

CENTRO COMUNITÁRIO

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Os nossos valores, a nossa missão...

Visão

Ser a entidade de referência na economia social, na inovação das práticas de intervenção e gestão sustentável.

MISSÃO

Somos o parceiro especialista na prestação de serviços de excelência pela diversidade humana. Apoiamos projetos de vida.

VALORES

Autodeterminação

Acreditamos que o cliente tem a capacidade de decidir livremente o seu projeto de vida. Facilitamos o acesso aos recursos necessários para as suas próprias escolhas.

Paixão

Dedicamo-nos aos objetivos a que nos propomos, salvaguardando sempre e em primeiro lugar o interesse superior do cliente, persistindo e reinventando soluções.

Pertença

Dispomos de um serviço humanizado, baseado no respeito pelo próximo, no trabalho em equipa e no desenvolvimento dos nossos colaboradores, numa lógica de responsabilidade individual e de participação de todos.

Compromisso

Privilegiamos relações de confiança e com base na iniciativa, inovação e criatividade. Sustentamos a melhoria contínua da APPC.

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I Âmbito de Aplicação

O Centro Comunitário (CC) da Villa Urbana é um serviço administrado pela Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC), funcionando no edifício de sua propriedade sito na rua D. Francisco d'Almeida, 153, Valbom - Gondomar. Sendo a APPC uma Instituição Privada de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, o presente serviço resulta do acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, I.P. através do Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 23/11/2007.

Norma II Legislação aplicável

O CC rege-se pelo estipulado no:

- a)** Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b)** Decreto lei nº 33/2014, 4 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro - que na sua atual alteração define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional
- c)** Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- d)** Decreto lei nº 3/95, de 27 de janeiro - define a lista das doenças transmissíveis que originam evicção do serviço, bem como dos respetivos afastamentos;
- e)** Guião Técnico de Centro Comunitário elaborado pela Direção-Geral de Ação Social, setembro de 2000;
- f)** Acordo de cooperação em vigor;
- g)** Legislação e outras orientações acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- h)** Contrato coletivo de trabalho para as IPSS;

Norma III

Finalidades do Regulamento

O Regulamento Interno do *CC* visa:

1. Ser um instrumento formal que permita apresentar o serviço, assim como assegurar a divulgação e o cumprimento das regras necessárias ao seu eficaz funcionamento;
2. Conjugar normas que objetivem o funcionamento do serviço e que promovam o respeito pelos direitos dos/as seus/as participantes.

Norma IV

Destinatários e objetivos do Centro Comunitário

1. O *CC* é uma estrutura polivalente onde se desenvolvem várias atividades que, de forma articulada, tendem a constituir um polo de intervenção onde se desenvolvem ações tão diversificadas quanto as necessidades sentidas pela população.
2. São objetivos deste serviço:
 - a) 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.
 - b) Constituir um polo de animação gerador de dinâmicas locais;
 - c) Fomentar a participação das pessoas, das famílias e dos grupos;
 - d) Dinamizar e envolver os parceiros locais e fomentar a criação de novos recursos;
 - e) Desenvolver atividades dinamizadoras da vida social e cultural da comunidade;
 - f) Promover a inserção social de pessoas e grupos mais vulneráveis;
 - g) Criar condições para responder às necessidades concretas da população
 - h) Gerar condições para a mudança.

Norma V

Áreas de atividade a implementar

1. Programas de Envelhecimento Ativo, nomeadamente nas áreas da saúde, participação, segurança e aprendizagem ao longo da vida;
2. Pólo de Desenvolvimento de Competências - atividades pontuais para o desenvolvimento de competências formais e informais da comunidade;
3. Outras atividades de relevante interesse social e/ou comunitário.

