

# **REGULAMENTO INTERNO**

**CENTRO COMUNITÁRIO  
"AL-HAIN"**

RI 200



**ACASO**



**ACASO**

[WWW.IPSS-ACASO.ORG](http://WWW.IPSS-ACASO.ORG)

## 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:

##### 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.

##### Objetivos Específicos

- 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.

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Tem como princípio essencial a organização de respostas integradas, face às necessidades globais da comunidade, numa função de carácter 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:

4/20

- 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**

### **Legislação Aplicável**

A resposta social Centro Comunitário rege-se igualmente pelo estipulado no Guião Técnico editado pelo Núcleo de Documentação Técnica e divulgação e aprovado por despacho, pela Direção Geral da Ação Social (ex-DGAS) em Setembro de 2000 e pelo Decreto-lei 33/2014, de 04 de Março, Contrato Coletivo de Trabalho entre a CNIS e a FNE e Portaria nº196-A/2015, de 1 de Julho.

## **NORMA III**

### **Objetivos do Regulamento**

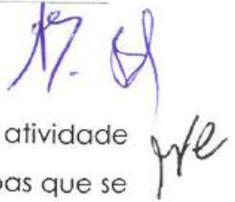
O presente Regulamento Interno visa:

- 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 caracterizar-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;
  - g) Apoio alimentar, através do Banco Alimentar contra a Fome e 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  
carentiadas;

l) Loja Social para o público em geral, e em especial para as pessoas carentiadas;

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.

6/20

## **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**

Pode 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, dependentemente da sua problemática e capacidade de resposta do Centro, não se especificando, por isso, as condições de admissão.



## **NORMA IX**

### **Condições de Recusa de Inscrições**

A instituição reserva-se ao direito de recusar inscrições, sempre que se verifiquem as seguintes condições:

7/20

- Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
- Interessado que requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada;
- Interessado que requeira de apoio e serviços para os quais a resposta social não está vocacionada;
- Sempre que a inscrição tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição;
- Sempre que o interessado ou seu significativo/familiar tenha perturbado o bom funcionamento de qualquer resposta social ou serviço da instituição.

## **NORMA X**

### **Documentos necessários para a Inscrição**

1. Para efeitos de inscrição, 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 seguintes documentos:
  - Documento de identificação (bilhete de identidade, cartão de cidadão, passaporte, título de residência, assento de nascimento, outro documento de identificação, ...), caso não seja entregue o cartão de cidadão: cartão de beneficiário (serviços de segurança social), cartão de contribuinte (serviços de finanças) e cartão de utente (serviços de saúde);
  - Comprovativos dos rendimentos (IRS, recibos de vencimentos, prestações sociais, ...);
  - Comprovativos das despesas habitacionais (comprovativo da renda da casa ou comprovativo da prestação bancária para aquisição própria ou permanente, fatura da água, luz, gás);
  - Comprovativos de despesas com transportes públicos;
  - Comprovativos das despesas medicamentosas crónicas (orçamento mensal da farmácia);
  - Informação de saúde ou outros documentos médicos que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento e integração nas atividades do Centro Comunitário;

- Relatórios de encaminhamento de outros serviços, entidades ou organismos;
  - Declaração assinada pelo interessado em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual/familiar do utente;
  - Pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela;
2. 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;
  3. Quando as referenciações nos chegam pelo Município, para integração no programa Pessoas 2030 – Privação Material, bem como para utilização da Loja ou Lavandaria Social, dispensam-se as documentações probatórias de rendimentos, bastando para o efeito, o encaminhamento dos parceiros;
  4. No ato da candidatura deverá ser dado ao interessado conhecimento do regulamento interno;
  5. O horário de atendimento para candidatura/inscrição e entrega de documentos é: 9:00 às 13:00 – 14:00 às 17:00, de 2ª a 6ª feira, excecionados dias feriados, requerendo marcação prévia;
  6. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Rua Manuel Lopes de Almeida nº 11-C, 8700-495, Olhão à Equipa Técnica;
  7. Para efeitos de admissão ou colocação em lista de espera será considerada a data de inscrição, com reunião de toda a documentação solicitada.
  8. Será dada prioridade aos casos sinalizados como estando:
    - A) Em risco ou em condição extrema de pobreza;
    - B) Em risco ou em condição extrema de exclusão social;
    - C) Quando encaminhados pelos parceiros e se pretende uma resposta urgente, em rede, fortalecendo e reforçando a coesão social e a maximização das sinergias locais.

