

## CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DO AMIAL CENTRO COMUNITÁRIO REGULAMENTO INTERNO

### **Capítulo I**

#### Disposições Gerais

##### Norma I

#### Âmbito de Aplicação

1 - A valência Centro Comunitário, adiante abreviadamente designada por CC-CSPA, é um serviço do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora do Amial, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) adiante designada por CSA, titular do NIPC 501927140, com sede na Rua Nova do Tronco, 577 / 587, 4250 – 339 Porto.

2 – A valência encontra-se instalada no pólo de São Tomé do referido CSPA, sito na Alameda 25 de Abril, 219 / 225, freguesia de Paranhos, concelho do Porto, edifício que constitui a base principal da sua actividade.

##### Norma II

#### Legislação aplicável

O CC-CSPA destina-se à prestação de serviços tão diversificados quanto as necessidades da comunidade local e, para além da legislação em vigor, regulamentos e instruções do Instituto da Segurança Social, rege-se-á pelas orientações do Guião Técnico n.º 15, de Setembro de 2000, da Direcção-Geral da Acção Social.

##### Norma III

#### Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

- 1 - Promover o respeito pelos direitos dos beneficiários directos e indirectos do CC-CSPA, nomeadamente os direitos à dignidade e à intimidade da sua vida privada;
- 2 - Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento;
- 3 - Promover a participação dos beneficiários e da comunidade local ao nível desta resposta social.

##### Norma IV

#### Oferta de Serviços Comunitários

1 – Enquanto resposta polivalente de vocação social global, o CC-CSPA poderá prestar serviços tão diversificados quanto as necessidades sentidas a nível local. Entre outras, serão áreas de intervenção do CC-CSPA:

a) Informação/Atendimento e Acompanhamento Social com vista a promover actividades que permitam:

- orientar e apoiar a população local no sentido da prevenção e/ou reparação de problemas geradores de exclusão social;
- aprofundar o conhecimento da comunidade local, por forma a criar e/ou accionar os recursos necessários visando responder às necessidades concretas da população local.

b) Psicologia, com o objectivo de disponibilizar um Gabinete de Psicologia, aberto à comunidade, visando dar resposta às situações-problema a carecer de apoio nesta área.

c) Animação Sócio-Cultural, com vista a envolver os parceiros locais e fomentar a criação de novos recursos, através de dinâmicas inter-institucionais e inter-geracionais que favoreçam o reforço de laços comunitários e a identidade social dos diferentes grupos- alvo.

d) Informação / Sensibilização com o intuito de promover actividades ao nível da transmissão de conhecimentos visando o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais dos diferentes grupos-alvo da comunidade local.

e) Promoção da formação e empregabilidade por forma a combater a exclusão social, económica e informativa da comunidade local.

## Capítulo II

### Processo de selecção e admissão

#### Norma V

#### Condições de admissão

São condições de admissão no CC-CSPA.:

- a) Ser residente na Freguesia de Paranhos, preferencialmente;
- b) A inscrição;
- c) Para a frequência regular de determinadas acções e actividades que o aconselhem ou obriguem, não ser portador de doenças infecciosas em fase de contágio.

#### Norma VI

#### Inscrição

Para efeitos de admissão, o beneficiário deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Cartão de Cidadão, Bilhete de identidade ou cédula pessoal;
- b) Outros documentos de acordo com as necessidades específicas de cada caso;
- c) Declaração médica que garanta as devidas condições de saúde e segurança para o próprio e demais beneficiários.

## Norma VII

### Critérios de Selecção

Não existem critérios pré-definidos de selecção, podendo no entanto os mesmos ser estabelecidos sempre que tal se justificar para o desenvolvimento de actividades concretas. Neste caso, os critérios estabelecidos deverão ser devidamente publicitados com antecedência, para conhecimento dos clientes.

## Norma VIII

### Admissão

A admissão de beneficiários no CC-CSPA é da responsabilidade da Equipa Técnica com conhecimento e aprovação da respectiva Direcção e será feita de acordo com as normas constantes no presente regulamento.

