REGULAMENTO INTERNO

CENTRO COMUNITÁRIO "AL-HAIN

RI200

ACASO

CAPITULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**	
Norma I - Âmbito de Aplicação	3
Norma II – Referencias Legais e Normativas	4
Norma III - Objetivos do Regulamento	4
Norma IV - Destinatários	5
Norma V - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	5
Norma VI - Outras atividades	6
CAPÍTULO II **PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES**	
Norma VII - Inscrições	6
Norma VIII - Condições de Admissão	6
Norma IX - Condições de Recusa de Inscrições	7
Norma X - Documentos necessários para a Inscrição	7
Norma XI - Critérios de Admissão	8
Norma XII - Acolhimento dos Novos Utentes	9
Norma XIII - Processo Individual/Familiar do Utente	9
Norma XIV - Listas de Espera	10
CAPÍTULO III **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**	
Norma XV - Instalações	10
Norma XVI - Horário de Funcionamento	10
Norma XVII - Entrada e Saída de Visitas	11
Norma XVIII - Mensalidade / Comparticipação Familiar	11
Norma XIX - Passeios ou Deslocações	12
Norma XX - Quadro de Pessoal	12
Norma XXI - Direção Técnica	13
Norma XXII - Regras de funcionamento Loja Social	13
Norma XXIII - Regras de funcionamento Programas Apoio Alimentar	13
Norma XXIV - Regras de funcionamento Lavandaria Social	15
CAPÍTULO IV **DIREITOS E DEVERES**	
Norma XXV - Direitos dos Utentes	16
Norma XXVI - Deveres dos Utentes	17
Norma XXVII - Direitos da Entidade Gestora do Serviço	17
Norma XXVIII - Deveres da Entidade Gestora do Serviço	17
Norma XXIX - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes	17
Norma XXX - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente	17
Norma XXXI - Contrato	17
Norma XXXII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	18
Norma XXXIII -Livro de Reclamações	18
CAPÍTULO V **DISPOSIÇÕES FINAIS**	
Norma XXXIV - Alterações ao regulamento	18
Norma XXXV - Integração de Lacunas	19
Norma XXXVI - Entrada em Vigor	19

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

A Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão, adiante designada por ACASO, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, criada com alvará de origem do Governo Civil de Faro, n.º 73, de 18 de janeiro de 1932 e com Estatutos atualizados e aprovados pela assembleia geral.

O Centro Comunitário "Al-Hain", adiante designado por Centro Comunitário é parte integrante da ACASO e não tem personalidade jurídica autónoma.

O Centro Comunitário é uma estrutura polivalente de vocação social, onde se desenvolvem atividades e prestam serviços, preferencialmente de forma articulada e em parceria, com vista à prevenção de problemas sociais. Elege como alvo prioritário da sua ação, a família e a comunidade, tendo em conta a situação particular e específica de cada pessoa e/ou grupo. Caracterizado por ser um espaço que pode ser frequentado por qualquer pessoa, família ou grupo social, fomenta o encontro dos diversos grupos etários, promovendo o convívio intergeracional e reforçando os laços de solidariedade social.
O Centro Comunitário presta um conjunto de atividades e serviços que devem ir ao encontro das necessidades sentidas pela comunidade, através das atividades de informação e animação sociocultural.

A ACASO celebrou acordo de cooperação para a resposta social de Centro Comunitário com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 01 de Junho de 1999, com os seguintes objetivos:

<u>Objetivo Geral</u>

- 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.

<u>Objetivos Específicos</u>

- Constituir um polo de animação gerador de dinâmicas locais;
- Fomentar a participação das pessoas, das famílias e dos grupos;
- Dinamizar e envolver os parceiros locais e fomentar a criação de novos recursos;
- Desenvolver atividades dinamizadoras da vida social e cultural da comunidade;
- Promover a inserção social de pessoas e grupos mais vulneráveis;
- Criar condições para responder às necessidades concretas da população;
- Gerar condições para a mudança.

