



REGULAMENTO CENTRO COMUNITÁRIO

	Código: IMP02.IT05	Título: Regulamento Interno Centro Comunitário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro de 2014	Edição: 03	Pág. 1/8

CAPITULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º

Caracterização

O Centro Social e Paroquial Nossa Senhora do Carmo do Alto do Lumiar, também designado por Carmoteca, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem Fins Lucrativos, pertencente à Fábrica da Igreja Paroquial de Nossa Senhora do Carmo do Alto do Lumiar. Possui acordo de cooperação para a resposta social de Centro Comunitário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, a 04/11/2007.

Artigo 2º

Âmbito de Aplicação

O Centro Comunitário é uma resposta social dinamizada pela Instituição, orientada pelos princípios da Doutrina Social da Igreja e é sobre este que se reporta o presente regulamento.

Artigo 3º

Localização e Contactos

O Centro Comunitário do Centro Social Paroquial Nossa Senhora do Carmo do Alto do Lumiar – Carmoteca, tem sede na Rua Raul Mesnier du Ponsard, n.º 10, 1750-243 Lisboa, – Tel. 217 520 284, Fax: 217 520 284, E-mail: cspnscarmo@gmail.com, Contribuinte: 504560964.

Artigo 4º

Horários e Dias de Funcionamento

O Centro Comunitário funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, com interrupção das 13h às 14h para almoço, exceptuando:

- a) Feriados Nacionais e Municipal de Lisboa (13 de Junho);
- b) Terça-feira de Carnaval;
- c) Quando alguma determinação oficial da Instituição obrigue ao seu encerramento.

	Código: IMP02.IT05	Título: Regulamento Interno Centro Comunitário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro de 2014	Edição: 03	Pág. 2/8

Artigo 5º

Legislação Aplicável

O Centro Comunitário é uma estrutura polivalente onde se desenvolvem serviços e atividades que, de uma forma articulada, tendem a constituir um pólo de dinamização com vista à prevenção de problemas sociais. Este rege-se pelo estipulado no:

- Decreto-lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro – aprova os estatutos das IPSS;
- Despacho normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério;
- Guião técnico da Segurança Social elaborado pela Direção Geral de Acção Social, Setembro 2000;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- Estatutos do Centro Social e Paroquial Nossa Senhora do Carmo do Alto do Lumiar, aprovado em 11 Maio de 1998 pela Chancelaria Patriarcal de Lisboa.

Artigo 6º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.

Artigo 7º

Objetivos Gerais e Específicos

- O Centro Comunitário tem como objectivo 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.
- Promoção de uma cultura solidária de partilha e de cuidados dos mais frágeis na Comunidade.

	Código:	Título:			
	IMP02.IT05	Regulamento Interno Centro Comunitário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro de 2014	Edição: 03	Pág. 3/8

3- Tem como objectivos específicos:

- a) Ser um pólo dinamizador de atividades geradoras de dinâmicas locais;
- b) Fomentar a participação das pessoas, das famílias e dos grupos;
- c) Dinamizar, envolver e cooperar com os parceiros locais, contribuindo para a criação de novos recursos;
- d) Desenvolver atividades que promovam a vida social, cultural e religiosa da Comunidade;
- e) Promover a inserção social de pessoas e grupos mais vulneráveis;
- f) Criar condições para responder às necessidades concretas da população;
- g) Fomentar as condições para a promoção pessoal e participação social plena.

CAPITULO II

Admissão de Clientes

Artigo 8º

Destinatários

São destinatários do Centro Comunitário a família e a comunidade em geral, privilegiando os residentes na freguesia do Lumiar.

Artigo 9º

Condições de Admissão

- 1 – As condições de admissão encontram-se estipuladas nos regulamentos internos de cada serviço.
- 2 – Para os Gabinetes de Atendimento Social e Inserção Profissional não estão definidas condições de admissão na medida em que são serviços abertos à comunidade em geral.