Capítulo II

Órgãos e Funções

Norma VI

Órgãos e funções da resposta social

O CC da Villa Urbana de Valbom, contempla os seguintes órgãos:

1. São órgãos próprios do CC a Direção Técnica, a Equipa Técnica, a Equipa de Serviços Gerais e Equipa Administrativa

2. Compete aos órgãos:

- Direção Técnica: analisar, organizar, dirigir e orientar, nos limites dos poderes de que está investido, as atividades do serviço, segundo os planos, as normas e regulamentos estabelecidos, os valores definidos, as políticas adotadas e as necessidades dos clientes;
- Equipa Técnica: desempenhar funções de planificação, organização, desenvolvimento e avaliação das atividades.
- Equipa de Serviços Gerais: zelar pelo bom estado de conservação do edifício e equipamentos; conservar excelentes condições de higienização e limpeza dos espaços, materiais e bens dos/as clientes ou institucionais
- Equipa Administrativa: desenvolvimento das atividades de gestão financeira e administrativa

Direitos e Deveres

Norma VII

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, 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 pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou

prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Norma VIII

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a. Respeito pela individualidade dos(as) clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um(a) e em cada circunstância;
- b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f. Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o(a) cliente;
- g. Manter os processos dos(as) clientes atualizados;
- h. Fornecer informação relevante dos(as) clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos(as) clientes;
- j. Garantir um funcionamento com base em princípios humanizados, respeito pela integridade, dignidade, privacidade e liberdade individual das pessoas com deficiência.
- k. Prestar à família toda a informação relevante sobre o cliente, pelos canais estabelecidos;
- l. Dispor de livro de reclamações.

A APPC tem definida uma Política de Ética e uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, que acompanham todas as atividades direta e indiretamente desenvolvidas pelos/as profissionais, voluntários/as e estagiários/as da APPC.

Norma IX

Direitos dos Clientes

- a. O cliente tem o direito de ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência e religião;

- b. O cliente não deve ser sujeito a interferências na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem sofrer ataques à sua honra e reputação;
- c. O cliente tem o direito à confidencialidade de todos os seus dados pessoais e ao respeito pela sua individualidade.
- d. O cliente tem o direito de exprimir a sua opinião, dar sugestões/reclamações sobre o funcionamento do serviço e tomar decisões, desde que não colidam com os valores institucionais;
- e. O cliente tem o direito de usufruir das atividades que a instituição promove;
- f. O cliente tem o direito a condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das atividades;
- g. O cliente tem o direito de contactar sempre que deseje, os responsáveis pela instituição;
- h. O cliente e os seus responsáveis legais (quando aplicável), têm o direito de participar na definição do seu processo individual de reabilitação, habilitação, educação/formação ou inclusão social;
- i. O cliente tem o direito de exigir o efetivo cumprimento dos serviços pretendidos;
- j. O cliente tem o direito de conhecer o funcionamento e as normas que regulam o serviço que frequenta.
- k. A APPC tem definida uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, em linguagem simples, que faz parte integrante deste regulamento como anexo II.

Norma X

Deveres dos Clientes

- a. O cliente deve zelar pelo seu bom estado de saúde, físico e mental;
- b. O cliente deve respeitar os direitos dos outros clientes e colaboradores;
- c. O cliente deve colaborar ativamente com os colaboradores da instituição;
- d. Do cliente espera-se uma participação efetiva no seu processo individual de inclusão, educação/formação ou reabilitação.
- e. O cliente deve preservar o bom nome da instituição;
- f. O cliente deve conhecer e cumprir as normas de funcionamento da instituição;
- g. O cliente deve preservar o material, equipamento e instalações da instituição;
- h. O cliente deve compartilhar dos custos dos serviços prestados, quando aplicável;
- i. Do cliente deseja-se a boa colaboração para a redução de gastos desnecessários;
- j. O cliente deve utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas.

A APPC tem definida uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, em linguagem simples, que faz parte integrante deste regulamento como anexo II.