Tem como princípio essencial a organização de respostas integradas, face às necessidades globais da comunidade, numa função de caráter preventivo e de minimização dos efeitos de exclusão social, assumindo-se também como agente dinamizador da participação das pessoas, famílias e grupos sociais, fator de desenvolvimento local, social e de promoção da cidadania. Os princípios que o orientam são:

- Eleger a pessoa e a família como primado das ações e protagonistas essenciais do seu desenvolvimento;
- Recusar a visão parcelar dos problemas para privilegiar a abordagem global da comunidade;
- Privilegiar o trabalho em rede pela via da articulação institucional, constituindo, ao nível de um determinado território, um sistema de parcerias na base da coresponsabilidade.

NORMA II

Referências Legais e Normativas

O Centro Comunitário é uma resposta social promovida e desenvolvida pela ACASO, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva de direito privado sem fins lucrativos, devidamente registada nos termos da legislação aplicável.

A presente resposta social funciona ao abrigo de **Acordo de Cooperação Atípico** celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P., entidade responsável pelo acompanhamento técnico, supervisão e enquadramento da atividade desenvolvida.

O Centro Comunitário Al-Hain rege-se:
a) Pelo Estatuto das Instituição Particular de Solidariedade Social;
b) Pela legislação geral aplicável às respostas sociais;
c) Pelas cláusulas constantes do Acordo de Cooperação celebrado;
d) Pelos Estatutos da Instituição;
e) Pelo presente Regulamento Interno.

f)Pelo disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação nacional aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.

O tratamento de dados pessoais dos utentes, familiares, colaboradores e demais intervenientes é realizado de forma lícita, leal e transparente, exclusivamente para fins relacionados com a gestão e funcionamento da resposta social, garantindo-se os direitos dos titulares dos dados, designadamente os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação e oposição, nos termos da lei.

O Centro Comunitário desenvolve a sua atividade na área geográfica de Olhão, prosseguindo fins de promoção da inclusão social, apoio à comunidade e prevenção de situações de vulnerabilidade social.



NORMA III
Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

- Definir regras de funcionamento do Centro Comunitário Al-Hain;
- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV
Destinatários

Poderão frequentar o equipamento todos os indivíduos que residam ou exerçam atividade profissional nas diferentes freguesias do concelho de Olhão, dando-se prioridade às pessoas que se encontrem nas condições previstas na Norma VIII.

NORMA V
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O funcionamento do Centro Comunitário deve ser moldável e caracteriza-se por uma oferta diversificada de serviços/atividades, de acordo com a dinâmica desenvolvida com e na comunidade;
2. A programação das atividades deve ser concebida de modo a corresponder às constantes alterações da realidade e às necessidades emergentes;
3. Importa que esta flexibilidade e as relações de proximidade concorram para que o Centro Comunitário se constitua como um espaço de informação ativa junto da comunidade e para a criação de um sistema de comunicação fácil e acessível entre os serviços e os cidadãos;
4. Assim, as atividades desenvolvidas no Centro Comunitário serão definidas sempre em sede de Plano de Ação e Orçamento e o Plano de Atividades da resposta social elaborado para cada ano, que se encontra afixado em local visível;
5. Os serviços prestados pelo Centro Comunitário são acordados na admissão do utente, podendo ser alterados sempre que se justifique e de acordo com as suas necessidades;
6. 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 Comunitário Al-Hain 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 de ação e orçamento, especificando-se depois a sua dinamização mensal, Planificação afixada em local visível;
   d) Educação social;
   e) Educação para a cidadania e hábitos de vida saudáveis;
   f) Fornecimento de refeições, através do Programa de Emergência Alimentar (PEA);

g) Apoio alimentar, através do Programa Pessoas 2030: privação material, assim como desenvolvimento de medidas de acompanhamento que capacitem as pessoas mais carenciadas a vários níveis, promovendo assim a sua inclusão.

h) Lavandaria Social para o público em geral, e em especial para as pessoas carenciadas;

I) Loja Social para o público em geral, e em especial para as pessoas carenciadas;

J) Acompanhamento integrado na rede social de pessoas, famílias e grupos;

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.

