



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO RESPOSTA SOCIAL CENTRO COMUNITÁRIO**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social da Paróquia de Nossa Senhora da Ajuda, designado por Centro Social, apresenta como subtítulo Casa de Acolhimento à Criança e ao Jovem em Risco. É uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social Centro Comunitário, celebrado com o Centro Regional da Segurança Social do Norte, desde 29/10/1993. A resposta Centro Comunitário rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

A resposta social Centro Comunitário rege-se pelo estipulado no:

- a) Lei n.º 71/98 de 3 de novembro - Bases de Enquadramento Jurídico do Voluntariado;
- b) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Definição do regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização de estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- c) Decreto-Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro - Aprovação do Estatuto das IPSS;
- d) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho - Modelo de contratualização com as instituições;
- e) Protocolo de cooperação em vigor e Guião Técnico para Centro Comunitário;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA III**

##### **Destinatários e Objetivos**

1. O Centro Comunitário é uma resposta atípica que disponibiliza um programa de intervenção comunitária através de um conjunto de serviços integrados de carácter essencialmente preventivo, junto de crianças e jovens, famílias e comunidade, de forma a contribuir para a sua inclusão social e promoção da cidadania.
2. De ora em diante, sempre que for mencionada neste Regulamento Interno, a figura relativa a pais incluiu-se, igualmente, qualquer outra figura que exerça a responsabilidade parental e que se assuma como encarregado de educação da criança/jovem.
3. Constituem objetivos gerais do Centro Comunitário:
  - a) Proporcionar oportunidades de aprendizagem aos destinatários da resposta, através do desenvolvimento de atividades de animação sociocultural;



- b) Favorecer a inclusão escolar e social da criança ou do jovem através do desenvolvimento de atividades de acompanhamento pedagógico, articulação sistemática com as escolas, as famílias e outras entidades;
- c) Promover o desenvolvimento psicossocial dos utentes, através de uma intervenção sistémica e integrada;
- d) Organizar o trabalho voluntário no Centro Social, transformando necessidades institucionais em oportunidades de participação solidária e criar oportunidades para o exercício do voluntariado, por parte dos nossos destinatários;
- e) Conhecer as problemáticas com manifestação no contexto envolvente e promover ações de sensibilização, prevenção e redução das mesmas.

## **NORMA IV**

### **Atividades e Serviços**

1. O Centro Comunitário presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança, do jovem e família, orientados pelo atendimento individual, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:
  - a) Desenvolvimento de atividades de natureza sociocultural, atividades pedagógicas, lúdicas, desportivas e formativas, integradas no perfil de desenvolvimento da criança ou jovem;
  - b) Mediação escolar e capacitação para ferramentas TIC;
  - c) Acompanhamento psicossocial da criança, jovem e família;
  - d) Apoio alimentar, serviço de refeições e serviço de transporte;
  - e) Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento do Centro Comunitário e trabalho desenvolvido com a criança ou o jovem.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

## **NORMA V**

### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão no Centro Comunitário:
  - a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da Norma III;
  - b) Deve o candidato à frequência desta resposta apresentar uma idade compatível com a natureza atípica do Centro Comunitário, idade essa a partir dos 10 anos e/ou com frequência no 2º ciclo, pois até lá existem respostas típicas mais adequadas.

## **NORMA VI**

### **Critérios de Prioridade na Admissão**

1. O pedido de frequência no Centro Comunitário é realizado pelos pais da criança ou do jovem, junto da equipa desta resposta ou na Secretaria do Centro Social.
2. Não existem critérios de prioridade para admissão de utentes nesta resposta social.



## **NORMA VII**

### **Admissão**

1. A admissão da criança ou do jovem é da responsabilidade da equipa do Centro Comunitário. Para que a admissão se concretize, deve um elemento da equipa preencher uma Ficha de Identificação da criança ou jovem, com os pais. Para além da ficha, é realizado um Plano de desenvolvimento individual da criança ou do jovem, em colaboração com a família.
2. Para o preenchimento da Ficha de Identificação da criança ou jovem, os pais devem autorizar a consulta do documento de identificação do utente e do seu encarregado de educação.
3. A admissão não é imediata e depende do número de utentes que frequentam a resposta naquele momento. Compete à equipa avaliar as condições existentes para a admissão e integração de novos utentes, de modo a preservar a segurança e o bem-estar daqueles que já a frequentam, assim como a qualidade do trabalho realizado.
4. No momento da admissão, devem os pais pagar o seguro anual da criança ou do jovem, na Secretaria do Centro Social. O valor a pagar é definido anualmente pela Direção do Centro Social.

