



**Regulamento Interno
Centro Comunitário Cais do Sal**

**REGPO06
Edição 2**

Página 1 de 6



REGPO06



ÍNDICE

1- GERAL	3
2 - OBJETIVOS CCCS	3
3 - DESTINATÁRIOS	3
4 - SERVIÇOS INTERNOS DO CCCS	3
5 - INSCRIÇÃO	4
6 - ADMISSÃO	4
7 - FUNCIONAMENTO	4
8 - QUADRO DE PESSOAL	4
9 - DIREITOS E DEVERES	5
10 - RECLAMAÇÕES	6
11 – DISCIPLINA DOS CLIENTES	6
12 – CASOS OMISSOS	6



1 – GERAL

O Centro Comunitário *Cais do Sal* (CCCS) é um serviço interno de vocação social global e sob gestão da Cercima (Cooperativa de educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado do Montijo e Alcochete) e com Acordo de Cooperação para esta resposta social com o Centro Distrital da Segurança Social de Setúbal desde 04/12/2009.

O Centro Comunitário é um espaço polivalente, que visa possibilitar os seus destinatários – indivíduos, grupos e famílias – o exercício do direito de cidadania e a conseqüente integração social, através de um conjunto de serviços / ações globais e integradas que procuram ir ao encontro das necessidades vivenciadas pela comunidade.

2 – OBJETIVOS CCCS

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

3 – DESTINATÁRIOS

Poderão ser clientes do CCCS todos os indivíduos e famílias residentes no concelho de Alcochete.

4 – SERVIÇOS INTERNOS DO CCCS

O CCCS disponibiliza um conjunto de serviços/atividades em função das necessidades da comunidade, nomeadamente:

- Atendimento /Acompanhamento Social

O serviço pretende garantir o acesso das famílias em situação de carência/vulnerabilidade comprovada, aos apoios da comunidade e económicos da Medida de Ação Social da Segurança Social.

- Intervenção psicológica

O serviço é direcionado a pessoas em idade adulta, tendo como finalidade aliviar o sofrimento em situações de dificuldades emocionais, promover o bem-estar psicológico e potenciar a qualidade de vida. As sessões são organizadas primeiramente pela consulta psicológica, onde é esclarecido o motivo do pedido, e posteriormente, são realizadas sessões de acompanhamento psicológico com instrumentos, objetivos e periodicidade estabelecida com o cliente.

- Animação Sociocultural

Dinamização de ações, dirigidas a todas as faixas etárias (crianças, jovens, adultos e idosos), tendo em conta as necessidades e interesses da comunidade e mediante um conjunto de técnicas sociais (educativas, desportivas, recreativas e lúdicas) por forma a promover a inserção e desenvolvimento pessoal, social, cultural.

- Educação Formação de Competências

Este serviço tem por objetivo dinamizar ações com vista à promoção de competências sociais, pessoais e profissionais, por forma a evidenciar a sua integração no meio familiar, social e no mercado de trabalho. Estas ações assentam num trabalho em rede, com parcerias diversificadas, de modo a capacitar os grupos alvo/indivíduos.

- Loja do Mercado (Loja Social)

A Loja do Mercado é um banco de bens com objetivo de suprir as necessidades/carências imediatas do indivíduo e/ou agregado. Este serviço permite à população mais vulnerável ter acesso a bens a título gratuito e à população em geral adquirir bens a título oneroso (valor solidário), conforme as necessidades das famílias devidamente comprovadas.

*O seu funcionamento, normas e processos constam em regulamento próprio da atividade.

5 – INSCRIÇÃO

A Inscrição poderá ocorrer ao longo de todo o ano e é oficializada através do preenchimento da Ficha de Contato Inicial onde são identificadas as necessidades do possível cliente, sendo estas enquadradas no (s) serviço (s) / atividade (s) do centro comunitário e realizado o agendamento da data para a admissão.

A inscrição poderá ser realizada presencialmente no CCCS, via telefone ou correio eletrónico.