7. As regras de funcionamento das atividades e dos serviços são definidas de acordo com a especificidade da atividade/ serviço.

NORMA VI
Outras atividades

Dentro desta norma enquadram-se atividades desenvolvidas por programas e projetos que se enquadram nos objetivos da resposta social mas que não são uso exclusivo de utentes do Centro Comunitário.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII
Inscrições

1.A adesão aos serviços do Centro Comunitário obriga à realização de inscrição junto do Técnico Responsável, em impresso próprio, não ficando o utente/beneficiário obrigado ao pagamento de qualquer quantia;

2. O Centro Comunitário não fica obrigado a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as inscrições pela sua ordem de apresentação;

3. A candidatura/inscrição é recebida e analisada pela Equipa Técnica, sendo a mesma competente para decidir a admissão no Centro Comunitário;

4. No ato de admissão, a Equipa Técnica deverá prestar todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas de funcionamento do Centro Comunitário.

NORMA VIII
Condições de Admissão

As condições de admissão no Centro Comunitário Al-Hain focam-se, geralmente, na população residente na área de abrangência, dando prioridade a situações de vulnerabilidade social, isolamento, baixos rendimentos ou famílias com necessidades de apoio à infância/idosos. O processo envolve a submissão de documentação, avaliação social e disponibilidade de vagas, seguindo regras definidas.

São os requisitos mínimos que a pessoa deve cumprir para poder frequentar o Centro Comunitário Al-Hain:

1. Residência na área de intervenção do Centro Comunitário.
2. Pertencer ao público-alvo definido (ex.: idosos, famílias vulneráveis, desempregados, crianças/jovens, etc.).
3. Situação de vulnerabilidade social, devidamente comprovada (quando aplicável).
4. Preenchimento e entrega da ficha de inscrição e documentação exigida: Documento de identificação, NISS, NIF, Comprovativo de morada, Comprovativos de rendimentos do agregado
5. Aceitação do regulamento interno da instituição.
6. Disponibilidade de vaga.

NORMA IX
Condições de Recusa de Inscrições

A recusa de inscrição poderá ocorrer quando se verifiquem circunstâncias que inviabilizem objetivamente a prestação do serviço, sendo a situação analisada caso a caso pela equipa técnica, salvaguardando sempre o princípio da proporcionalidade.

NORMA X
Documentos necessários para a Inscrição

1.Para efeitos de inscrição, serão solicitados apenas os documentos estritamente necessários à avaliação da situação do utente, em função do serviço ou atividade a que se candidata.
A informação de natureza clínica ou de saúde apenas será solicitada quando estritamente necessária para a adequada integração do utente nas atividades.

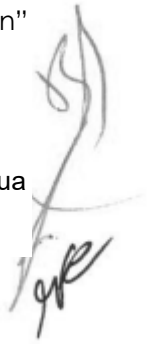
2. O interessado deverá candidatar-se através do preenchimento uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual/familiar do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia autorizada dos documentos solicitados.

3.Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação dos respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

4.Quando as referenciações nos chegam pelo Município, para integração no Programa Pessoas 2030 – Privação Material ou PEA – Programa de Emergência Social (cabazes alimentares), bem como para utilização da Loja ou Lavandaria Social, dispensam-se as documentações probatórias de rendimentos, bastando para o efeito, o encaminhamento dos parceiros;

5. No ato da candidatura deverá ser dado ao interessado conhecimento do regulamento interno;

6.Para efeitos de admissão ou colocação em lista de espera será considerada a data de inscrição, com reunião de toda a documentação solicitada. adequada integração do utente nas atividades.



