesta a conformidade dos seus serviços com estes mesmos requisitos, embora de aplicação voluntária, partindo do interesse e iniciativa das entidades de apoio social. A Marca de Qualidade "Resposta Social Certificada" disponibilizada às instituições apresenta 3 níveis de Qualificação de crescente exigência: Certificação de Nível C, Nível B e Nível A.

Certificação de Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS) – A Certificação de Qualidade dos Serviços Sociais (EQUASS) é um sistema de reconhecimento, garantia e certificação da qualidade dirigido às organizações que atuam no âmbito dos serviços sociais, representado em Portugal pela Associação Portuguesa para a Qualidade. Este sistema foi aprovado e é monitorizado por um Comité Europeu da Qualidade, concebido e gerido pela EPR – European Platform for Rehabilitation, integra três níveis de reconhecimento da qualidade nas organizações: Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais - EQUASS Assurance nível 1, Certificação da Excelência dos Serviços Sociais - EQUASS Excellence nível 2 e Prémio Europeu da Qualidade nos Serviços Sociais - EQUASS Award nível 3.

69. Os campos **Data de Criação** e **Data de Alteração**, preenchidos por defeito pelos serviços, **consistem na data de inserção e da última atualização do formulário**, respetivamente, na base de dados da Carta Social, não tendo relação com a data de construção ou entrada em funcionamento dos equipamentos/ respostas sociais;
70. No preenchimento da questão **Utentes por idade e Género a frequentar a resposta**, por referência a 31 Dezembro de 2018, deverão ser tidas em conta as seguintes indicações:
- o **somatório dos utentes** de todos os grupos etários deverá ser **igual ao Nº Total de Utentes**;
 - **para atualizar a informação de grupos etários já existentes**, apenas deverão ser alterados os valores e **premido o botão **Gravar idades** localizado nesse campo**;
 - deverá ser premido o botão **Inserir Registo** **APENAS** quando se pretenda **acrescentar um novo grupo etário**;
 - deverá ser premido o botão **Gravar idades**, **localizado nesse campo**, **após a inserção da informação de cada grupo etário**;
 - deverá ser selecionado o grupo etário e premido o botão **Apagar**, localizado nesse campo, sempre que se pretenda anular um grupo etário;

- deverá ser premido o botão **Gravar/ Submeter**, localizado no **topo da folha**, APENAS quando o preenchimento do quadro *Utentes por idade* e *Género* estiver completo.

71. No preenchimento da questão **População-Alvo Abrangida pela Resposta Social** deverá ser indicado o(s) grupo(s)-alvo a que pertencem os utentes atendidos/ apoiados no ano de 2018 em **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD): Pessoas Idosas, Pessoas com Deficiência ou Incapacidade, Pessoas em Situação de Dependência ou Outra** e na resposta **Apartamento de Reinserção Social: Pessoas Toxicodependentes, Pessoas Sem-Abrigo, Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico**; Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** para idosos, para pessoas com deficiência e para pessoas em situação de dependência e **Apartamento de Reinserção Social**;
72. No preenchimento da questão **Utentes por capacidade de realização das Atividades Básicas da Vida Diária (ABVD) por género a frequentar a Resposta, por referência a 31 Dezembro de 2018** devem ser considerados **TODOS os utentes no preenchimento de cada atividade**. O somatório de cada linha deve ser igual ao nº total de utentes. Esta questão deverá ser preenchida **APENAS** nas respostas nas quais é solicitada;

Deverão, ainda, ser tidos em consideração os seguintes conceitos:

Pessoa Dependente - pessoa que apresenta uma perda mais ou menos importante da sua autonomia funcional e da sua capacidade para realizar de forma independente as atividades da vida diária necessitando de ajuda de terceira pessoa para as poder desenvolver. Pode, ou não, apresentar algum tipo de deficiência.

Básicas da Vida Diária (ABVD)	Independente	Dependente
Banho	Necessita de ajuda para lavar-se em uma só parte do corpo (como as costas ou uma extremidade incapacitada) ou toma banho completamente sem ajuda.	Necessita de ajuda para lavar-se em mais de uma parte do corpo; necessita de ajuda para sair ou entrar na banheira ou não se lava sozinho.
Vestir-se	Vai buscar a roupa de armários e gavetas, veste a roupa, coloca adornos; utiliza auxiliares mecânicos; exclui-se o apertar dos sapatos	Não se veste só ou veste-se parcialmente.
Utilização do WC	Vai ao WC, entrando e saindo sozinho do mesmo; limpa os órgãos excretores (pode usar ou não suportes mecânicos); compõe a sua roupa	Usa bacio ou urinol ou precisa de ajuda para utilizar o WC.
Mobilidade	Entra e sai da cama, senta-se ou levanta-se da cadeira, de forma independente (pode usar ou não suportes mecânicos)	Precisa de ajuda para utilizar a cama e/ou a cadeira; não utiliza uma ou mais destas deslocações.
Alimentação	Leva a comida do prato ou equivalente até à boca (exclui-se da avaliação o cortar da carne e a preparação dos alimentos, como barrar com manteiga um pão)	Necessita de ajuda para o ato de se alimentar, tendo em conta o anteriormente referido; não come em absoluto ou recebe alimentação parenteral.
Continência	Controle completo da micção e da defecação	Incontinência urinária ou fecal, parcial ou total; controle total ou parcial mediante enemas, sondas ou o uso regular de bacios ou urinóis

