

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO COMUNITÁRIO – HEMEROTECA MEDIATECA EDUCATIVA ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES LOCAIS - ADCL

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Comunitário – Hemeroteca Mediateca Educativa adiante designado por CC da ADCL com Acordo de Cooperação para a resposta social de Centro Comunitário para 45 cidadãos, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em 01/09/1999, pertencente à Associação de Desenvolvimento das Comunidades Locais, rege-se pelo presente regulamento.

NORMA 2 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. Este serviço rege-se pelo estipulado nos Estatutos da Instituição e ainda nos seguintes diplomas legais:

- 1.1 Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio, com as alterações introduzidas pelo Despacho Normativo n.º 31/2000, de 31 de Janeiro (Normas reguladoras da cooperação);
- 1.2 Despacho do Gabinete do Ministro, DR 204, II Série (31.Ago.93) (MESS);
- 1.3 Decreto-Lei 64/2007, de 14 de Março, que define o licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e estabelecimentos sociais;
- 1.4 Guião Técnico n.º 5/2005 da Direcção Geral da Acção Social, (DGSSFC);
- 1.5 Portaria n.º 987/93, de 6 de Outubro (Normas de segurança e saúde nos locais);
- 1.6 Decreto-Lei n.º 64/90, de 21 de Fevereiro (Regulamento de Segurança contra Incêndio em Edifícios de Habitação, revogando, para edifícios de habitação, o capítulo III do título V do Regulamento Geral das Edificações Urbanas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 38382, de 7 de Agosto de 1951).

2. E ainda, pelos documentos relativos à resposta social que venham a ser publicados após a aprovação do presente regulamento.

NORMA 3 OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

1. O presente regulamento interno visa:

- 1.1 Promover o respeito pelos direitos dos cidadãos e demais interessados;
- 1.2 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
- 1.3 Promover o conhecimento e a participação ativa dos cidadãos ao nível da organização, funcionamento e gestão da resposta social.

NORMA 4
PRINCÍPIOS ORIENTADORES DA INTERVENÇÃO DO CC da ADCL

1. Os princípios orientadores da intervenção do CC da ADCL, centrados nos cidadãos e comunidade, visam constituir-se como uma matriz de referência ética que sustente a intervenção dos técnicos responsáveis pelo Centro Comunitário. Ao regerem-se por estes princípios, é dever dos profissionais providenciarem o melhor apoio possível a todo e qualquer indivíduo sem qualquer tipo de discriminação, convocando os recursos comunitários e produzindo consciência social e cidadania. A intervenção do CC da ADCL tem como principais princípios orientadores:

- 1.1 Promoção da inserção social e comunitária;
- 1.2 Participação e Cidadania Ativa;
- 1.3 Valor humano;
- 1.4 Primado Profissional;
- 1.5 Equidade;
- 1.6 Igualdade e não discriminação;
- 1.7 Protecção da Confiança;
- 1.8 Intervenção imediata e oportuna;
- 1.9 Valorização das parcerias, privilegiando-se a rede social para uma actuação integrada junto dos indivíduos e das famílias.

2. Sempre que as normas previstas neste Regulamento ponham em causa a segurança, bem-estar e protecção dos cidadãos e da comunidade, bem como a própria Instituição, a Direcção reserva-se o direito de as restringir.

NORMA 5
OBJECTIVOS DO CC DA ADCL

1. O CC da ADCL é uma resposta social que presta serviços e desenvolve atividades de natureza social, educativa e cultural, de uma forma articulada, constituindo-se como um pólo de animação comunitária com vista à prevenção e minimização de problemas sociais e à dinamização de um projeto de desenvolvimento local, que prossegue, numa relação de reciprocidade e confiança entre cidadãos e técnicos, os seguintes objetivos:

- 1.1 Constituir um pólo de animação social e comunitária gerador de dinâmicas locais, fomentando a participação dos cidadãos, das famílias, dos grupos e da comunidade, dinamizando a vida social e cultural da comunidade;
- 1.2 Disponibilizar à comunidade o acesso a recursos culturais, educativos, artísticos, digitais, entre outros.
- 1.3 Privilegiar o fortalecimento de relações entre crianças, cidadãos, famílias e comunidade em geral, mediante a informação, formação e aumento das oportunidades de interação positiva;
- 1.4 Contribuir para a criação de condições que possibilitem aos indivíduos, o exercício do seu direito de cidadania;