NORMA XI
Critérios de Admissão

1. São critérios de admissão na seleção dos utentes, os abaixo indicados, competindo à equipa técnica a sua avaliação qualitativa:

a)Maior carência económica do agregado familiar.

b)Situação de isolamento social ou risco social elevado.

c)Encaminhamento por entidades competentes (ex.: Segurança Social, CPCJ, serviços de saúde, autarquia).

d)Ausência de suporte familiar.

e)Situação de desemprego prolongado ou precariedade laboral.

f)Famílias monoparentais ou numerosas.

g)Grau de urgência da situação sinalizada.

2.A admissão dos utentes será imediata desde que haja vaga no ato de candidatura/inscrição, nos serviços e atividades que pretende integrar, não requerendo parecer da Direção.

3. Os Critérios de Admissão aplicam-se quando há mais candidatos do que vagas disponíveis. Neste caso a Equipa Técnica avaliará as candidaturas de acordo com os critérios que servem para hierarquizar:

NORMA XII
Acolhimento dos Novos Utentes

1. Os novos utentes são acolhidos pela Equipa Técnica e efetivada a sua admissão nesta resposta social, não se aplicando a celebração de contrato.
2. Após a admissão do utente, este deve passar por uma fase de integração, a qual deve estar sujeita ao seguinte plano:
   a) Receção do Utente;
   b) Visita pelas instalações;
   c) Apresentação aos outros Utentes e aos colaboradores da Instituição;
   d) Explicação das rotinas, horários, segurança, utilização adequada das instalações, saídas, higiene diária;
   e) Prestação de outros esclarecimentos, caso necessário, evidenciando a importância da participação das pessoas próximas do utente.

NORMA XIII
Processo Individual/Familiar do Utente

1.Compete à Equipa Técnica organizar os processos individuais/familiares dos utentes, dos quais deverão constar:

a) Os dados de identificação do titular e dos elementos do agregado familiar;
b) Evidências de rendimentos e subsídios;
c) Evidências de despesas mensais;
d) Atualização anual de documentação;
e) Registos de intervenção;
f) Registos de frequência nas atividades;
h) Outros.

2.Alguns destes dados são de preenchimento obrigatório, outros serão apenas preenchidos, caso as atividades em que o utente se inscreva assim os justifiquem.

NORMA XIV
Listas de Espera

Esta Resposta Social possui listas de espera para cada um dos seus serviços, funcionando estas a partir das datas de inscrição/candidatura.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

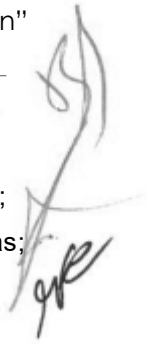
NORMA XV
Instalações

O Centro Comunitário é constituído por um conjunto de espaços multifuncionais articulados entre si, não concentrados num mesmo edifício, rentabilizando espaços já existentes, abertos à comunidade e onde se desenvolvem as atividades e serviços.

O Centro Comunitário está sediado Rua Manuel Lopes de Almeida nº 11-C 8700-495, Olhão e as suas instalações são compostas por:

- Salas de Atendimento Social/Gabinete técnico situadas na Rua Manuel Lopes de Almeida nº 11-C e Largo Simão da Gama n.º 2;
- Sala de Atividades (ocupacionais, recreativas e socioculturais) situadas na Rua Manuel Lopes de Almeida nº 11-C;
- Lavandaria Social situada no Largo Simão da Gama n.º 2;
- Salas de Distribuição Alimentar situadas no Largo Simão da Gama n.º 1
- Banco de Roupa e outros produtos indiferenciados situado Rua Manuel António de Almeida Nº 11-C;
- Banco e Apoio ao Bebé no Largo Simão da Gama n.º 1.

Algumas atividades, com carácter extraordinário, que necessitem de um espaço com caraterísticas específicas podem decorrer em espaços da comunidade, tendo em conta a promoção de parcerias.