## **NORMA VIII**

### **Processo Individual do Utente**

1. A organização do processo individual da criança ou jovem é da responsabilidade da equipa técnica do Centro Comunitário. Fazem parte do processo individual a Ficha de Identificação do utente, o Plano de Desenvolvimento Individual, as autorizações assinadas pelo encarregado de educação para as saídas ao exterior, o contacto com entidades externas e o para o acesso e utilização de dados pessoais.
2. Do processo individual constam as seguintes informações: elementos de identificação da criança ou do jovem e do seu agregado familiar, percurso escolar, horário habitual de permanência na resposta e modalidade de frequência, informações de saúde, registo dos atendimentos e acompanhamento realizado, plano de desenvolvimento individual.
3. Poderá existir declaração de autorização para administração de medicação, a arquivar em local próprio.
3. O processo individual é arquivado em local próprio, com acesso pela equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
4. O processo individual deve ser sempre atualizado e pode ser consultado pelos seus pais.



## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA IX**

##### **Instalações**

1. A resposta social Centro Comunitário está sediada na Rua Bartolomeu Velho, n.º 201, na União de Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos, Porto. As suas instalações são compostas por:

- a) Um Espaço de entrada e de acolhimento aos utentes;
- b) Um Gabinete de equipa;
- c) Uma Sala para dinamização de atividades individuais ou de grupo;
- d) Uma Sala para as artes plásticas;
- e) Uma Sala de informática;
- f) Um Gabinete para o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e o Serviço de Atendimento Psicológico, com respetiva sala de espera;
- g) Três Casas-de-banho para os utentes, sendo uma se encontra adaptada para a deficiência;
- h) Duas Casas-de-banho para adultos;

2. Espaços comuns aos restantes serviços do Centro Social:

- a) Um polivalente;
- b) Um refeitório;
- c) Um gabinete médico;
- c) Duas Salas de trabalho e um Auditório protocolados com a Igreja Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda para a dinamização de atividades mais pontuais.

#### **NORMA X**

##### **Horários e funcionamento**

- 1. O Centro Comunitário funciona desde as 7h e 30m até às 19h, de segunda-feira a sexta - feira, encerrando aos fins-de-semana, feriados e outros dias definidos no início de cada ano letivo e divulgados aos pais da criança ou do jovem, na altura da sua admissão e ao longo do ano.
- 2. Esta resposta pode funcionar também à noite e aos fins-de-semana quando há atividades programadas, atempadamente divulgadas aos pais.
- 3. Se o Centro Comunitário necessitar fechar por motivos justificados e não previstos no início do ano letivo, os pais da criança ou do jovem serão avisados com a antecedência mínima de 10 dias uteis.



4. No tempo letivo, esta resposta encerra às 13h e reabre às 14h30m. No tempo não letivo, esta resposta funciona de modo ininterrupto.
5. Para registo de frequência, a criança ou jovem regista a sua entrada e saída num formulário existente para o efeito, com a sua assinatura, a hora de chegada e posterior hora de saída.
5. No momento de preenchimento da Ficha de caracterização individual, os pais optam pelo regime de frequência da criança ou jovem, decidindo assim se o mesmo pode sair do Centro Comunitário sozinho (regime livre) ou apenas acompanhado pelo adulto que o virá buscar (regime condicionado).