Capítulo III

Processo de Candidatura e Admissão

Norma XI

Condições de Admissão

1. Para efeitos de admissão, os/as interessados/as terão que satisfazer as seguintes condições:
 - a) Residir no concelho de Gondomar
 - b) Para participação no programa de envelhecimento ativo - ter completado 66 anos de idade à data de admissão ou encontrar-se numa situação de reforma antecipada

Norma XII

Candidatura e admissão

1. Para candidatura ao Centro Comunitário, será necessário o preenchimento da Ficha de Candidatura, que constitui parte integral do registo de cliente.
- 1.1. Seguidamente, os/as candidatos/as devem fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos e informações:
 - a) Comprovativo de morada;
 - b) Autorização médica para a prática desportiva (aplicável no programa de envelhecimento ativo).
- 1.2. Caso a candidatura reúna as condições de admissão, será agendado um atendimento presencial para informar o modelo de funcionamento do serviço, recolher as necessidades e expectativas com o serviço, preenchimento da ficha de avaliação de candidatura, onde serão analisados e verificados os critérios de seleção.
- 1.3. No caso do Programa de Envelhecimento Ativo, é disponibilizado, no painel informativo do serviço, o número de vagas por atividade.

Norma XIII

Critérios de seleção no Programa de Envelhecimento Ativo

1. Sempre que o número de vagas por atividade obrigue a um limite máximo e não permita a admissão de todos/as os/as candidatos/as, a seleção será realizada de acordo com os seguintes critérios, sendo a cada um atribuído uma pontuação de acordo com o quadro que se segue:

| Critério | Pontos |
|----------------------------------------------------------------|--------|
| Candidato/a em situação de desfavorecimento social e económico | 35 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Candidato/a em situação de fragilidade (física, psicológica e social) | 0 a 30 (Pontuação obtida através da aplicação do Indicador de Fragilidade de Tillburg: 0 a 5 pontos[0 pontos]; 6 a 11 pontos [15 pontos]; 11 a 15 pontos [30 pontos]) |
| Candidato/a que frequenta outra atividade no CC | 12 |
| Candidato/a com cônjuge ou outro familiar a frequentar o CC | 9 |
| Por cada seis meses de espera, 1 ponto até um período máximo de 2 anos | 0 a 4 (6 meses =1 ponto; 1 ano= 2 pontos, 1 ano e meio= 3 pontos, 2 anos=4 pontos) |

.....

Capítulo V Comparticipação mensal

Norma XIV

Cálculo das participações

1. Os serviços, programas e atividades desenvolvidos no âmbito do Centro Comunitário são tendencialmente gratuitos.
2. As atividades desenvolvidas no âmbito do Programa de Envelhecimento Ativo apresentam uma participação fixa por cada atividade, publicitada anualmente no painel informativo do serviço e que faz parte integrante deste regulamento (anexo I).

Norma XV

Pagamento das participações mensais no Programa de Envelhecimento Ativo)

1. O pagamento da participação mensal, no âmbito do Programa de Envelhecimento Ativo, é efetuado até ao dia 8 de cada mês, sendo objeto de agravamento em 20% se tal não ocorrer. A reincidência desta situação poderá implicar a rescisão de prestação de serviços.
2. Havendo dificuldades no pagamento dentro do prazo estipulado, os/as clientes deverão contactar a Direção da APPC.
3. Serão pagos 11 meses no ano, sendo que o mês de agosto não será cobrado.
4. As renovações de inscrição devem ser efetuadas anualmente, durante o mês de julho;
5. Caso a candidatura não tenha sido renovada até 31 de julho não se garante a possibilidade de frequência para o ano seguinte;
6. Haverá um período de cinco dias úteis de tolerância com um agravamento de 50% do valor da inscrição para quem ultrapassar o prazo estipulado para a renovação. Findo este período não haverá lugar à renovação da inscrição;

7. O valor da inscrição/renovação de inscrição e seguro será fixado anualmente pela Direção da APPC;
8. Será cobrado o valor de inscrição e renovação por cliente e não por atividade;
9. Caso se verifiquem participações em atraso, não será possível renovar a inscrição;
10. Sempre que as tabelas de participação sofram alterações, serão comunicadas aos/às clientes com, pelo menos, um mês de antecedência.
11. Será dada como anulada a inscrição sempre que seja ultrapassado o prazo de 2 meses sem pagamento e sem motivo justificado. Reingressar na atividade implicará o pagamento dos meses em atraso e da renovação da inscrição.
12. Haverá lugar a uma redução de 20% de participação mensal, por motivo devidamente fundamentado, quando o período de ausência exceder os 15 dias seguidos;