NORMA XVI
Horário de Funcionamento

1. O Centro Comunitário Al-Hain funciona todos os dias úteis, das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00;
2. Em caso de atividades extraordinárias poderá este horário ser alargado para outros períodos ou dias;
3. O Centro Comunitário encerra aos sábados, domingos, feriados locais e nacionais e na terça-feira de Carnaval;
4. O Centro Comunitário Al-Hain pode estar encerrado ao público quando estiverem a decorrer reuniões, formações e/ou outras atividades que impliquem a mobilização da equipa, estando esta informação afixada na porta de entrada do centro, permanecendo esta fechada.

NORMA XVII
Entrada e Saída de Visitas

O Centro Comunitário encontra-se aberto à comunidade no período normal de funcionamento, não se registando limitações nas visitas, salvo situações que possam interferir com o regular funcionamento mesmo.

NORMA XVIII
Mensalidade / Comparticipação Familiar

1.Considerando a caracterização dos utentes do Centro Comunitário e as respetivas condições socioeconómicas, é gratuita a utilização dos seguintes serviços e atividades:

- Atividades de informação, nomeadamente os atendimentos e acompanhamentos sociais, psicológicos e as ações de informação e sensibilização;
- Atividades de animação;
- Outras atividades, nomeadamente o Apoio/Distribuição Alimentar e o Banco de apoio ao Bebé (SOS MIMINHOS)

2. O valor a cobrar pela utilização de serviços e atividades que impliquem custos, será estabelecido pela Direção e afixado nos devidos locais (precário).

3. As atividades de animação realizadas no exterior, que impliquem custos adicionais, como por exemplo, passeios de longo curso, entradas ou ingressos, serão suportados pelos respetivos utentes.

4. O pagamento do seguro de acidentes pessoais é da responsabilidade do utente, quando as atividades exigem o mesmo.

5. Se a utilização de serviços disponibilizados pelo Centro Comunitário vier a estar sujeita a pagamento de comparticipação, a mesma será fixada nos termos das disposições aplicáveis.

6. As comparticipações ou todos os valores cobrados pelos serviços serão liquidados até ao dia dez do mês seguinte à prestação do serviço.

7. Quando aplicável mensalidade, os pagamentos podem ser realizados nos Serviços de Tesouraria existentes no Centro Social Quinta do Brejo ou no Centro Social Dr. Ayres Mendonça, na Rua das Lavadeiras nº 24, 8700 Olhão e poderá ser feito nas seguintes modalidades:

- Numerário/dinheiro
- Cheque
- Multibanco
- Transferência bancária
- Débito direto

NORMA XIX
Passeios ou Deslocações

Os passeios ou deslocações são inerentes às atividades do Centro Comunitário e fazem parte do programa de atividades.

Os mesmos são afixados com a respetiva programação e os utentes pronunciam-se sobre a sua participação, devendo inscrever-se e marcar a sua presença no mesmo, junto da colaboradora destacada para efetuar o registo.

Como referido anteriormente, alguns passeios e deslocações poderão ter custos adicionais.

NORMA XX
Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Centro Comunitário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e horários de trabalho, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A política de substituição, descrição de funções e responsabilidades dos profissionais integrados na resposta social, encontram-se descritos no Manual de Funções da Instituição, cujo mesmo tem como base o contrato coletivo de trabalho em vigor entre a CNIS e a FNE.
3. O Centro Comunitário, para atingir os objetivos a que se propõe, necessita de uma equipa técnica multidisciplinar e dinâmica; a característica da equipa consiste na adaptabilidade permanente da sua composição e organização, por forma a atender aos objetivos e metas a alcançar. Reserva-se, a Direção da ACASO, ao direito de proceder às alterações que entender como necessárias e adequadas face ao contexto social e cultural vivido, aos objetivos de intervenção propostos e adequação da resposta do Centro Comunitário ao Diagnóstico Social e Plano de Desenvolvimento Social em vigor.