## **NORMA XI**

### **Pagamento de mensalidade**

1. A frequência no Centro Comunitário é gratuita, sendo que em setembro devem os pais renovar o pagamento do seguro anual referente à frequência da criança ou do jovem naquela resposta. O valor a pagar é definido anualmente pela Direção do Centro Social.
2. O Centro Comunitário poderá disponibilizar atividades-extra ao longo do ano letivo, que poderão ter um custo para os pais, uma vez que terão também um custo para o Centro Social. Estas atividades serão divulgadas, podendo os pais optar pela sua frequência ou não. O pagamento das atividades-extra é realizado, junto da Secretária do Centro Social, nos termos apresentados na referida divulgação.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**

## **NORMA XII**

### **Refeições e transportes**

1. Os utentes têm direito a uma alimentação cuidada, mediante ementas semanais, elaboradas por um Nutricionista e preparadas pela Cozinha. A ementa semanal é afixada no espaço do Centro Comunitário e a alimentação servida corresponde ao almoço.
2. O serviço de almoço em tempo letivo e não letivo deve ser solicitado pelos pais, junto da Secretária do Centro Social ou no momento do preenchimento da Ficha de Identificação do Utente com um elemento da equipa técnica.
3. A necessidade de alimentação especial, nomeadamente dieta ou a eliminação de algum alimento por alergia, só será realizada mediante a existência de declaração médica.
4. O reforço alimentar no período da manhã ou o lanche no período da tarde são da responsabilidade dos pais, sendo que não é autorizada a ingestão de doces e sumos.
5. As presenças no almoço são registadas diariamente e o serviço é cobrado no mês seguinte.
6. O serviço de almoço pode ser suspenso ou cessado se o seu pagamento não for realizado pelos pais. Esta é uma decisão que compete à Direção Técnica.



7. Dada a elevada afluência de crianças ou jovens para almoço nos períodos de férias, priorizamos a inscrição de utentes cujos pais trabalhem.
8. No tempo letivo, o serviço de transporte é disponibilizado no período de almoço para os pais que consideram necessário este serviço. Encontra-se disponível para o transporte de utentes da Escola Leonardo de Coimbra e Francisco Torrinha.
9. O serviço de transporte deve ser solicitado pelos pais, junto da Secretaria do Centro Social ou no momento do preenchimento da Ficha de Identificação do Utente com um elemento da equipa técnica.
10. O valor do serviço de transporte é ajustado ao tempo em que tal é necessário, ou seja, nas férias de Natal e Páscoa, é pago metade do valor do transporte se o serviço apenas ocorrer durante metade respetivo do mês e em julho e agosto não é cobrado o referido serviço.
11. Compete à Direção definir anualmente o custo do almoço e dos transportes.
12. O serviço de transporte pode ser suspenso ou cessado se o seu pagamento não for realizado pelos pais. Esta é uma decisão que compete à Direção Técnica.

### **NORMA XIII**

#### **Saúde e Cuidados de higiene**

1. Quando a criança ou jovem necessita tomar medicação e a sua saúde permite a frequência no Centro Comunitário, devem os seus pais facultar os medicamentos estritamente necessários à toma no período de permanência na resposta social, bem como o diagnóstico e todas as indicações do tratamento (duração, horário e dosagem da medicação). Os pais preenchem ainda a declaração de autorização de administração de medicação em contexto escolar, à qual poderá ser necessário anexar declaração médica, sendo um elemento técnico da equipa a pedi-la se assim o entender.
2. Quando a criança ou jovem se encontrar em estado febril, com vómitos ou diarreia, os seus pais serão contactados para o virem buscar ao Centro Comunitário, com a maior brevidade possível. Não será recebida no Centro Comunitário a criança ou jovem que esteja sob o efeito de antipirético, por motivos de febre.
3. Quando a criança ou jovem falta durante mais do que cinco dias úteis seguidos por motivo de doença, a sua reintegração no Centro Comunitário só é possível mediante a apresentação de declaração médica comprovativa do seu estado de saúde. Quando a doença for de natureza contagiosa, só é possível a reintegração da criança ou jovem no Centro Comunitário com a respetiva declaração médica comprovativo do seu estado de saúde, mesmo que não tenha faltado mais do que os cinco dias úteis seguidos.
4. A higiene pessoal da criança ou do jovem é da inteira responsabilidade da sua família. De notar que, após diálogo com esta, não será aceite qualquer criança ou jovem que se apresente com sinais visíveis de falta de limpeza quer nela própria, quer no vestuário. Estão incluídas situações que coloquem em risco a higiene dos outros utentes. Compete à responsável pela equipa do Centro Comunitário referenciar esta criança ou jovem à direção técnica da instituição, para que se avaliem as suas condições de vida.