- 1.5 Promover uma abordagem local e comunitária, através de iniciativas, serviços locais e rede de parceiros, centrados na comunidade e promotores do desenvolvimento social.
- 1.6 Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequados a cada situação;
- 1.7 Promover a resolução, minoração ou prevenção de dificuldades geradas ou geradores de pobreza e/ou exclusão social;
- 1.8 Promover a inserção social de pessoas e grupos mais vulneráveis;
- 1.9 Promover o envelhecimento ativo;
- 1.10 Promover os direitos da criança;
- 1.11 Dinamizar e envolver os parceiros locais concelhios e fomentar a criação de novos recursos;
- 1.12 Promover o desenvolvimento local.

NORMA 6

SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. Cabe ao CC da ADCL a prestação dos seguintes serviços e atividades:

- 1.1 Construção e dinamização de um vasto programa cultural;
- 1.2 Dinamização de atividades e projetos de animação sócio-comunitária;
- 1.3 Cedência de livros, jogos, materiais lúdico-pedagógicos, testes psicológicos e recursos informáticos e digitais;
- 1.4 Ações de sensibilização e (in)formação sobre áreas de interesse da população;
- 1.5 Promover e/ou articular com outras entidades para o desenvolvimento de ações, bem como dinâmicas/programas lúdicos, (in)formativos, sociopedagógicos e comunitários destinados aos cidadãos e famílias;
- 1.6 Atendimento social e prestação de informações aos cidadãos sobre os seus direitos, deveres, responsabilidades, bens e serviços adequados à situação, e respectivo encaminhamento, caso se justifique;
- 1.7 Apoio ao nível da satisfação das necessidades básicas dos cidadãos e famílias em situação de maior privação, mediante a distribuição de géneros alimentares, vestuário e de mobiliário, de acordo com a avaliação da situação e disponibilidade destes bens pelo serviço;
- 1.8 Apoio e acompanhamento psicológico especializado e individualizado;
- 1.9 Articular e mobilizar instituições e redes parceiras para promover um maior conhecimento/reflexão da realidade onde se inserem e desenvolverem acções comunitárias e de prevenção.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO

NORMA 7

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste estabelecimento:

1.1 Cidadãos que pertençam à área geográfica de intervenção do CC, correspondente às freguesias de Aldão, Arosa, Atães, Castelões, Gominhães, Gonça, Rendufe, Selho, S. Lourenço e S. Torcato.

1.2 Cidadãos ou famílias de outra área geográfica, só serão considerados se solicitado pelo cidadão, e sujeito a aprovação da Direção;

1.3 Cidadãos que careçam dos serviços disponibilizados pelo Centro comunitário: sejam apoio a necessidades básicas, animação socioeducativa e cultural e informação e atendimento social.

NORMA 8 CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos cidadãos:

1.1 Situações de emergência social;

1.2 Situações de risco e de exclusão social;

1.3 Cidadãos sem ou com escassa retaguarda familiar, e/ou que não estejam incluídos noutras respostas sociais.

1.4 Situações sinalizadas como prioritárias por outras entidades competentes.

NORMA 9 PEDIDO DE ADMISSÃO

1. Para efeitos de acolhimento no nosso serviço, o cidadão deverá contactar os serviços do CC no horário de funcionamento previsto e disponibilizar a informação necessária para o preenchimento de uma ficha de identificação/admissão.

2. O pedido de admissão poderá ser efetuado por entidades competentes.

3. Em caso de utilização pontual, ou atividades específicas, não será necessário proceder ao preenchimento da ficha de inscrição, mas apenas ao registo de utilização.

NORMA 10 ADMISSÃO

1. É competente para decidir sobre o processo de admissão o(a) Responsável Técnico(a), deste serviço.

NORMA 11 ACOLHIMENTO NOS NOSSOS SERVIÇOS

1. Em caso de admissão deverá proceder à entrega de cópia dos seguintes documentos:

1.1 Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão;

1.2 Cartão de Contribuinte do cidadão;

1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cidadão;

1.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cidadão e agregado pertençam;

- 1.5 Quando se justifique, poderão ser ainda solicitados: boletim de vacinas e/ou relatório médico, comprovativo da situação clínica do cidadão ou de todos os elementos do agregado familiar.
2. Salva-guarde-se o direito de solicitar outra documentação, dependendo do pedido efetuado pelo cidadão.
5. Em caso de utilização pontual é dispensada a apresentação dos documentos supra referenciados.
6. Caso não seja possível proceder à admissão, por incumprimento dos critérios definidos em regulamento, tal facto é comunicado ao cliente que solicitou a admissão;
7. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cidadão será encaminhado para outras respostas.