NORMA XXI
Direção Técnica

A Direção Técnica do Centro Comunitário compete a um técnico, com formação académica no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome e formação se encontra afixado em local visível.

A esta cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral da mesma.

NORMA XXII
Regras de funcionamento Loja Social

1. A Loja Social do Centro Comunitário Al-Hain pode ser utilizada por todos os utentes, sendo considerada uma prestação de serviços com o objetivo de suprimir a necessidades básicas de pessoas, famílias e grupos sociais carenciados, contudo, pode também ser utilizada pela comunidade em geral, desde que os utentes/clientes tenham conhecimento das suas regras de funcionamento.
2. A Loja Social está aberta nos dias uteis, das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00; Reserva-se esta resposta social ao direito de alterar o horário de funcionamento da Loja Social, sendo afixado um aviso ao público, na porta do Centro Comunitário Al-Hain;
3.Todos os utentes e/ou clientes deverão informar as colaboradoras da sua intenção de utilizar este serviço, à entrada do Centro Comunitário.
4.Os pagamentos serão sempre, e apenas, efetuados em numerário, estando os valores (preços simbólicos) identificados nas peças; o valor/preço é estipulado de acordo com a qualidade, estado de conservação e funcionalidade das peças, podendo varar entre si.
5. Poderão existir casos em que utentes do Centro Comunitário estarão isentos do pagamento dos serviços, caso a análise socioeconómica os classifique para tal, ou sempre que encaminhados pelos parceiros, justificando e contextualizando a sua situação de fragilidade financeira.
6. Dada a natureza do funcionamento da Loja Social e tipologia de artigos, não se efetuam trocas das peças, pelo que qualquer aquisição deve ser feita de forma consciente.
7. Não há lugar também a qualquer redução no valor das peças, à exceção dos períodos em que forem promovidas campanhas de descontos.
8. As regras de utilização deste serviço estão afixadas em local visível e devem ser cumpridas por todos os seus utilizadores.

NORMA XXIII
Regras de funcionamento Programas Apoio Alimentar

1. No Centro Comunitário Al-Hain são dinamizadas duas modalidades de apoio alimentar, relativamente às quais a ACASO assume exclusivamente um papel de entidade mediadora, não sendo a instituição responsável pela tutela, coordenação ou gestão direta de qualquer dos programas.

2. Enquadramento e Normas de Funcionamento do PEA (Programa de Emergência Alimentar – Cantina Social)

a) Tutelado pelo ISS (Instituto Segurança Social);
b) A resposta deste serviço não pode ultrapassar as 15 vagas;
c) Os beneficiários comprometem-se a cooperar com a atualização da informação no seu processo, perdendo direito ao apoio caso não o façam ou caso não entreguem a documentação solicitada pela equipa técnica;

d)O seu horário de funcionamento é das 12:30 às 13:00 e das 14h00 às 15h00, todos os dias úteis, reservando-se ao direito de se alterar o horário de funcionamento, mediante aviso aos utentes e/ou beneficiários;

e) As faltas à receção das refeições devem ser devidamente comunicadas à Equipa Técnica;

f)Todos os beneficiários deste apoio alimentar são **preferencialmente convidados a participar** em atividades de **INFORMAÇÃO** (atendimentos sociais e/ou ações de informação/sensibilização) e/ou atividades de **ANIMAÇÃO** mensalmente, como forma de promover o seu envolvimento e acompanhamento no âmbito do apoio alimentar prestado por este Centro Comunitário.

g)As refeições confecionadas num determinado dia **não podem ser entregues no dia seguinte**, pelo que o seu não levantamento no próprio dia pode implicar a perda do direito à respetiva refeição.

h)A eventual suspensão ou cessação do apoio alimentar será sempre precedida de avaliação técnica fundamentada, garantindo a audição do beneficiário e o respeito pelos princípios da dignidade, proporcionalidade e adequação da medida.