## **NORMA XIV**

### **Vestuário e Objetos de uso pessoal**

1. O Centro Social não se responsabiliza por objetos pessoais e roupas que a criança ou jovem traga para o Centro Comunitário e que se danifiquem ou desapareçam.

## **NORMA XV**

### **Articulação com a família**

1. Com o objetivo de estreitar o contacto com as famílias das crianças ou jovens, definem-se os seguintes princípios orientadores:

- a) A equipa técnica define anualmente os horários de atendimento aos pais, com periodicidade semanal, sendo necessária a marcação prévia;
- b) As reuniões de pais serão convocadas pela referida equipa, com a devida antecedência;
- c) São realizados atendimentos individuais, por um elemento técnico da equipa do Centro Comunitário, com os pais da criança ou do jovem com o objetivo de definirem/avaliarem o seu plano individual ou por outras razões, a pedido da equipa ou dos pais;
- d) Os pais serão envolvidos nas atividades realizadas no Centro Comunitário ou no Centro Social, de acordo com o Plano de Atividades da resposta social e com o Plano Curricular de Centro e Projeto Educativo.

## **NORMA XVI**

### **Atividades pedagógicas**

1. As atividades desenvolvidas no Centro Comunitário, enquadradas pelos objetivos e princípios referidos na Norma III, são organizadas tendo em conta a realidade sociocultural do meio e as características específicas das crianças ou dos jovens. Asseguram a satisfação das suas necessidades físicas-motoras, sócio-afetivas e cognitivas de forma integrada, com vista ao seu desenvolvimento equilibrado e tendo como fim último a sua plena inserção na sociedade como ser autónomo, livre e solidário.
2. A planificação das atividades é semanalmente afixada no hall de entrada do Centro Comunitário, tendo em conta o respetivo Plano de Atividades.

## **NORMA XVII**

### **Saídas ao exterior**

1. O Centro Comunitário pode organizar passeios ou outras atividades no exterior, enquadrados no Plano de Atividades e tendo em conta o nível de desenvolvimento e a idade das crianças ou dos jovens. Estas atividades são orientadas pela equipa técnica.
2. É necessária a assinatura de um termo de responsabilidade, por parte dos pais da criança ou do jovem, para a frequência de atividades no exterior ou que decorram em horário noturno ou fim-de-semana. O termo de responsabilidade é assinado aquando do preenchimento da Ficha de Caracterização Individual. As atividades são previstas e divulgadas com a antecedência necessária à sua realização.



3. As atividades poderão ter um custo para os pais, sendo previamente comunicado os termos da sua concretização e o modo de pagamento.

### **NORMA XVIII**

#### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal do Centro Comunitário encontra-se afixado em local apropriado e visível, contendo a indicação dos recursos humanos afetos a esta resposta social, tal como a sua formação, função e respetivos horários.

### **NORMA XIX**

#### **Coordenação Técnica e Pedagógica**

1. A Coordenação Técnica e Pedagógica do Centro Comunitário é exercida por um elemento técnico nomeado pela Direção cujo nome, informação e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar visível. Este elemento responde perante a Direção Técnica e Pedagógica e a Direção.

2. Se a Direção o entender, pode a função de Coordenação do Centro Comunitário ser exercida pela Direção Técnica ou Pedagógica.

## **CAPÍTULO V**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **CONDIÇÕES DE EXCLUSÃO**

### **NORMA XX**

#### **Direitos e deveres dos Utentes**

1. São direitos do utente (criança, jovem e família):
  - a) Ser tratado com respeito por qualquer elemento do Centro Social;
  - b) Ver salvaguardada a sua segurança e o seu bem-estar durante a frequência no Centro Social e respeitada a sua integridade;
  - c) Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes no seu processo individual;
  - d) Fazer-se ouvir, através dos seus pais, em todos os assuntos que lhe digam respeito;
  - e) Frequentar as atividades que lhe são destinadas, participar em iniciativas que promovam o desenvolvimento e a manutenção das suas competências, assim como a ocupação dos seus tempos livres;
  - f) Ter técnicos assíduos, pontuais e atualizados científica e pedagogicamente, com preocupações quanto a todos os aspetos específicos do seu âmbito de conhecimento, assim como de qualidade de vida e bem-estar;
  - g) Estar em instalações limpas e acolhedoras;
  - h) Ser integrado num seguro;





