

## **Centro Social da Sé Catedral do Porto**

Pessoa Coletiva n° 501.057.609

Telefone +351222005338

Endereço Eletrónico: [secretaria.csscp@gmail.com](mailto:secretaria.csscp@gmail.com)

Página Internet: [www.centrosocial.se-porto.pt](http://www.centrosocial.se-porto.pt)

Largo 1º de Dezembro, nº 155

4000-404 Porto



# Regulamento Interno da Resposta Social Centro Comunitário

Março 2019

## **Índice**

### **CAPITULO I - Disposições Gerais**

ARTIGO 1º Âmbito de aplicação e Objetivos do regulamento

ARTIGO 2º Legislação aplicável

ARTIGO 3º Objetivos do Centro Comunitário

### **CAPITULO II - Inscrições, admissões, e participação financeira**

ARTIGO 4º Inscrições

ARTIGO 5º Condições de Admissão

ARTIGO 6º Admissões

ARTIGO 7º Critérios de Admissão

ARTIGO 8º Processo de Admissão

ARTIGO 9º Processo Individual do Cliente

ARTIGO 10º Contrato de prestação de serviços

ARTIGO 11º Participação financeira

### **CAPITULO III – Atividades e Serviços Prestados**

ARTIGO 12º Atividades e Serviços prestados

ARTIGO 13º Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do Cliente

### **CAPITULO IV - Funcionamento**

ARTIGO 14º Sede, horário, local e regime de funcionamento

ARTIGO 15º Quadro de pessoal

ARTIGO 16º Voluntariado

ARTIGO 17º Direção Técnica

ARTIGO 18º Encerramento

### **CAPITULO V - Direitos e Deveres**

ARTIGO 19º Direitos da Instituição

ARTIGO 20º Deveres da Instituição

ARTIGO 21º Direitos dos clientes

ARTIGO 22º Deveres dos clientes

ARTIGO 23º Direitos e Deveres dos Colaboradores

### **CAPÍTULO VI - Disciplina**

ARTIGO 24º Penalidades

### **CAPITULO VII - Planos de Segurança e Saúde**

ARTIGO 25º Plano de Emergência

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

ARTIGO 26º Livro de Reclamações

ARTIGO 27º Vigência e integração de lacunas

## **CAPITULO I - Disposições Gerais**

### **ARTIGO 1º**

#### **Âmbito de Aplicação e Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento integra o conjunto de normas de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas essenciais ao bom funcionamento da resposta social de Centro Comunitário do Centro Social da Sé Catedral do Porto, adiante designado por CENTRO COMUNITÁRIO. São objetivos deste 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 2º**

#### **Legislação aplicável**

O CENTRO COMUNITÁRIO rege-se nos termos da legislação em vigor pelos seguintes documentos:

- a) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- b) Protocolo de Cooperação em vigor;
- c) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
- d) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **ARTIGO 3º**

#### **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.

## **CAPITULO II - Inscrições, admissões, e participação financeira**

### **ARTIGO 4º**

#### **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 da Sé Catedral do Porto 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 da Inscrição.

### **ARTIGO 5º**

#### **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 6º**

#### **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 7º**

#### **Critérios de Admissão**

Sempre que a carência de equipamentos não permita a admissão de todos os clientes/beneficiários, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- a) Crianças, adultos ou famílias em situação de risco,
- b) Crianças, adultos ou famílias em situação de ausência ou indisponibilidade por qualquer outro meio, para terem assegurados os serviços a prestar pelo Centro Comunitário;
- c) Transição de outros serviços do Centro Social da Sé Catedral do Porto;
- d) Frequência de outros familiares ou parentes na Instituição;

- e) Data da inscrição;
- f) Atividade profissional ou residência dos clientes/beneficiários estar sediada na Freguesia da Sé ou no Concelho do Porto.