## NORMA XI

### Critérios de Admissão

1. 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.
2. Quando a lotação se encontra completa, deverá ser feita uma seleção criteriosa dos utentes a admitir.
3. São critérios de admissão na seleção dos utentes, apenas quando aplicável, os abaixo indicados, competindo à equipa técnica a sua avaliação qualitativa:
  - Manifesta vontade do utente em frequentar o serviço;

- Insuficiência de condições económicas;
- Ausência total ou parcial de apoio familiar;
- Ser utente de outra Resposta Social da Instituição ou frequência de outro familiar no serviço;
- Encaminhamento de outros serviços que identifiquem a necessidade de frequência das atividades do Centro.

## 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.

9/20

## 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 e Largo Simão da Gama n.º 2;
- Lavandaria Social situada no Largo Simão da Gama n.º 2;
- Salas de Distribuição Alimentar situadas na Rua Manuel Lopes de Almeida nº 11-C e Largo Simão da Gama n.º 2;
- Banco de Roupas e outros produtos indiferenciados situado no Largo Simão da Gama n.º 1 e Rua Manuel António de Almeida Nº 11-C;
- Banco e Apoio ao Bebê no Largo Simão da Gama n.º 1 e Rua Manuel António de Almeida Nº 11-C.

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

Handwritten signatures and initials in blue ink.

## 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 / Participação 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 (BACF e POAMC) e o Banco de apoio ao Bebê (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 participação, a mesma será fixada nos termos das disposições aplicáveis.

*[Handwritten signatures and initials]*

6. A comparticipação é calculada por escalões de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar
7. De acordo com a Circular Normativa nº 4 de 16/12/14 da Direcção-Geral de Acção Social, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC), é feito da seguinte forma:

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

12/20

Sendo que:

- RC: rendimento per capita
- RAF: Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
- D: despesas mensais fixas
- N: número de elementos do agregado familiar.

8. 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.

9. Despesas fixas

Para efeitos de redução da comparticipação serão contempladas as seguintes despesas fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente o imposto sobre o rendimento e a taxa social única.
- b) O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

10. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) c) d) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

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

12. 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

13. Em caso de atraso de pagamento da mensalidade deverá o utente comunicar à Diretora Técnica os seus impedimentos, para que esta possa informar os serviços e diligenciar no sentido de encontrar a melhor solução para a situação.

13/20

## **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 variar 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 são dinamizados três tipos de apoio alimentar, dos quais a ACASO é apenas mediadora, não sendo nenhum dos programas tutelado pela instituição.

hs

h

he

15/20

2. Funcionamento PEA (Programa de Emergência Alimentar – Cantina Social):

- a) Tutelado pelo ISS (Instituto Segurança Social);
- b) 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;
- c) As faltas à entrega das refeições deverão ser comunicadas à Equipa Técnica;
- d) A resposta deste serviço não pode ultrapassar as 15 vagas;
- e) Todos os beneficiários deste apoio alimentar têm que frequentar atividades de INFORMAÇÃO (atendimentos sociais e/ou ações de informação/sensibilização) e/ou atividades de ANIMAÇÃO mensalmente, de maneira a garantir a sua vaga no apoio alimentar neste Centro Comunitário;
- f) 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;
- g) Os beneficiários perdem direito à refeição se não procederem ao seu levantamento no próprio dia; não podem ficar refeições por distribuir de um dia para o outro;
- h) Para além das situações descritas nas alíneas f) e g), os beneficiários ainda podem perder o direito ao apoio nas seguintes situações: caso sejam desrespeitosos com a equipa e serviço, caso rejeitem a alimentação por não gostarem dos pratos preparados, por doarem a terceiros a alimentação que lhes, avaliando-se estas situações como oposição ao princípio da necessidade que promoveu a atribuição do apoio.