6 - ADMISSÃO

Para efetivar a admissão do/a cliente no CCCS é preenchida Ficha de Cliente CCCS e solicitado dados de identificação necessários tendo em conta a atividade a integrar.

Nesta fase é também assumido pelo cliente Termo de Compromisso associada à atividade que integre (sempre que aplicável)

No momento de admissão o/a cliente é informado/a do funcionamento, regulamento interno (estando afixado e disponível no placard de informação ao cliente)

7 – FUNCIONAMENTO

O CCCS funciona de 2ª a 6ªfeira, entre as 9h às 13h e das 14h às 18horas. O horário poderá ainda ser ajustado às reais necessidades dos clientes e sempre que as circunstâncias o recomendem.

O encerramento excepcional, será comunicado antecipadamente aos clientes através da afixação de aviso escrito nas instalações do mesmo.

8 – QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do colaborador, categoria profissional e carga horária de afetação ao Serviço.

A equipa do CCCS é constituída por:

- 1 Diretor(a) Técnico / Psicóloga
- 1 Técnico de Serviço Social
- 1 Animador Sociocultural
- 1 Ajudante Familiar
- 1 Rececionista
- 1 Contínua

9 - DIREITOS E DEVERES

9.1 DIREITOS DO CCCS

- O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade;
- A atualização de dados dos clientes;
- A utilização correta das instalações e equipamentos.

9.2 DEVERES DO CCCS

- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- Manter os ficheiros de pessoal e clientes atualizado;
- Manter atualizados os processos dos clientes;
- Garantir que os dados pessoais dos clientes são recolhidos e tratados com fundamento nas obrigações legais e jurídicas do serviço/resposta social.
- Garantir que aquando a recolha de dados pessoais, o CCCS presta ao titular dos dados informações detalhadas acerca da natureza, finalidade e tratamento relativamente aos dados pessoais
- Dispor de um Livro de Reclamações;
- Assegurar as condições de bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados, promovendo a sua participação, na vida do serviço.

9.3 DIREITOS DOS CLIENTES:

- O respeito pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia não devendo ser alvo de discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, religiosos ou raciais.
- Ter conhecimento do Regulamento Interno do Centro Comunitário e das Normas de Funcionamento dos serviços onde se inscrevam.
- Integração e acompanhamento nas atividades em que se inscrevem.
- Apresentarem as suas reclamações, de forma fundamentada, junto das hierarquias institucionais, sempre que se sinta lesado ou menosprezado nos seus direitos

9.4 DEVERES DOS CLIENTES:

- Usarem de cordialidade na relação com os colaboradores do serviço;
- Colaborarem com a equipa do Centro Comunitário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
- Cumprirem os horários de entrada e saída, estabelecidos para cada cliente;
- No caso de desistência, informarem o serviço em que se encontram inscritos de que prescindirem dos mesmos, caso não o faça, no período estabelecido no serviço onde estão integrados, será anula da sua inscrição.
- Cumprir o regulamento interno e as normas de funcionamento



10 – RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que será facultado sempre que solicitado.

O cliente poderá manifestar a sua insatisfação pelos serviços prestados, a qualquer colaborador expressando por escrito ou verbalmente o motivo da reclamação.

A reclamação deverá ser encaminhada para a Direção Técnica tendo uma resposta, por escrito ou pessoalmente através de reunião entre as partes envolvidas, no prazo de 15 dias úteis.

11 - DISCIPLINA DOS CLIENTES

Sempre que ocorra um comportamento deliberado e consciente por parte do cliente que prejudique, o funcionamento ou o bem-estar de todos aqueles que frequentam o CCCS, haverá lugar à aplicação das seguintes sanções, conforme a gravidade e reincidência das ocorrências: Suspensão temporária de direitos e/ou usufruto dos serviços. Compete à diretora técnica do serviço a aplicação do ponto anterior.

12 - CASOS OMISSOS – Todos os casos que não tenham cobertura neste documento serão analisados pela diretora técnica do CCCS.