CAPITULO III


Funcionamento

Artigo 10º

Gabinete de Atendimento Social

- 1 - Tem por objectivo, através de um atendimento personalizado e de metodologias próprias, orientar e apoiar indivíduos e famílias na prevenção de situações de risco,

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Elisabete Rodrigues	Retenção: 5 anos
-----------------------------------------	------------------------------	----------------------------------	------------------

	Código: IMP02.IT05	Título: Regulamento Interno Centro Comunitário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro de 2014	Edição: 03	Pág. 4/8

dando especial atenção ao desenvolvimento das competências pessoais e relacionais dos indivíduos e famílias e na melhoria das suas condições de vida.

2 – Os dias de atendimento realizam-se preferencialmente às segundas e terças-feiras, das 10h30 às 17h30.

3 – Em situações de emergência é avaliada prontamente a situação pela equipa técnica e serão realizadas as diligências que se considerem necessárias.

Artigo 11º

Serviço de Apoio Alimentar

1 – Este serviço tem como objetivo o fornecimento de géneros alimentares, provenientes essencialmente do Banco Alimentar Contra a Fome e do Fundo Europeu Auxílio a Carenciados, a pessoas/famílias em situação de comprovada carência socioeconómica.

2 – A distribuição dos géneros alimentares realiza-se às quintas-feiras, das 14h30 às 15h30 e os dias de atendimento ocorrem às segundas e terças-feiras, das 10h30 às 17h30.

4 – O serviço tem um regulamento interno que especifica as suas normas de utilização.

Artigo 12º

Gabinete de Inserção Profissional

1 – Consiste num espaço de atendimento personalizado aos indivíduos, cujo objectivo é apoiar jovens e adultos desempregados na sua redifinição de projecto de vida profissional e/ou (re)inserção no mercado de trabalho. O Gabinete de Inserção Profissional disponibiliza orientação vocacional, informações sobre ofertas de emprego e formação profissional, medidas de apoio ao emprego, qualificação e empreendedorismo.

2 – Os dias de atendimento realizam-se às quartas-feiras, das 11h às 17h.

Artigo 13º

Gabinete de Psicologia

1- Consiste num espaço de avaliação, atendimento, acompanhamento e encaminhamento psicológico, destinado a crianças, jovens e adultos.

	Código:	Título:			
	IMP02.IT05	Regulamento Interno Centro Comunitário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro de 2014	Edição: 03	Pág. 5/8

- 2- Este serviço destina-se aos indivíduos acompanhados por outros serviços da Instituição;
- 3- Destina-se igualmente a crianças, jovens e adultos sinalizados por outras entidades por meio de protocolo com a Instituição;
- 4- As consultas de Psicologia são realizadas mediante marcação prévia entre o cliente e a Técnica. Para os clientes da escola efectua-se às sextas-feiras, das 10h às 13h, excepto nas pausas letivas.

Artigo 14º

Casa de Naim

- 1 – Promover atividades de ocupação de tempos livres e acompanhamento escolar a crianças e jovens entre os 5 e os 15 anos.
- 2 – Este serviço funciona de segunda a sexta-feira, das 15h às 19h e o horário de atendimento aos Encarregados de Educação é à segunda-feira, das 11h às 13h, com marcação prévia.
- 3 – A Casa de Naim tem um regulamento interno que especifica as suas normas de utilização.

Artigo 15º

Espaço Sénior

- 1 – Proporcionar atividades recreativas e culturais a pessoas que se encontrem sem ocupação profissional, e/ou em situação de isolamento, com o objetivo da sua promoção pessoal e social.
- 2 – Este serviço funciona de segunda a sexta-feira, das 14h às 18h e o horário de atendimento é à terça-feira, das 11h às 13h, com marcação prévia.
- 4 – O Espaço Sénior tem um regulamento interno que especifica as suas normas de utilização.

Artigo 16º

Colónias e Campos de Férias

- 1 – As Colónias e Campos de Férias são respostas sociais destinadas à satisfação de necessidades de lazer e quebra de rotina de crianças/jovens e idosos.
- 2 – A Colónia de Férias infantil/juvenil funciona em regime aberto, de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 18h, durante as pausas letivas (Natal, Páscoa e Verão).