3. Enquadramento e Normas de Funcionamento do Programa Pessoas 2030 Privação Material (Cabazes Alimentares)

a) O programa é tutelado pelo ISS (Instituto de Segurança Social);

b) O funcionamento do Programa Pessoas 2030 – Privação Material assenta na atribuição mensal de um cabaz de géneros alimentares aos agregados familiares previamente sinalizados e inscritos, nos termos definidos pela entidade gestora do programa. O cabaz é composto por bens alimentares essenciais, incluindo produtos secos, frescos e congelados, definidos de acordo com orientações específicas do programa. A distribuição é efetuada em periodicidade mensal, mediante calendarização previamente estabelecida, competindo à instituição assegurar a organização logística e o acompanhamento dos beneficiários no âmbito da sua intervenção social.

c) Os géneros alimentares podem variar mensalmente, sendo a sua seleção, qualidade e quantidades definidas exclusivamente pelo ISS.

d) A avaliação e o encaminhamento das candidaturas ao Programa Pessoas 2030 – Privação Material são da responsabilidade dos serviços municipais, por delegação de competências do ISS. Compete a estes serviços proceder à inscrição, avaliação e encaminhamento das situações, sem prejuízo da existência de uma lista de espera própria em vigor no Centro Comunitário.

e) Considerando que a avaliação e o encaminhamento das situações para integração no programa são da competência da equipa do Município, é obrigatória a comunicação e articulação entre as entidades envolvidas. A oposição do utente a esta partilha de informação inviabiliza o prosseguimento do processo de integração no programa.

f) Para levantamento do cabaz, os beneficiários devem comparecer no Centro Comunitário na data e hora previamente indicadas pela equipa. Não são permitidas alterações, salvo em situações de saúde devidamente justificadas que impeçam o levantamento.

g) Os beneficiários comprometem-se a cooperar com a atualização da informação no seu processo, perdendo direito ao apoio caso não o façam ou caso não entreguem a documentação solicitada pela equipa técnica;

h) A eventual suspensão ou cessação do apoio alimentar será sempre precedida de avaliação técnica fundamentada, garantindo a audição do beneficiário e o respeito pelos princípios da dignidade, proporcionalidade e adequação da medida.

NORMA XXIV
Regras de funcionamento Lavandaria Social

1. A Lavandaria Social presta serviços de lavagem e secagem de roupa. Importa referir que a Lavandaria Social não realiza serviço de engomadoria, nem tratamento de artigos em pele nem serviço de limpeza a seco.
2. Este serviço funciona das 09h00 às 12h e das 14h às 16h, de 2ª a 6ª feira. Reserva-se esta resposta social ao direito de alterar o horário de funcionamento da Lavandaria Social, sendo afixado um aviso ao público, na porta do Centro Comunitário Al-Hain.
3. Todos os utentes e/ou clientes deverão informar as colaboradoras da sua intenção de utilizar este serviço, à entrada do Centro Comunitário.
4. Este serviço tem um preçário próprio, afixado em local visível.
5. Os pagamentos serão sempre, e apenas, efetuados em numerário;

6. Poderão existir casos em que utentes do Centro Comunitário estarão isentos do pagamento dos serviços, caso a análise socioeconómica os classifique para tal, ou sempre que encaminhados pelos parceiros, justificando e contextualizando a sua situação de fragilidade financeira;

7. No seguimento do ponto 6), a utilização deste serviço, gratuitamente, implica o preenchimento de uma ficha de inscrição e um registo de utilização do serviço, onde constará a descrição de cada tipo de roupa, quantidade e descrição do estado de conservação da mesma;