Capítulo VI

Funcionamento e Organização

Norma XVI

Horário de funcionamento

1. O CC funciona semanalmente de 2ª a 6ª feira das 9h00 às 17h30, podendo estender-se por outros períodos, conforme planificação específica.
2. Os horários das atividades de carácter regular estão afixados no painel informativo do serviço.
3. O CC estará encerrado nos feriados nacionais e municipais, na terça-feira de Carnaval, na quinta e segunda-feira de Páscoa, no dia 24 de dezembro. O Programa de Envelhecimento Ativo suspende as suas atividades durante o mês de agosto.

Norma XVII

Ausência dos/as clientes

1. As situações especiais de ausência devem ser comunicadas pelos/as clientes à equipa técnica do serviço.
2. As ausências injustificadas superiores a 50% do tempo de realização das atividades, no período de um ano, podem determinar a rescisão de prestação de serviços.
3. As ausências injustificadas e superiores a 3 meses podem determinar a rescisão de prestação de serviços. O caso será analisado, podendo a vaga ser ocupada por outro/a candidato/a.

Norma XVIII

Chegada e Saída dos/as clientes

1. À chegada, o/a participante deve dirigir-se ao(s) funcionário(s)/a(s) destacado(s)/a(s) para o serviço, a fim de iniciar a atividade que se desenrola naquele momento e na qual se inscreveu previamente.
2. A APPC não se responsabiliza por vestuário, objetos pessoais ou quaisquer outros, ainda que de valor, que os participantes possam trazer.

Norma XIX

Desenvolvimento das Atividades

1. A prática desportiva está condicionada à apresentação da descrição de condições de saúde e respetiva autorização médica, no caso de se verificar a existência de patologias que determinem a necessidade de cuidados especiais.
2. Nas atividades a desenvolver em meio aquático, para além dos produtos de higiene pessoal, é obrigatório que o/a cliente se faça acompanhar de fato-de-banho, chinelos e touca. Para os/as clientes com incontinência urinária, é indispensável o uso de equipamento adequado.
3. Nas modalidades em que o/a cliente possa optar pela frequência semanal (de uma, duas ou três vezes), esta deve ser indicada no ato da inscrição e alterada, quando necessário e por vontade do/a cliente, com um aviso prévio de 8 dias relativamente ao início do mês seguinte, salvaguardando a APPC a possibilidade de alteração no caso de existência de vaga.
4. A APPC reserva-se o direito de restringir a participação em atividades com custo extra, dos/as clientes com dívidas para com a APPC.
5. A Equipa Técnica estará sempre disponível para ser contactada pelos/as clientes para esclarecimento ou resolução de qualquer problema ou dúvida.
6. Serão formalmente, e com a devida antecedência, agendadas e comunicadas aos/às clientes, as reuniões anualmente planeadas.

Norma XX

Serviços Extra

1. Os participantes que desejam usufruir do serviço de refeições devem, pelo menos, com 24 horas de antecedência, fazer chegar essa informação aos Serviços Administrativos da Villa Urbana.
2. O custo da refeição é anualmente estipulado pela Direção da APPC.
3. As refeições serão pagas no ato da marcação.
4. As atividades disponíveis e os custos a elas inerentes não contemplam a prestação de apoio de 3ª pessoa, que, para os participantes que dele necessitem, será condição de frequência. A contratação deste serviço é da responsabilidade do próprio ou da pessoa significativa.