NORMA 12 LISTA DE ESPERA

1. Quando for ultrapassada a capacidade do serviço de CC, os cidadãos/famílias ficarão em lista de espera.
2. A não admissão por inexistência de vagas deverá ser comunicado ao cidadão, bem como a posição que ocupa.
3. Em situação de emergência, poderá ser admitido a título excepcional, após submissão à Direcção.

NORMA 13 PROCESSO INDIVIDUAL DO CIDADÃO/FAMÍLIA

1. Cada cidadão/família dispõe de um processo individual iniciado na admissão;
2. Do processo individual constam todos os documentos solicitados na inscrição, desde a identificação pessoal, registos das actividades e ações que integraram;
3. O processo individual de cada cliente admitido(a) é um instrumento dinâmico, constituído por diversos documentos representativos de um trabalho contínuo;
4. É da competência do(a) Responsável Técnico(a) a organização dos processos individuais dos cidadãos;
5. O cidadão/família poderá consultar o seu processo individual, nas instalações do CC da ADCL;

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 14 INSTALAÇÕES

1. O CC da ADCL encontra-se localizado na sede da Associação para o Desenvolvimento das Comunidades Locais, sita na Rua Padre Arieira, nº 613, 4800-868 - S. Torcato – Guimarães, distrito de Braga.
As suas instalações são compostas por:
 - Uma sala ampla; dividida em espaços diversificados, nomeadamente: informática, audiovisual, leitura, espaço de apresentações e atendimento ao público.

- Uma sala destinada ao atendimento, concebida para garantir uma efetiva privacidade e segurança;
- Instalações sanitárias e espaço exterior.

NORMA 15 HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CC da ADCL funciona todos os dias úteis, das 11h00 às 19h, encontrando-se afixado de acordo com a lei em vigor.
2. O atendimento aos cidadãos depende de marcação prévia.
3. O(a) Responsável Técnico(a) poderá dispensar a marcação prévia, após avaliação da situação e esta seja considerada urgente, ou traga alterações ao plano de acção e/ou intervenção junto dos cidadãos.

NORMA 16 CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA TÉCNICA DO CC DA ADCL

1. A equipa técnica do CC é constituída por técnicos(as) qualificados(as) para o efeito, segundo as necessidades e objetivos do CC.
2. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direcção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e pessoal administrativo) e horários de trabalho, definido de acordo com a legislação em vigor.
3. A constituição da equipa técnica do CC da ADCL respeita as orientações técnicas de CC, exigidas e concertadas com o ISS,IP.

NORMA 17 DIRECÇÃO/COORDENAÇÃO DA EQUIPA

1. Compete ao Director(a)/coordenador(a) da equipa:
 - 1.1. Dirigir o CC, assumindo a responsabilidade pela elaboração das escalas de serviço dos/as técnicos(as), bem como a coordenação e supervisão destes;
 - 1.2 Definir e promover a implementação de estratégias de actuação e intervenção para o bom funcionamento do serviço, tendo em vista os objetivos do CC;
 - 1.3 Assegurar a articulação interna e externa, com outros serviços e entidades promovendo a eficácia dos canais de comunicação, informação e decisão;
 - 1.4 Exercer funções técnicas sempre que se verifique adequado.

NORMA 18 COMPETÊNCIAS DA EQUIPA TÉCNICA

1. Os(as) técnicos(as) superior(es) assume(m) a função de coordenar e dinamizar as atividades de animação sociocultural, apoio a necessidades básicas e atendimento social. Nomeadamente:
 - 1.1 Definir objetivos e programar acções no domínio social, educativo, cultural e da saúde física e psíquica, com os cidadãos;
 - 1.2 Implementação das atividades e projetos;
 - 1.3 Acompanhamento dos utilizadores do Centro Comunitário;

