

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO COMUNITÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Conteúdo e Âmbito

O presente Regulamento integra o conjunto de normas de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas essenciais ao bom funcionamento da resposta social do Centro Comunitário do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, adiante designado por Centro Comunitário.

Artigo 2.º Objetivos do Regulamento

1. O Presente Regulamento, norteado pelo primado dos direitos humanos, integra um conjunto de normas que visam criar condições para responder às necessidades e interesses dos clientes, pormenorizando alguns dos direitos e dos deveres da Instituição e dos seus funcionários, bem como dos clientes/beneficiários,
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes e/ou dos seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

Artigo 3.º Objetivos do Centro Comunitário

1. O Centro Comunitário tem como objetivo geral, contribuir para a criação de condições que possibilitem aos indivíduos, o exercício pleno do seu direito de cidadania e apoiar as famílias no desempenho das suas funções e responsabilidades, reforçando a sua capacidade de integração e participação social.
2. São objetivos específicos desta resposta social:
 - a) Constituir um Pólo de animação gerador de dinâmicas locais;
 - b) Fomentar a participação das pessoas, das famílias e dos grupos;
 - c) Dinamizar e envolver os parceiros locais e fomentar a criação de novos recursos;
 - d) Desenvolver atividades dinamizadoras da vida social e cultural da comunidade;
 - e) Promover a inserção social de pessoas e grupos mais vulneráveis;
 - f) Criar condições para responder às necessidades concretas da população;
 - g) Gerar condições para a mudança.

CAPÍTULO II Inscrições, admissões e comparticipação financeira

Artigo 4.º Inscrições:

1. A adesão aos serviços do Centro Comunitário, obriga à realização de inscrição junto do Técnico Responsável em impresso próprio, não ficando o cliente/beneficiário obrigado ao pagamento de qualquer quantia.
2. O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, não fica obrigado a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as inscrições pela sua ordem de apresentação.
3. Tornando-se necessário será realizada Lista de Espera e, desta, dado conhecimento ao cliente/beneficiário no ato de inscrição.

Artigo 5.º
Condições de Admissão:

Podem beneficiar dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Centro Comunitário a população em geral, incluindo crianças, jovens e adultos, privilegiando-se o tratamento de situações de risco e de exclusão social.

Artigo 6.º
Admissões

As admissões são decididas pela Direção após parecer do Técnico responsável e, podendo ocorrer ao longo de todo o ano desde que existam vagas.

Artigo 7.º
Critérios de Admissão

As admissões observarão os seguintes critérios de prioridade:

- a) Crianças, adultos ou famílias em situação de risco, de ausência ou indisponibilidade por qualquer outro meio, para terem assegurados os serviços a prestar pelo Centro Comunitário;
- b) Transição de outros serviços do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro;
- c) Frequência de outros familiares ou parentes na Instituição;
- d) Data de inscrição;
- e) Atividade profissional ou residência dos clientes/beneficiários estar sediada na área de abrangência da Instituição.

Artigo 8.º
Processo de Admissão

1. A Admissão é formalizada mediante o preenchimento de uma ficha de admissão onde constem os dados de identificação da criança, adulto ou família acompanhada de fotocópia dos seguintes documentos relativos à pessoa/família beneficiária:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
2. Sempre que haja lugar ao cálculo de mensalidade/comparticipação terão que ser ainda apresentados os seguintes documentos:
 - a) Cópia do Modelo de IRS ou comprovativos dos rendimentos da segurança social do utente e agregado familiar;
 - b) Recibos de vencimento/proveitos;
 - c) No caso de doença, maternidade ou desemprego será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como dos respectivos montantes auferidos;
 - d) Recibo de renda de casa ou encargo com aquisição de habitação;
 - e) Documento comprovativo de benefício de Rendimento Social de inserção ou de outro subsídio de estado;
 - f) Declaração médica e documento atestando as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - g) Documento comprovativo de despesas com transporte público;
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela;
4. No momento de admissão será facultado à pessoa, ou seu representante legal, ou representante da família, um exemplar de presente regulamento.

Artigo 9º

Processo Individual do Cliente

Na sede da Instituição existe, para cada cliente, um processo onde consta a identificação pessoal do mesmo, os elementos sobre a sua situação social e económica, as suas necessidades específicas, os seus hábitos de vida, gostos e interesses, bem como a identificação e contacto de, pelo menos, uma pessoa responsável ou de referência.