8. As regras de utilização deste serviço estão afixadas em local visível e devem ser cumpridas por todos os seus utilizadores, mas ressalvando-se o seguinte:

a) Este serviço funciona num regime de self service, competindo aos seus utilizadores a colocação e retirada da roupa das máquinas de tratamento;

b) A hora e período de permanência e utilização da lavandaria social ficará devidamente combinada com a equipa do Centro Comunitário, devendo ser respeitada;

c) Não poderão permanecer peças de vestuário na lavandaria social de um dia para o outro, sendo obrigatoriamente recolhidas no mesmo dia em que dão entrada;

d) Não se responsabiliza esta resposta social por qualquer dano que ocorra com as peças de vestuário, seja perda, tingimento, outros, considerando a sua natureza self service.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV
Direitos dos Utentes

Constituem direitos dos utentes, designadamente:

- Serem tratados com respeito, dignidade e confidencialidade;
- Receberem informação clara sobre o funcionamento do serviço;
- Participarem, sempre que possível, na definição das atividades;
- Verem os seus dados pessoais devidamente protegidos;
- Apresentarem reclamações ou sugestões, nos termos legais."

NORMA XXVI
Deveres dos Utentes

Constituem deveres dos utentes, designadamente:

- Cumprir o regulamento interno do Centro Comunitário.
- Respeitar colaboradores, voluntários e outros utentes.
- Comparecer pontualmente às atividades e serviços.
- Justificar ausências sempre que necessário.
- Zelar pelas instalações, equipamentos e materiais.
- Fornecer informações verdadeiras e atualizadas sobre a sua situação.
- Colaborar com a equipa técnica e cumprir orientações.
- Contribuir para um ambiente de respeito e boa convivência.

NORMA XXVII
Direitos da Entidade Gestora do Serviço

São direitos da entidade gestora do serviço:

- Exigir lealdade e respeito por parte dos Utentes e pessoas próximas;
- Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXVIII
Deveres da Entidade Gestora do Serviço

São deveres da entidade gestora do serviço:

- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Garantir aos Utentes a sua individualidade e privacidade;

- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- Possuir livro de reclamações.

NORMA XXIX
Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

O Centro Comunitário não se responsabiliza pela guarda e perda de objetos de valor do utente.

NORMA XXX
Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente

É admitida a interrupção temporária dos serviços por motivos imputáveis ao utente em caso de doença, hospitalização, ausência do domicílio (permanência temporária em casa de familiares), pelo tempo necessário, não perdendo a vaga desde que o utente ou pessoa próxima comunique esse facto à Equipa Técnica do Centro Comunitário.

NORMA XXXI
Contrato

A celebração de contrato entre utente e a entidade prestadora de serviço não se aplica a esta resposta social

NORMA XXXII
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1.A cessação da prestação de serviços por iniciativa do utente pode ocorrer por desistência ou por morte do utente.

2. Em caso de desistência da frequência dos serviços e nas atividades do Centro Comunitário, o utente ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto à Equipa Técnica com a maior antecedência possível, tendo efeitos a partir da data em que é dado conhecimento ao serviço.

3. Em caso de ausência num período superior a 3 meses, sem justificação, cessa a inscrição do utente nesta Resposta Social.

4. Os utentes ficam sujeitos a suspensão ou cancelamento da vaga quando se verifique violação grave ou reiterada das regras constantes do presente regulamento e/ou outras normas em vigor no serviço, nomeadamente em situações de:

a) Manifestação de sintomas de doença mental ou outra que perturbe o funcionamento do Centro Comunitário;
b) Comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a boa imagem da Instituição;
c) O não pagamento da comparticipação familiar por um período igual ou superior a 2 meses.

5. A decisão de suspender aprestação de serviços é da competência da Direção, após prévia audição do utente e/ou responsável pelo mesmo, devendo ser-lhes notificada.

NORMA XXXIII
Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV
Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento 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 a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXV
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVI
Entrada em Vigor

O presente Regulamento revoga todos os anteriores e entra em vigor no dia 01 de junho de 2026.

Visto e aprovado em Assembleia Geral de dia 31 de Março de 2026.

O Presidente da Assembleia Geral

_____

António Francisco Ventura Pina

O 1º Secretário

_____

Benedita Custódio

O 2º Secretário

_____

Maria Filomena Calão