## ARTIGO 8º

### Processo de Admissão

1. A admissão é formalizada mediante o preenchimento da “Ficha de Admissão” onde constam os dados de identificação da criança, adulto, ou família acompanhada da apresentação dos seguintes documentos:

Relativos à pessoa/família beneficiária:

- a) Bilhete de Identidade, Nº de identificação fiscal e Nº de identificação da Segurança Social ou Cartão de Cidadão;
  - b) Cartão de cliente/s do SNS ou outro sistema que confira direito a assistência médica e identificação do médico assistente;
2. Sempre que haja lugar ao cálculo de mensalidade/comparticipação terão que ser ainda apresentados os seguintes documentos:
    - a) Cópia do Modelo de IRS e nota de liquidação ou comprovativos de rendimentos da Segurança Social da pessoa/pessoas beneficiárias e dos outros membros do agregado familiar;
    - b) Recibos de vencimentos/proveitos;
    - c) No caso de doença, maternidade ou desemprego será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como dos respetivos 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 outro subsídio do Estado;
    - f) Sempre que existam doenças crónicas deverá ser apresentada declaração médica e documento atestando as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado justificada através de declaração médica recente;
    - g) Deverá ser apresentado documento comprovativo de despesas com transporte quando estas sejam obrigatórias para o acesso à Instituição.
  3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial determine a tutela/curatela.
  4. As admissões são decididas pela Direção após parecer do Técnico responsável podendo ocorrer ao longo de todo o ano.
  5. No momento da admissão será facultado à pessoa, ao seu representante legal (menores ou incapazes), ou ao representante da Família, um exemplar do 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 10º

### Contrato de prestação de serviços

1. Sempre que os serviços prestados pressuponham participação 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, que durará por tempo indeterminado, enquanto não for objeto de renúncia ou rescisão.
2. As desistências terão que ser comunicadas por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias, sem o que não haverá lugar a qualquer restituição de pagamentos efetuados.
3. Verificando-se justa causa, qualquer dos outorgantes pode rescindir a qualquer momento o presente contrato.
4. Acordam as partes que constitui justa causa o incumprimento culposo dos deveres reciprocamente assumidos no presente contrato.
5. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

## ARTIGO 11º

### 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 participação fixada nos termos das disposições aplicáveis, segundo a tabela de participação afixada e fornecida em anexo a este regulamento.
3. A participação 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 4, de 16/12/14 da Direção Geral da Ação Social, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC), é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

- a. RC= Rendimento per capita
  - b. RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
  - c. D= Despesas mensais fixas
  - d. N= Número de elementos do agregado familiar
5. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
  - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.  
Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
6. 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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiares.
7. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI (Estrutura Residencial para pessoas Idosas) relativo a ascendentes e outros.
8. Poderá ser estabelecido um limite máximo (não inferior à Remuneração Mínima Mensal Garantida) para o somatório das despesas referidas em b) c) e d) do número anterior.
9. A comparticipação Familiar Mensal é paga até ao dia 10 de cada mês a que se refere, sendo a primeira mensalidade paga no ato de admissão.
10. 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;
11. As comparticipações são atualizadas no início de cada ano civil;
12. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente ou pessoa próxima com uma antecedência de quinze dias;
13. 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 da Sé Catedral do Porto 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 mesmo, 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;

#### **CAPITULO IV - Funcionamento**

#### ARTIGO 14º

#### **Sede, horário, local e regime de funcionamento**

- 1. O CENTRO COMUNITÁRIO tem sede no Largo 1º de Dezembro nº 155. 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 18:15 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 pressuponham 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 15º

#### **Quadro de pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar e Voluntários), formação, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor. Nele consta:

Nº	Categoria/ Funções	Tempo	Observações
1	Diretora de Serviços	10%	a)
1	Assistente Social	100%	b)
1	Psicólogo	50%	
1	Animador Cultural	75%	
1	Encarregado Serviços Gerais	20%	
1	Ajudantes de Ação Direta	100%	
1	Escriturária	20%	
1	Lavadeira	100%	
1	Lavadeira	50%	
1	Trabalhador Auxiliar	100%	

a) Comum a todas as respostas sociais b) Acumula as funções de Direção Técnica

2. Indicação do conteúdo funcional do quadro de pessoal:

Animador Cultural: Organiza coordena e/ou desenvolve atividade de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da instituição; acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

Assistente social: Estuda e define normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social da instituição. Proceda à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços das instituições; Assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; Estuda com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); Ajuda os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.

Psicólogo: Estuda o comportamento e os mecanismos mentais do homem e procede a investigações sobre problemas psicológicos em domínios tais como o fisiológico, social, psicológico 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 quer biológicos, ambientais e pessoais do seu desenvolvimento assim como o crescimento progressivo das capacidades motoras e das aptidões intelectivas e sensitivas; estuda as bases fisiológicas do comportamento e mecanismos mentais do homem, sobretudo nos seus aspetos métricos.