73. No preenchimento da questão **Nº de Utentes com Grau de Incapacidade Permanente Igual ou Superior a 60%** deverá ser considerado o número total de utentes/ utilizadores da resposta com um grau de incapacidade permanente igual ou superior a 60% **comprovado através de atestado médico de incapacidade multiuso**. Esta questão deve ser preenchida **APENAS** nas respostas nas quais é solicitada;

74. No preenchimento da questão **Utentes por atividades/ projetos de inclusão na sociedade** deve ser considerado o número de utentes que participou ao longo do ano de 2018 nas seguintes atividades: atividades/projetos em conjunto com pessoas sem deficiência, ações de formação profissional, estágios profissionais remunerados ou não remunerados, projetos de emprego protegido ou apoiado.

Esta questão deve ser preenchida **APENAS** quando se tratar da resposta social **Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)**;

75. No preenchimento da questão **Número de famílias apoiadas através de ações/projetos no âmbito do descanso do cuidador** deve ser considerado o número de famílias que beneficiaram ao longo do ano de 2018 de ações promotoras do descanso do cuidador, isto é, todas as iniciativas desenvolvidas pela instituição que permitam apoiar as famílias dos utentes no sentido de facilitar a conciliação da sua vida familiar/pessoal/profissional com o apoio ao utente. Esta questão deve ser preenchida APENAS quando se tratar das respostas sociais: **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** para idosos, para pessoas com deficiência e para pessoas em situação de dependência, **Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)** e **Lar Residencial**;

76. No preenchimento da questão **Utentes a frequentar a resposta por tempo de permanência**, por referência a 31 Dezembro de 2018, deverão ser considerados TODOS os utentes desde que deram entrada na resposta social, de acordo com os seguintes escalões ≥ 0 e < 1 mês; ≥ 1 e < 3 mês; ≥ 3 e < 6 mês; ≥ 6 mês e < 1 ano; ≥ 1 ano e < 2 anos; ≥ 2 e < 3 anos; ≥ 3 e < 4 anos; ≥ 4 e < 5 anos; ≥ 5 e < 10 anos; ≥ 10 e < 15 anos; ≥ 15 anos;

77. No preenchimento da questão **Utentes por Existência ou Inexistência de problemas nas Funções do Corpo a frequentar a resposta**, por referência a 31 Dezembro de 2018, devem ser considerados TODOS os utentes no preenchimento de cada Função do Corpo. O somatório de cada linha deve ser igual ao nº total de utentes. Deverão, ainda, ser tidos em consideração os seguintes conceitos:

Funções Mentais e/ou do Desenvolvimento (Inclui as funções da consciência, intelectuais, psicossociais globais, do temperamento e da personalidade, da atenção e da memória, psicomotoras, emocionais, da percepção e do pensamento, entre outras. Inclui a doença mental e deficiência mental.)

Função da Visão (Inclui as funções sensoriais relacionadas com a percepção da presença de luz, forma, tamanho, formato e cor do estímulo visual. Inclui a qualidade da visão ou ausência da mesma e as funções associadas ao olho e anexos do olho.)

Funções Auditivas, da voz e da fala (Inclui as funções sensoriais que permitem sentir a presença de sons e discriminar a localização, timbre, intensidade, qualidade dos sons, funções associadas ao ouvido interno. Inclui também as funções da voz e da fala.)

Funções dos órgãos ou aparelhos internos (Inclui as funções do aparelho cardiovascular, respiratório, digestivo e sistemas hematológico, imunológico, metabólico e endócrino. Inclui ainda as funções urinárias, genitais e reprodutivas.)

Funções relacionadas com o movimento (Inclui as funções da mobilidade ou estabilidade de uma ou várias articulações, músculos, coluna vertebral, membros superiores e inferiores.)

Sem Problema = Ausência de problema; **Problema Moderado** = Problema que não resulta em limitação da capacidade na realização das atividades da vida diária; **Problema Grave**=Problema de grande intensidade, que resulta em limitações da capacidade na realização das atividades da vida diária. Implica a utilização de ajudas técnicas e apoio especializado; **Problema completo**=Problema total numa função do corpo, como por exemplo cegueira, surdez, falência de um órgão, etc.