## Norma IX

### Listas de espera

Caso não seja possível proceder à admissão imediata num determinado serviço do CC-CSPA por incapacidade de resposta imediata, o cliente poderá ficar inscrito em lista de espera sendo-lhe comunicada a posição que ocupa. Logo que surja a possibilidade de atendimento, o cliente deverá ser avisado, por escrito, da disponibilidade de vaga.

## **Capítulo III**

### Regras de Funcionamento

## Norma X

### Direcção e Coordenação

A Coordenação Técnica do CC-CSPA é da competência da Técnica Superior de Serviço Social que se encontre adstrita ao funcionamento da valência e cujo nome deverá estar afixado em local visível.

## Norma XI

### Quadro de pessoal

1 - Para assegurar o regular funcionamento e a manutenção, higiene e limpeza do equipamento, o CC-CSPA dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável e com os contratos celebrados com o Instituto da Segurança Social.

2 - O quadro de pessoal do CC-CSPA encontrar-se-á afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdos funcionais, em conformidade com a legislação aplicável e com os contratos celebrados com o Instituto da Segurança Social.

#### Norma XII

##### Voluntariado

1 – O voluntariado no CC-CSPA é orientado pelos princípios da solidariedade, da cooperação, da participação, da responsabilidade, da convergência, da complementaridade e da gratuidade, em conformidade com a Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro.

2 - São critérios de selecção preferencial:

- a) Ter idade igual ou superior a 16 anos;
- b) Ter disponibilidade para realizar um mínimo de 2 horas semanais de trabalho voluntário;
- c) Ter formação na área do voluntariado;

#### Norma XIII

##### Funcionamento

1 - O CC-CSPA funciona diariamente, de 2.ª a 6.ª feira, encerrando para manutenção na última semana do Agosto.

2 - O horário de funcionamento é das 9.00 horas às 19.00 horas, podendo ser fixados horários mais restritos para as diversas actividades ou para o atendimento ao público em geral.

#### Norma XIV

##### Cozinha/Refeitório

O espaço da cozinha / refeitório destina-se a satisfazer as necessidades alimentares de toda a população beneficiária do CC-CSPA, de acordo com as necessidades inerentes ao desenvolvimento das actividades, devendo a respectiva utilização ser coordenada com as necessidades específicas das valências Creche e CATL que igualmente se encontram sedeadas no edifício do pólo de São Tomé.

#### Norma XV

##### Polivalente

1 - O salão Polivalente destina-se à realização de actividades de âmbito lúdico e recreativo, bem como, à realização de actividades formativas e pedagógicas, devendo a respectiva utilização ser coordenada com as necessidades específicas das valências Creche e CATL que igualmente se encontram sedeadas no edifício do pólo de São Tomé.

2 – Este espaço poderá também ser destinado à realização de reuniões de Equipa, Sectores de Intervenção, ou à realização de reuniões de carácter técnico ou científico com instituições parceiras.

#### Norma XVI

##### Higiene das instalações

A limpeza das instalações será efectuada, diariamente, pelo pessoal de limpeza do CC-CSPA.

### **Capítulo IV**

#### Direitos e Deveres

#### Norma XVII

##### Direitos dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os clientes do CC- CSPA verão assegurados os seguintes direitos:

- a) À igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) À utilização dos serviços, equipamentos e espaços comuns do estabelecimento, dentro da respectiva disponibilidade e mediante as regras que sejam estabelecidas;
- c) A participar nas actividades promovidas pela valência CC-CSPA;
- d) A ser tratados em condições de higiene e segurança, quer no que respeita aos espaços quer à alimentação;
- e) Ao respeito pela sua identificação pessoal e pela reserva da intimidade privada e familiar;
- f) A não serem sujeitos a coação física e psicológica;
- g) À consulta do respectivo processo de avaliação e a requerer reuniões, sempre que acharem necessário e dentro da disponibilidade dos técnicos do CC-CSPA.