Pode investigar um ramo de psicologia, psicossociologia, psicopatologia, psicofisiologia, ou ser especializado numa aplicação particular da psicologia, como, por exemplo, o diagnóstico e tratamento de desvios de personalidade e de inaptações sociais, em problemas psicológicos que surgem durante a educação e o desenvolvimento das crianças e jovens ou em problemas psicológicos de ordem profissional, tais como os da seleção, formação e orientação profissional dos trabalhadores, e ser designado em conformidade.

Trabalhador auxiliar: Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuições de correspondência e valores por protocolo; efetua o transporte de cadáveres; desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

Ajudante de ação direta: Trabalha diretamente com os utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:

- a) Recebe os utentes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
- b) Procede ao acompanhamento diurno e ou noturno do utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
- c) Assegura a alimentação regular dos utentes;
- d) Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- e) Presta cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- f) Substitui as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- g) Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto;
- h) Reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- i) Conduz, se habilitado, as viaturas da Instituição
- j) Compete ainda ao ajudante de ação direta providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos utentes.

Escriturária: Tem a seu cargo as operações de caixa e registos dos movimentos diários, em particular recebimentos de clientes, conferência dos valores em dívida, elaboração dos recibos e atualização dos registos; prepara os sobrescritos segundo as folhas de pagamento; prepara os fundos destinados a serem depositados; controla os adiantamentos da caixa para despesas. Redige cartas; recebe e separa o correio, classifica-o e compila os dados que são necessários para preparar as respostas. Compila os

pagamentos aos fornecedores. Procede à entrega dos recibos ao pessoal. Arquiva a documentação que lhe é confiada. Compila as justificações das faltas dos funcionários e procede à leitura dos registos dos relógios de ponto. Organiza processos; presta informações e esclarecimentos aos clientes e ao público em geral.

Encarregado Serviços Gerais: Coordena e distribui o pessoal do setor de acordo com as necessidades dos serviços; verifica o desempenho das tarefas atribuídas; zela pelo cumprimento das regras de higiene e segurança no trabalho; requisita produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços; verifica periodicamente os inventários e as existências e informa superiormente das necessidades de aquisição, reparação ou substituição de bens ou equipamentos; mantém em ordem o inventário do respetivo setor.

Lavadeira – Procede à lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos clientes; engoma a roupa, arruma-a e assegura outros trabalhos da secção. Nota: Em caso de sobrecarga de serviços, ou por motivos de férias, faltas ou baixas médicas de pessoal, poderão os trabalhadores das funções atrás descritas ter que desempenhar outras tarefas.

#### ARTIGO 16º

##### **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 17º

##### **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 18º

##### **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 19º

##### **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 socioeconómicos e familiar dos clientes;
3. A utilização correta das instalações e a preservação dos equipamentos.

#### ARTIGO 20º

##### **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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.

#### ARTIGO 21º

##### **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. Apresentarem as suas reclamações, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência dos serviços.

#### ARTIGO 22º

##### **Deveres 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 23º

##### **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 respectivos 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 24º**

#### **Penalidades**

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;
- b) Suspensão temporária de cinco a dez dias;
- c) Saída do serviço.

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

## **CAPÍTULO VII - Planos de Segurança e Saúde**

### **ARTIGO 25º**

#### **Plano de Emergência**

1. O CSSCP tem aprovados os competentes Planos de Emergência, com respetivo Plano de evacuação.
2. Sem prejuízo do referido no Ponto 1, o CSSCP 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 26º**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, O Centro Social da Sé Catedral do Porto, possui livro de reclamações.

### **ARTIGO 27º**

#### **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.

Aprovado em Reunião de Direção em 25 de Março de 2019 por deliberação tomada por unanimidade.

O Presidente da Direção, \_\_\_\_\_

O Secretário, \_\_\_\_\_

O Tesoureiro, \_\_\_\_\_

----- (recortar pelo picotado)  
..... utente/ representante legal de  
....., utente do CENTRO COMUNITÁRIO, declara que  
tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo  
qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de ..... de 20.....

-----  
(Assinatura do utente/ representante legal)