- 1.4 Informar, orientar e encaminhar os indivíduos em termos de apoio social;
- 1.5 Dinamizar campanhas de recolhas de bens alimentares e outros,
- 1.6 Apoio a necessidades básicas;
- 1.7 Acompanhamento psicológico e social de cidadãos em situação de maior carência social.
- 1.8 Instruir processo por cidadão, registando a informação pessoal e útil e as atividades em que participa;
- 1.9 Contribuir para a planificação e acompanhamento do trabalho desenvolvido;
- 1.10 Realizar periodicamente reuniões de equipa, no sentido de avaliar a eficácia das dinâmicas implementadas, estabelecer prioridades ou implementar novas estratégias da atuação;
- 1.11 Elaborar em equipa o plano de acção anual, bem como os relatórios execução;
- 1.12 Contactar e estabelecer relações e dinâmicas de cooperação e parceria com outras entidades que desenvolvem a sua intervenção na comunidade;
- 1.13 Analisar as dinâmicas sociais, culturais e comunitárias numa perspectiva compreensiva e contextualizada;
- 1.14 Conhecer e utilizar os instrumentos de registo, de intervenção e avaliação, bem como saber aplicá-los de acordo com critérios técnico-científicos;

2.Os (as) animadores (as) socioculturais têm uma ação direcionada para a dinamização de atividades e ações de dinamização social e cultural, sob a orientação técnica. Compete aos(as) técnicos(as) animadores socioculturais:

- 2.1 Desenvolver e participar directamente em acções específicas que promovam: higiene e de cuidados pessoais; cultura de educação cívica; promoção do desenvolvimento, cuidados de saúde, reforço de competências relacionais e reforço de redes de suporte;
- 2.2 Dinamizar e participar na execução de actividades de carácter educativo, desportivo, social, cultural e recreativo na comunidade, com vista a promoção do conhecimento, da integração e participação comunitária, social e cultural;
- 2.3 Registo das atividades e dos seus respetivos relatórios após o término da atividade, para análise e avaliação de resultados;
- 2.4. Conceção e execução de materiais para o desenvolvimento das ações;
- 2.5. Elaborar e executar planos de intervenção.

NORMA 20

COMPETÊNCIAS DO ADMINISTRATIVO

1. Aos/às administrativos/as numa atitude de empatia, não discriminação, assertividade, disponibilidade e conhecimento dos serviços, compete:
 - 1.1 Receção dos cidadãos;
 - 1.1.1 Atendimento dos cidadãos;
 - 1.1.2 Identificar o técnico competente;
 - 1.1.3 Informar sobre a documentação necessária à inscrição/admissão.
 - 1.2 Outras atividades no âmbito das suas competências, sempre que se justifique.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 21

DIREITOS E DEVERES DOS CIDADÃOS

1. São direitos dos cidadãos:
 - 1.1 Serem informados de forma clara e objectiva sobre as condições de admissão, funcionamento e respostas do serviço;
 - 1.2 Serem tratados com respeito e zelo, independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo ou condição económica e social;
 - 1.3 Verem assegurado o respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - 1.4 Terem direito à confidencialidade da informação fornecida e dos serviços prestados;
 - 1.5 Serem informados acerca dos direitos e recursos existentes na comunidade que possam contribuir para melhorar a sua situação;
 - 1.6 Usufruírem do plano de cuidados e acompanhamento estabelecidos no presente regulamento;
 - 1.7 Participarem, de acordo com as suas capacidades, interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas, em acções que digam respeito à sua vida e na organização e funcionamento da resposta social;
 - 1.8 Disporem de qualidade, eficiência e eficácia em todos os serviços prestados;

2. São deveres dos cidadãos:
 - 2.1 Respeitarem todos os trabalhadores/ colaboradores do CC, independentemente das funções ou cargos que ocupem;
 - 2.2 Respeitarem e zelarem pelos materiais e equipamentos da instituição;
 - 2.3 Respeitarem o espaço do CC e os espaços de proximidade;
 - 2.4 Tratarem os outros e as Instituições com respeito e dignidade;
 - 2.5 Colaborarem com os (as) Técnicos (as), fornecendo informações e respectivas provas documentais, consideradas necessárias e pertinentes para a elaboração de um diagnóstico consistente, de forma a definir uma intervenção adequada à situação apresentada;
 - 2.6 Informarem de forma regular todas as alterações significativas, durante o(s) período(s) de acompanhamento;
 - 2.7 Definirem acções que contribuam para a melhoria da sua situação, mediante a negociação de um contrato de inserção entre si e a instituição;
 - 2.8 Cumprirem o plano de inserção pré-definido, através da concretização das acções propostas, tendo em conta o seu projecto de vida;
 - 2.9 Respeitarem as normas que constam do presente regulamento;

NORMA 22

DIREITOS E DEVERES DOS(AS) TRABALHADORES(AS)

1. Constituem direitos dos(as) trabalhadores(as) do CC:
 - 1.1 Os constantes na lei geral de trabalho e da convenção colectiva e previstos no contrato de trabalho e/ou prestação de serviços.