Artigo 10.º

Contrato de Prestação de Serviços

Sempre que os serviços prestados pressuponham comparticipação familiar, e nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Artigo 11.º

Comparticipação financeira

1. A frequência das atividades dinamizadas pelo CENTRO COMUNITÁRIO é tendencialmente gratuita.
2. A utilização dos serviços disponibilizados pelo Centro Social da Sé Catedral do Porto está sujeita a uma comparticipação fixada nos termos das disposições aplicáveis, segundo a tabela de comparticipação afixada e fornecida em anexo a este regulamento.
3. A comparticipação pela utilização dos serviços anteriormente referidos será estabelecida por escalões de acordo com o rendimento *per capita* de cada família.
4. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa nº 7, de 14/08/97, da Direção Geral da Ação Social, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar, é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

R=

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- a) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - b) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - c) Encargos com título mensal de transportes públicos;
5. A comparticipação Familiar Mensal é paga até ao dia 10 de cada mês.
 6. O cliente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar;
 7. As comparticipações são atualizadas no início de cada ano civil, pelo que, para efeitos de cálculo, serão exigidos até 31 de Janeiro de cada ano, os documentos atrás referidos;
 8. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente ou pessoa próxima com uma antecedência de quinze dias;
 9. Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direção.

CAPITULO III – Atividades e Serviços Prestados

ARTIGO 12º

Atividades e Serviços prestados

1. De acordo com a Legislação aplicável e o Guião Técnico da Segurança Social para o Centro Comunitário, as atividades e os serviços prestados pelo Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro no âmbito da Resposta Social de Centro Comunitário são os seguintes:
 - a) Atendimento / Informação;
 - b) Acolhimento integrado de famílias, indivíduos, grupos;
 - c) Animação sociocultural que inclui um conjunto variado de atividades descritas no plano anual e mensal de atividades afixado em local visível;
 - d) Educação social;
 - e) Educação para a cidadania e hábitos de vida saudáveis;
 - f) Fornecimento de refeições;
 - g) Utilização de balneário;
 - h) Lavandaria para o público em geral, e em especial para as pessoas carenciadas;
 - i) Acompanhamento integrado na rede social de pessoas, famílias e grupos;
 - j) Acompanhamento e integração no mercado de trabalho de indivíduos;
 - k) Acompanhamento de famílias e membros de agregados familiares em ações de formação familiar, parental e pessoal com iniciativas de promoção da família e da pessoa e melhoria da qualidade de vida.
2. As regras de funcionamento das atividades e dos serviços são definidas de acordo com a especificidade da atividade/ serviço.

ARTIGO 13º

Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço deve ser comunicada pelo cliente, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;

ARTIGO 14º

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, tendo o cliente que informar a Instituição e formalizar em impresso próprio a desistência, 30 dias antes de abandonar esta resposta social para se rescindir o contrato de prestação de serviços.

CAPITULO IV – Funcionamento

ARTIGO 15º

Sede, horário, local e regime de funcionamento

1. O CENTRO COMUNITÁRIO tem sede na Rua Padre João Moreira leite, n.º 1799, Prazins Santa Eufémia – Guimarães. As atividades a desenvolver poderão ter lugar noutros locais afetos aos serviços do Centro Comunitário, de acordo com a sua especificidade.
2. O CENTRO COMUNITÁRIO funciona de Segunda-feira a Sexta, exceto feriados, entre as 9h:15m e as 18:30 horas.
3. O horário poderá ainda ser ajustado às reais necessidades dos Clientes, sempre que as circunstâncias o recomendem.
4. Sempre que as atividades assim o pressupõem poderão realizar-se excecionalmente aos fins-de-semana e feriados, comunicando-se tal facto através da afixação de aviso escrito nas instalações do CENTRO COMUNITÁRIO.
5. O regime de funcionamento é tendencialmente livre, ou seja, não existe obrigatoriedade de uma frequência diária.

ARTIGO 16º

Quadro de pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e categoria profissional.

ARTIGO 17º **Voluntariado**

1. O Centro Comunitário prevê um programa de enquadramento de voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua.
2. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade. O compromisso existente, que a Lei designa por Programa de Voluntariado (art.º 9.º da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro):
 - a) Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;
 - b) Consubstancia as relações mútuas da organização promotora e do voluntariado, correspondentes ao conteúdo, a natureza e à duração do trabalho voluntário num quadro de direitos e deveres de ambas as partes;
3. O Programa de Voluntariado é constituído por processo de seleção (critérios: competências pessoais e profissionais; pertinência e sustentabilidade); projeto de voluntariado; formação e avaliação (de acordo com a natureza do programa, projeto ou atividades).