i) Ter acesso, através dos seus pais, ao Regulamento Interno, Projeto Educativo, Plano Curricular de Centro e Plano de Atividades do Centro Comunitário, programa de intervenção individual e/ou familiar, planificação e horário das atividades e iniciativas em que podem participar, ementas semanais e outros documentos com informações referentes a si ou à sua família;

j) Participar, através dos seus pais, nas propostas e na programação das atividades,

k) Relativamente aos seus dados pessoais, o utente tem direito à proteção do seu nome e da sua imagem. Tem direito à recolha e ao tratamento estritamente necessários à frequência no Centro Social; ao acesso, retificação, apagamento e limitação do referido tratamento e a opor-se ao mesmo; à não sujeição a decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis; à portabilidade dos dados, ao conhecimento da existência de uma violação de dados e à reclamação para uma Autoridade de Controlo.

2. São deveres do utente (criança, jovem e família):

a) Respeitar qualquer pessoa ou elemento do Centro Social ou nele presente;

b) Respeitar e cumprir as orientações e instruções da equipa do Centro Comunitário relativas à frequência nesta resposta social;

c) Cumprir as regras definidas em Regulamento Interno, bem como outras normas relativas ao funcionamento da instituição;

d) Respeitar os outros utentes mantendo um relacionamento interpessoal adequado;

e) Ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhe forem atribuídas;

f) Respeitar a propriedade dos bens de todos os elementos do Centro Social;

g) Ser cuidadoso na preservação das instalações, do material didático, mobiliário e outros bens do Centro Social;

h) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde da criança ou jovem;

i) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

K) Proceder atempadamente ao pagamento dos serviços de almoço, transportes ou custos associados à frequência em atividades, de acordo com o que foi previamente estabelecido;

j) Zelar pela proteção e não divulgação de dados pessoais relativos a outros utentes, nomeadamente o nome e a imagem. Cumprir as indicações apresentadas pelo Centro Social, relativamente à proibição de captação e divulgação de imagens e outros dados pessoais que não os próprios.



## NORMA XXI

### Direitos e deveres da Entidade Gestora da Resposta Social

#### 1. São direitos da Entidade Gestora (Centro Social):

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pela família, no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir o que foi acordado com a família no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da instituição;
- e) Ser respeitada pelos utentes do Centro Comunitário, pelos seus pais ou por outros representantes legais;
- f) Ver salvaguardada a segurança e o bem-estar dos seus funcionários, tal como respeitada a sua integridade, durante o funcionamento dos seus serviços;
- g) Ser ouvida em todos os assuntos que lhe digam respeito e quando necessário tomar decisões;
- h) Ver preservada a sua visão, missão, valores e os seus estatutos;
- i) Ver respeitada a propriedade dos seus bens;
- j) Ver preservadas as suas instalações, tal como o material didático, mobiliário e outros bens;
- k) Suspender os serviços prestados no Centro Comunitário quando a família, grave ou reiteradamente viole as regras do seu Regulamento Interno, quando ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços, assim como as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

#### 2. São deveres da Entidade Gestora (Centro Social):

- a) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- b) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- c) Prestar os serviços constantes do Regulamento Interno;
- d) Tratar com respeito os utentes que frequentam os seus serviços, nomeadamente as crianças, os jovens e suas famílias, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- e) Respeitar a confidencialidade dos elementos constantes nos processos individuais dos utentes e manter estes processos atualizados;



- f) Possuir no seu quadro técnicos assíduos, pontuais e atualizados científica e pedagogicamente, com preocupações quanto a todos os aspetos específicos do seu âmbito de conhecimento, assim como de qualidade de vida e bem-estar;
- g) Apresentar instalações limpas e acolhedoras;
- h) Possuir seguro;
- i) Disponibilizar o acesso ao Regulamento Interno, Projeto Educativo, Plano Curricular de Centro, Plano de Atividades do Centro Comunitário e outros documentos de interesse relevante;
- j) Cumprir todos os requisitos legais relativamente à proteção de dados pessoais.