2. Os(as) trabalhadores(as) obrigam-se a:
 - 2.1 Tratar os cidadãos/famílias e as Instituições com respeito e dignidade;

- 2.2 Respeitarem e zelarem pelos espaços, materiais e equipamentos da instituição;
- 2.3 Prestar os serviços de acordo com o presente regulamento interno;
- 2.4 Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- 2.5 Garantir os deveres de privacidade, confidencialidade e uso adequado da informação constante nos processos dos cidadãos e famílias.
- 2.6 Manter-se informado sobre metodologias relativas ao trabalho e actualizado sobre os procedimentos de acesso ao direito da Segurança social.

NORMA 23
DIREITOS E DEVERES DO CC

- 1. São direitos do CC:
 - 1.1 Ver reconhecida a natureza particular e, conseqüentemente, o direito de livre actuação e a plena capacidade contratual;
 - 1.2 A co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira, através da ADCL, e do apoio técnico;
 - 1.3 O respeito do presente Regulamento por parte quer das entidades parceiras, dos indivíduos, suas famílias e trabalhadores;
 - 1.4 O reconhecimento pela inserção e funcionamento em contexto social e comunitário facilitador da integração e inclusão social.

- 2. São deveres do CC:
 - 2.1 Defender o interesse dos cidadãos;
 - 2.2 Defender o respeito pelas normas constantes no presente regulamento;
 - 2.3 Criar e manter as condições mínimas necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto à adequação, dimensionamento e funcionalidade dos equipamentos e à capacidade técnica;
 - 2.4 Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira à qualidade global da resposta social;
 - 2.5 Promover o desenvolvimento de uma rede activa parcerias;
 - 2.6 Colaborar activamente com os Serviços da Segurança Social, bem como com a rede de parcerias.

NORMA 24
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS
CIDADÃOS/FAMÍLIAS

- 1. O cidadão/família poderá solicitar a cessação da prestação dos serviços por parte do CC, deixando de beneficiar dos mesmos.

NORMA 25
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO CC

- 1. O CC reserva-se o direito de propor a cessação da prestação dos serviços nos seguintes casos:
 - 1.1 Denúncia do contrato celebrado com os serviços da Segurança Social;

- 1.2 Quando a relação de confiança entre o cidadão e a Entidade seja quebrada, colocando em causa a intervenção;
- 1.3 Quando o cidadão passe a constituir perigo para si e/ou para a equipa;
- 1.4 Desrespeito dos cidadãos pelos respectivos deveres previstos no presente regulamento;
- 1.5 Quando por alteração de residência do cidadão fique fora da área territorial de abrangência da intervenção do CC;

NORMA 26

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FACTO IMPUTÁVEL AO CC

1. O CC reserva-se o direito de propor a cessação da prestação dos serviços nos seguintes casos:
 - 1.1 Caso o CC, por algum motivo intrínseco à sua organização, funcionamento e/ou relação com o cidadão/família, não encontre condições e recursos para dar a resposta mais adequada aos interesses e necessidades dos cidadãos/famílias, inviabilizando a sua acção;

NORMA 27

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, o CC possui Livro de Reclamações, que pode ser solicitado junto da recepção da instituição, sempre que desejado.
2. As reclamações serão recolhidas pelo administrativo, que as encaminhará para Direcção e enviará as cópias das mesmas às entidades competentes, no prazo de 5 dias, nos termos da legislação em vigor.
3. Reserva-se à Direcção da ADCL a análise da reclamação, abertura de processo interno e resposta ao cliente e entidades competentes.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 28

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas às partes interessadas (cidadãos ou seus representantes legais), com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.
Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA 29

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 30
ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento entrou em vigor em 25 de Maio de 2015 e foi revisto e aprovado a 16 de maio de 2016.

S. Torcato, 16 de Maio de 2016