3. Funcionamento BACFA (Banco Alimentar Contra a Fome do Algarve) e Programa 2030 – Privação Material:

- a) O mesmo é tutelado pela Direção do BACFA e ISS, respetivamente;
- b) O seu funcionamento assenta na distribuição de um cabaz de géneros alimentares mensalmente (incluindo géneros alimentares secos e frescos, congelados neste último) a todos os agregados familiares inscritos;
- c) Os géneros alimentares poderão ser alterados de mês para mês, dependendo esta seleção e distribuição, em quantidade e qualidade, inteiramente da Direção do BACFA;
- d) A resposta do serviço em BACFA não pode ultrapassar as 55 vagas;
- e) A avaliação e encaminhamento das inscrições para o programa Pessoas 2030 - Privação Material é da inteira responsabilidade dos serviços municipais, por delegação de competências do ISS, competindo a estes a inscrição, avaliação e encaminhamento de casos, não obstante este serviço ter uma lista de espera própria, em vigor no centro Comunitário;

17

18  
19

f) Todos os beneficiários destes apoios alimentares têm que frequentar atividades de INFORMAÇÃO (atendimentos sociais e/ou ações de informação/sensibilização) e/ou atividades de ANIMAÇÃO mensalmente, de maneira a garantir a sua vaga de apoio alimentar neste Centro Comunitário;

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) Os beneficiários perdem direito ao apoio no mês, caso faltem ao levantamento do cabaz, sem justificação, perdendo o direito por completo após 2 meses consecutivos sem proceder ao seu levantamento;

i) Para efeitos de entrega do cabaz, os beneficiários devem comparecer no Centro Comunitário, na hora e data indicadas pela equipa, não havendo possibilidade de alteração destas, salvo em situações de saúde devidamente justificadas como impeditivas de se proceder ao levantamento dos cabazes;

j) Para além das situações descritas nas alíneas f), g) e h), os beneficiários ainda podem perder o direito ao apoio nas seguintes situações: caso sejam desrespeitosos com a equipa e serviço, caso rejeitem a alimentação por não gostarem dos produtos, por doarem a alimentação que lhes é atribuída a terceiros, avaliando-se estas situações como oposição ao princípio da necessidade que promoveu a atribuição do apoio.

k) Atendendo a que compete à equipa do município a avaliação e encaminhamento das situações para integração no programa Pessoas 2030 – Privação Material, é necessária, inerente e obrigatória a comunicação e articulação interinstitucional, não podendo o utente opor-se a esta, inviabilizando, caso o faça, o prosseguimento das diligências para integração no programa.

16/20

## 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 13h 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;

Handwritten signature

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;

Handwritten signature  
pte

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;

17/20

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 Utenes

São direitos dos utentes:

- O utente deve ser respeitado e fazer-se respeitar, na sua dignidade e intimidade de vida privada, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais os utentes tem direito a:
- À prestação de serviços e assistência, que necessitem, em reais condições de qualidade de vida;
- À participação na organização da vida comunitária;
- A reclamar junto das hierarquias institucionais, sempre que se sintam lesados nos seus direitos.

## NORMA XXVI

### Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- Tratar e respeitar com lealdade a Direção, pessoal, companheiros e outras pessoas que estejam ou entrem em relações com a instituição;
- Obedecer às normas e disciplina estabelecidas pela instituição.

## 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 participações 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

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

## 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 a prestação 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.

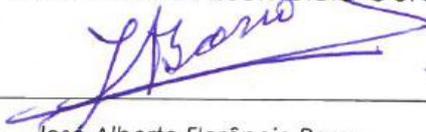
**NORMA XXXVI**

**Entrada em Vigor**

O presente Regulamento revoga todos os anteriores e entra em vigor no dia 01 de julho de 2024.

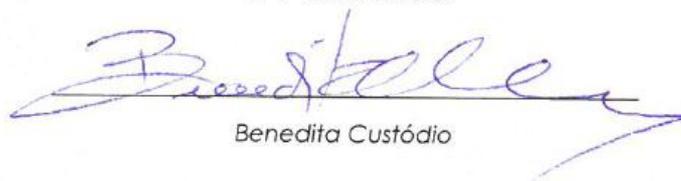
Visto e aprovado em Assembleia Geral de dia 26 de março de 2024.

O Presidente da Assembleia Geral



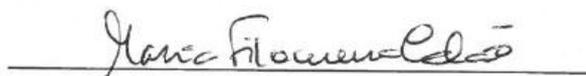
José Alberto Florêncio Barros

O 1º Secretário



Benedita Custódio

O 2º Secretário



Maria Filomena Calão