## **NORMA XXII**

### **Direitos e deveres dos voluntários**

1. São direitos do voluntário:
  - a) Relativamente aos seus dados pessoais, o voluntário tem direito à proteção do seu nome e da sua imagem. Tem direito à recolha e ao tratamento estritamente necessários ao voluntariado no Centro Social; ao acesso, retificação, apagamento e limitação do referido tratamento e a opor-se ao mesmo; à não sujeição a decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis; à portabilidade dos dados, ao conhecimento da existência de uma violação de dados e à reclamação para uma Autoridade de Controlo.
  - b) Ter acesso a formação inicial e contínua, tendo em vista o seu aperfeiçoamento enquanto voluntário;
  - c) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
  - d) Estar abrangido pelo regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
  - e) Receber indemnização, subsídio, pensão ou outra regalia legalmente definida, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do voluntariado;
  - f) Exercer o seu trabalho de voluntariado em condições de higiene e segurança;
  - g) Faltar e justificar as suas ausências;
  - h) Estabelecer, com o Centro Social, um programa de voluntariado e ser ouvido na preparação de decisões do Centro Social que afetem o seu voluntariado;
  - i) Ser reembolsado de importâncias despendidas no exercício de uma atividade programada pelo Centro Social, desde que inadiáveis e justificadas, de acordo com os limites definidos pela instituição.
- 2) São deveres do voluntário:
  - a) Zelar pela proteção e não divulgação de dados pessoais relativos a utentes do Centro Social;
  - b) Cumprir os princípios deontológicos por que se rege o Centro Social, designadamente o respeito pela vida privada de outros voluntários, utentes e trabalhadores da instituição;
  - c) Cumprir as normas de funcionamento do Centro Social;
  - d) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;



- e) Participar nos programas de formação destinados ao desenvolvimento do voluntariado;
- f) Zelar pela adequada utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios do Centro Social;
- g) Colaborar com os profissionais do Centro Social, respeitando as suas opções e orientações técnicas;
- h) Não representar o Centro Social sem o seu conhecimento e autorização prévia;
- i) Garantir a regularidade do exercício do voluntariado de acordo com o programa estabelecido com o Centro Social;
- j) Utilizar o cartão de identificação de voluntário, durante o exercício da referida atividade.

### **NORMA XXIII**

#### **Condições de Exclusão dos utentes**

1. O ato de exclusão de um utente resulta de um pedido escrito realizado pela Coordenação do Centro Comunitário ou pela Direção Técnica e Pedagógica, sendo avaliado e decidido pela Direção do Centro Social. São condições de exclusão dos utentes:

- a) A prática reiterada, pela criança, jovem, pelos seus pais ou por qualquer outro familiar, de comportamentos de desrespeito com outros utentes ou com qualquer colaborador do Centro Social ou nele presente;
- b) A prática reiterada, pela criança, jovem, pelos seus pais ou por qualquer outro familiar, de comportamentos de desrespeito pelas orientações e instruções da equipa do Centro Comunitário relativas à frequência nesta resposta social;
- c) O desrespeito, da criança, do jovem, dos seus pais ou de qualquer outro familiar, pela propriedade dos bens de todos os elementos do Centro Social;
- d) O desrespeito, da criança, dos seus pais, ou de qualquer outro familiar, pelas instalações, pelo material didático, pelo mobiliário e por outros bens do Centro Social.

1. A decisão da exclusão da criança ou do jovem é comunicada por escrito pela Direção aos pais, num prazo mínimo de 30 dias, com a apresentação dos factos que determinaram essa mesma decisão.

### **NORMA XXIV**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado, junto da Secretaria, pelos pais da criança ou do jovem.



## **CAPÍTULO VI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXV**

##### **Alterações ao presente Regulamento**

1. O presente Regulamento será revisto pela Direção do Centro Social, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento desta resposta social, tendo como objetivo principal a melhoria dos serviços prestados.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas pela Direção aos pais da criança ou do jovem com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. As alterações ao presente Regulamento Interno são também comunicadas pela Direção ao Instituto da Segurança Social - Centro Distrital do Porto, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor.
2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno aos pais da criança ou do jovem, no ato da sua admissão ou sempre que ocorrem alterações ao mesmo. A ignorância ou desconhecimento das regras definidas no Regulamento não poderá ser aceite ainda que expressamente invocada.

#### **NORMA XXVI**

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do Centro Social, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA XXVII**

##### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 10/03/2020.

O Presidente da Direção

---

(Padre Domingos Oliveira)