Norma XXI

Situação de doença/ emergência dos participantes

1. Não será permitida a entrada e permanência na instituição de clientes:
 - a) Que apresentem sintomas como febre alta (igual ou mais de 38 graus), vômitos ou diarreia, olhos ruborizados (conjuntivite), tosse convulsa ou sinais de doenças infetocontagiosas tais como: gripe, varicela, sarampo, tuberculose, rubéola, gastroenterite, hepatite, papeira, outros - tendo por base o Decreto-Lei N.º 3/95. de 27 de janeiro.
 - b) Que apresentem falta de higiene ou existência de agentes parasitários (enquanto não estiverem livres de contágio).
2. Caso o/a cliente tenha qualquer doença crónica, alergias ou intolerâncias a medicamentos e/ou alimentos, os próprios deverão referi-lo aquando da entrevista inicial.
3. No caso de doença súbita ou acidente grave, em que o/a cliente necessite de tratamento médico imediato, tomar-se-ão as seguintes medidas:
 - a) Recorre-se ao serviço de urgência médica/serviços hospitalares;
 - b) Será comunicado de imediato à pessoa significativa do/a cliente para contactar em situação de urgência, que devem comparecer, o mais breve possível, no local indicado.
4. No caso de doença infetocontagiosa, o/a cliente não poderá regressar à instituição sem uma declaração do médico assistente, assegurando a ausência de perigo de contágio.

Capítulo VI

Disposições Finais

Norma XXII

Alterações ao Regulamento

As alterações ao Regulamento Interno são comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social do Porto, aos /às clientes e pessoas significativas e afixação em painel informativo do serviço e em ambos os casos, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XXIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais dúvidas e/ou lacunas no presente Regulamento, as mesmas serão supridas pela Direção da APPC, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria;

Norma XXIV

Reclamações, Sugestões e Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, a APPC possui Livro de Reclamações, também em formato eletrónico (www.appc.pt), possui também o Livro de Elogios em formato físico. Ambos poderão ser solicitados junto dos serviços administrativos.
2. Os/as clientes e/ou as suas pessoas significativas devem apresentar sugestões e elogios, sempre que acharem pertinente e necessário.

Norma XXV

Entrada em vigor

Este regulamento entra em vigor a 01 de outubro de 2024 e foi aprovado pela Direção da APPC.

Porto, 30 de setembro de 2024

A Direção

--- Assinado no original ---

ANEXO I

Tabela de participações 2024/2025

| Atividade | Inscrição | Renovação | Frequência | |
|-----------------------------------------------------|-----------|-----------|------------------|--------------------|
| | | | 1 vez por semana | 2 vezes por semana |
| Natação | 5€ | 5€ | 5€ | - |
| Hidroginástica | | | 5€ | 10€ |
| Boccia Sénior | | | - | 5€ |
| Danças de Salão | | | 5€ | 10€ |
| Ginástica de manutenção | | | 5€ | 10€ |
| Relaxamento e movimento corporal | | | 5€ | - |
| Cantares Populares de música tradicional portuguesa | | | Gratuito | |

Obs.: a) o valor da inscrição e renovação é cobrado por cliente e não por atividade

ANEXO II



CARTA DOS DIREITOS E DEVERES

Eu posso e devo:

1. dar as minhas opiniões e os outros vão ouvir-me.
2. fazer as minhas escolhas e os outros vão compreender-me.
3. pensar sobre a minha vida, decidir sobre ela e os outros vão apoiar-me.
4. confiar que todos vão guardar as informações que me dizem respeito.
5. ajudar a APPC elogiando, sugerindo ou reclamando.
6. participar nas atividades, da APPC, que escolho.
7. decidir o que quero fazer.
8. falar com quem eu quiser na APPC.
9. pedir ajuda para as coisas que não consigo fazer sozinho.
10. tratar bem de mim.
11. exigir boas condições de higiene e segurança nas instalações.
12. ter cuidado com o material, os equipamentos e com as instalações.
13. cumprir as regras que ajudo a definir.
14. saber o que a APPC faz e quer fazer.
15. ouvir, compreender e apoiar os outros.
16. defender a APPC.
17. pagar o que está combinado pelos serviços que tenho na APPC.
18. ajudar a APPC a não desperdiçar.
19. viver uma vida feliz.

TERMO DE CONSONÂNCIA

Eu, _____, t
omei conhecimento e aceito na totalidade as regras presentes no Regulamento Interno do Centro Comunitário da
Villa Urbana.

Valbom, ___/___/___

Assinatura