	Código:	Título:			
	IMP02.IT05	Regulamento Interno Centro Comunitário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro de 2014	Edição: 03	Pág. 6/8

3 – O campo de férias infantil/juvenil e sénior funciona em regime residencial em dias previamente estabelecidos.

4 – Estes serviços apresentam um regulamento interno que especifica as suas normas de utilização.

Artigo 17º

Recursos Humanos

1 – O Centro Comunitário apresenta o seguinte quadro de pessoal: um Diretor Técnico, um Assistente Social, um Psicólogo, um Animador Sócio-cultural, um Monitor, um Motorista, um Auxiliar de Serviços Gerais;

2 – Para a prossecução de algumas atividades, o Centro Comunitário conta com a colaboração de voluntários;

3 – O Centro Comunitário é dirigido por uma Diretora Técnica, que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas que constam no presente regulamento;

4 – A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal previamente definido.

CAPÍTULO IV

Direitos e Deveres

Artigo 18º

Direitos dos Clientes

1. Constituem direitos dos utilizadores do Centro Comunitário:
 - a) Respeito pela identidade e confidencialidade dos dados disponibilizados bem como pelos usos e costumes da esfera privada;
 - b) Igualdade de tratamento independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
 - c) Beneficiar dos serviços prestados pelas respostas sociais de acordo com os pressupostos de qualidade preconizados pela Instituição;
 - d) Ser atendido pelos responsáveis da Instituição;
 - e) Apresentar aos responsáveis de serviços ou à Direção Técnica quaisquer problemas e sugestões que considerem necessárias;
 - f) Avaliar os serviços prestados através de um inquérito de satisfação.

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Elisabete Rodrigues	Retenção: 5 anos
-----------------------------------------	------------------------------	----------------------------------	------------------

	Código:	Título:			
	IMP02.IT05	Regulamento Interno Centro Comunitário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro de 2014	Edição: 03	Pág. 7/8

Artigo 19º

Deveres dos Clientes

1. Constituem deveres dos utilizadores do Centro Comunitário:
 - a) Respeitar todos os colaboradores e voluntários da Instituição;
 - b) Respeitar e cumprir as regras em vigor no presente regulamento;
 - c) Colaborar com a equipa técnica do Centro Comunitário;
 - d) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação das instalações e equipamentos da Instituição;
 - e) Prestar as informações relevantes sobre a sua situação;
 - f) Respeitar a identidade cristã da Instituição.

Artigo 20º

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) O respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Respeitar os horários de funcionamentos;
- d) Receber no prazo estipulado as mensalidades acordadas;
- e) A informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes;
- f) Utilização correta das instalações e equipamentos.

Artigo 21º

Deveres da Instituição

A entidade responsável pelo Centro Comunitário obriga-se a:

- a) Disponibilizar a prestação dos Serviços constantes no presente Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- c) Exigir que os colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- d) Dispor de um livro de reclamações.

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Elisabete Rodrigues	Retenção: 5 anos
-----------------------------------------	------------------------------	----------------------------------	------------------

	Código:	Título:			
	IMP02.IT05	Regulamento Interno Centro Comunitário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro de 2014	Edição: 03	Pág. 8/8

Artigo 22º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição, sempre que solicitado, pelo cliente ou pessoa significativa.

CAPÍTULO V

Disposições Finais

Artigo 23º

Omissões

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao utente pela Instituição deverão ser resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este Regulamento e com o parecer dos Técnicos e da Direcção do C.S.P. Nº. Sra. do Carmo do Alto do Lumiar.

Artigo 24º

Notas Finais

1. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, que trate as matérias aqui expostas.
2. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição justifiquem.
3. Este regulamento encontra-se em local visível e acessível, disponível para consulta e/ou cópia sempre que o cliente o solicite.
4. Este regulamento foi revisto e aprovado em reunião de Direção a 10 de Março de 2015, e entra em vigor a 11 de Março de 2015.