ARTIGO 18º **Direção Técnica**

A Direção/Coordenação Técnica deste serviço compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

ARTIGO 19º **Encerramento**

O CENTRO COMUNITÁRIO encerra:

- • Sábados, Domingos, Feriado Municipal e Feriados Nacionais Obrigatórios
- • 25 de Dezembro
- • Terça-Feira de Carnaval
- • Sexta-feira Santa
- • Domingo de Páscoa
- • Nos dias que expressamente forem comunicados pela Direção com a antecedência mínima de 15 dias, ou em situações excecionais, designadamente por razões de saúde pública.

CAPITULO V - Direitos e Deveres

ARTIGO 20º **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade;
2. A informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes;
3. A utilização correta das instalações e a preservação dos equipamentos.

ARTIGO 21º **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Desenvolver atividades que proporcionem aos clientes (pessoas ou famílias) o seu bem-estar e desenvolvimento integral num clima de segurança afetiva e física através de um atendimento personalizado.
2. Colaborar com a pessoa/família no seu processo de integração e promoção social.
3. Colaborar de forma eficaz no despiste de necessidades especiais assegurando um encaminhamento adequado.
4. Permitir a cada pessoa/família, através da participação da vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade.
5. Favorecer a inter-relação família/comunidade/estabelecimento em ordem à valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio.
6. Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor.

ARTIGO 22º

Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal, os seus usos e costumes.
2. Ter conhecimento, bem como os seus familiares, do Regulamento Interno do Centro Comunitário e das Normas de Funcionamento dos serviços onde se inscrevam.
3. Integração e acompanhamento nas atividades em que se inscrevem.
4. Proporcionar uma vasta gama de atividades integradas num programa de atividades, considerando as características individuais de cada pessoa e tendo como base o seu processo de integração/socialização.
5. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
6. Respeitar e fazer respeitar relativamente a todas as pessoas os princípios universais dos seus direitos, inscritos nos documentos universalmente adotados nomeadamente a Declaração Universal dos Direitos do Homem.
7. Apresentarem as suas reclamações, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência dos serviços

ARTIGO 23º

Direitos dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Usar de cordialidade na relação com os colaboradores da Instituição;
2. Colaborar com os serviços para que gozem das melhores condições de saúde e segurança;
3. Cumprir os horários de entrada e saída, estabelecidos para cada atividade;
4. No caso de desistência, informar o serviço em que se encontram inscritos de que prescindem dos mesmos;
5. Respeitar as normas de funcionamento e as determinações dos serviços.

ARTIGO 24º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

São direitos e deveres dos colaboradores

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.
3. Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, designadamente os constantes do Código de Trabalho e o Contrato Coletivo de Trabalho para as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

CAPÍTULO VI - Disciplina

ARTIGO 25º

Disciplina/ Incumprimentos

1. Aos clientes que não cumpram as disposições deste regulamento, pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou provoquem danos a outros clientes, serão aplicadas as seguintes penalidades:
 - a) Advertências verbal;
 - b) Advertência escrita;
 - c) Suspensão temporária dos serviços de cinco a dez dias;
 - d) Saída do serviço.

A penalidade mencionada na alínea a) pode ser aplicada pelo responsável técnico do respectivo serviço. As penalidades mencionadas na alínea b) e c) são da responsabilidade da Direção de Serviços após parecer do responsável do serviço. A aplicação da penalidade referida na alínea d) é da exclusiva competência da Direção, após conclusão do processo levantado ao utente e confirmada a sua responsabilidade nos atos. 12

Considera-se que o não pagamento da Participação familiar fixada no Contrato é, por si só, motivo suficiente para que haja lugar a rescisão do contrato de prestação de serviços, a qual deverá ser comunicada ao cliente com uma antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em que a mesma será concretizada.

CAPITULO VII - Planos de Segurança e Saúde

ARTIGO 26º

Plano de Emergência

1. O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro tem aprovados os competentes Planos de Emergência, com respetivo Plano de evacuação.
2. Sem prejuízo do referido no Ponto 1, o Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro mantém atualizadas todas as medidas de segurança e higiene de equipamentos, espaços e objetos e promove habitualmente ações de formação dos seus colaboradores, clientes e representantes nestas áreas de saúde e formação cívica.

CAPITULO VIII – Livro de reclamações, Vigência e Integração de lacunas

ARTIGO 27º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, possui livro de reclamações.

ARTIGO 28º

Vigência e integração de lacunas

1. O presente Regulamento Interno do CENTRO COMUNITÁRIO revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.
2. As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I. P., bem como aos respetivos utentes ou ao representante /familiar, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à entrada em vigor.
3. Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.

Regulamentos revistos e aprovados em Reunião de Direção em 07 de março de 2022.

Os membros da Direção,