#### Norma XVIII

##### Deveres dos Clientes

Consideram-se deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas do CC-CSPA de acordo com o estipulado neste regulamento interno;

- b) Cumprir os horários fixados para a realização das actividades;
- c) Prestar todas as informações solicitadas com verdade e lealdade, incluindo as respeitantes ao respectivo estado de saúde dentro dos limites da Lei;
- d) Respeitar todos os funcionários do estabelecimento;
- e) Respeitar e conservar o espaço físico do CC-CSPA e os respectivos equipamentos.

#### Norma XIX

##### Direitos dos funcionários

Os funcionários do CC-CSPA, gozam do direito a ser tratados com educação e urbanidade, nos termos da legislação laboral em vigor.

#### Norma XX

##### Deveres dos funcionários

Aos funcionários em serviço do CC-CSPA cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

#### Norma XXI

##### Direitos da Instituição

Consideram-se direitos do CC-CSPA:

- a) O cumprimento pelos clientes das normas constantes no presente regulamento interno;
- b) O cumprimento pelos clientes dos prazos estipulados para pagamentos, sempre que necessário ao desenvolvimento do trabalho comunitário;
- c) O respeito pelo património e pelos recursos humanos afectos ao estabelecimento.

#### Norma XXII

##### Deveres da Instituição

No âmbito do Protocolo estabelecido com a Segurança Social, o CSPA deverá:

- a) Cumprir os trâmites definidos pelo Protocolo, nomeadamente em relação aos seus objectivos e à manutenção do quadro de pessoal exigível;
- b) Garantir o sigilo profissional e o respeito pela identificação pessoal e familiar dos clientes;
- c) Manter os ficheiros dos clientes e dos funcionários sempre actualizados e disponíveis para consulta técnica;
- d) Garantir a qualidade dos serviços e o normal funcionamento do estabelecimento, em conformidade com as orientações técnicas exigidas;

- e) Disponibilizar o Livro de Reclamações aos clientes, sempre que solicitado;
- f) Avaliar a qualidade dos serviços, medindo o grau de satisfação dos utilizadores.

## Capítulo V

### Da Segurança e da Saúde

#### Norma XXIII

##### Seguro

Em matéria de segurança é de referir que:

- a) O seguro de acidentes pessoais é obrigatório;
- b) Compete à Instituição fazer o seguro de cada cliente;
- c) O pagamento do prémio de seguro é imputável ao cliente/família;
- d) A instituição dará conhecimento da apólice do seguro, sempre que solicitado.

#### Norma XXIV

##### Da Saúde

1 - Em caso de doença ou acidente durante o desenvolvimento das actividades, o CC-CSPA obriga-se a comunicar imediatamente o facto aos familiares do cliente, que deverão deslocar-se ao estabelecimento e prestar a devida assistência quando tal seja possível.

2 - Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte (INEM) e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, tudo ao abrigo do esquema do Serviço Nacional de Saúde e da Segurança Social vigentes.

#### Norma XXV

##### Situações de Emergência

1 – Em situações de emergência será accionado o Plano de Emergência Interno (PEI), ou seja, um conjunto de orientações e normas de actuação para acidentes que possam vir a ocorrer no edifício, visando uma optimização na coordenação dos meios existentes, em conformidade com a Lei n.º 102/2009 de 10 de Setembro

## **Capítulo VI**

Da mensalidade

Norma XXVI

Preçário e mensalidades

Os serviços do CC-CSPA são tendencialmente gratuitos, embora algumas actividades possam exigir uma comparticipação pelos clientes; neste caso, os encargos deverão ser previamente dados a conhecer aos interessados.

## **Capítulo VII**

Disposições Finais

Norma XXVII

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CC-CSPA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado à Direcção sempre que desejado.

Norma XXVIII

Alterações ao regulamento

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis do CC-CSPA deverão informar os clientes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XXIX

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção do CC-CSPA, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria e mediante consulta ao Instituto da Segurança Social sempre que possível.



Norma XXX

Entrada em vigor

- 1 - O presente regulamento entra em vigor em 15 de Março de 2012.
- 2 - Aquando da inscrição dos clientes, deverá ser-lhes fornecido um exemplar deste regulamento.