

Regulamento Interno - Atividades de Apoio Comunitário e Social

Disposições Gerais

As Atividades de Apoio Comunitário e Social é a área mais abrangente do setor das Atividades Comunitárias da CPSBM, como tal o presente documento é constituído por secções, cada uma delas, correspondentes a uma determinada área de atuação deste apoio.

Capítulo 1 - Secções

A - Atendimento, Acompanhamento / Encaminhamento Social e Apoio Alimentar

A1. – Beneficiários - Para os indivíduos e famílias que se encontrem em vulnerabilidade socioeconómica do setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social da CPSBM disponibiliza, consoante a situação do indivíduo:

- 1.1. O serviço de atendimento e acompanhamento / encaminhamento social;
 - 1.1.1. O presente serviço pode englobar consultas de psicologia clínica e ou apoio psicopedagógico.
- 1.2. E apoio alimentar, através de três programas de apoio e uma prestação de serviço:
 - 1.2.1. Banco Alimentar contra a Fome;
 - 1.2.2. Combate à Privação Material – Programa PESSOAS 2030, com capacidade para 165 beneficiários;
 - 1.2.3. Fornecimento de refeições sociais (almoços) com valores controlados, em determinadas situações específicas, devidamente fundamentadas e justificadas.
- 1.3. Serviço Social de Psicologia - consultas de psicologia e ou apoio psicopedagógico com valores controlados.

A2. – Sinalização - Os beneficiários que usufruem deste apoio podem ser sinalizados por duas vias:

- 2.2. Pela própria Instituição (conhecimento de situações por parte da mesma, ou por procura direta por parte do próprio beneficiário);
- 2.3. Pelos parceiros da Rede Social: Segurança Social, Autarquia, IPSS locais, etc.

A3. – Admissão - Depois de preenchido a ficha de inscrição com toda a documentação requisitada /obrigatória, é feita a respetiva avaliação técnica que posteriormente será apresentada à Direção Técnica para a deliberação final.

3.1. Quando o acompanhamento implica a integração num dos programas de apoio alimentar do setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social, os documentos necessários para avaliação técnica são os seguintes:

- 3.1.1. Identificação de todos os beneficiários (Cartão de Cidadão / Passaporte / Título de Residência);
- 3.1.2. NISS
- 3.1.3. Abonos de família (se for o caso);
- 3.1.4. Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar ou Declarações da Segurança Social, referente ao mês em que o pedido de apoio é efetuado;
- 3.1.5. Despesas de Transporte Público (caso se aplique);
- 3.1.6. Despesas de Saúde e de Medicamentos (caso se aplique);
- 3.1.7. Despesas de Habitação (renda ou prestações bancárias) e o preenchimento da Declaração de Despesas de Habitação;
- 3.1.8. Faturas da água, eletricidade, telefone e gás (as mais recentes);
- 3.1.9. Comprovativos de dívidas (se for o caso).

3.2. A admissão no Programa de Apoio Alimentar do Banco Alimentar é efetivada através da assinatura do beneficiário nos locais designados nas fichas de inscrição da Instituição e do Programa e após decisão final da Direção Técnica do setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social, bem como tomaram conhecimento do disposto no presente Regulamento Interno.

3.3. A admissão no Programa do FEAC- POAMC é efetivada através da assinatura do beneficiário nos locais designados nas fichas de inscrição da Instituição e do Programa, após decisão final da Direção Técnica do setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social e respetiva validação da Segurança Social no respetivo site do programa, bem como tomaram conhecimento do disposto no presente Regulamento Interno.

3.1. A admissão para o fornecimento de Refeições Sociais pressupõe a aceitação da integração do/a beneficiário/a no respetivo serviço, por parte da Direção Técnica do setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social, sendo o valor da comparticipação determinada na tabela de comparticipações abaixo apresentada.

- 3.2. A admissão nas consultas de psicologia clínica e ou apoio psicopedagógico pressupõe a admissão no serviço de atendimento e acompanhamento / encaminhamento social, sendo o valor das mesmas determinadas na tabela de comparticipações identificadas no quadro abaixo.
- 3.3. Por questões de solidariedade os beneficiários poderão ser chamados a ajudar (em ações de voluntariado), sendo essa prestação tida em conta.

A4. – Cessação do Apoio – O apoio pode ser cessado caso:

- 4.1. não se verifique motivos para a continuação do acompanhamento social;
- 4.2. haja alteração da situação socioeconómica, em que este deixe de se enquadrar na designação de carência socioeconómica (regra base para integração nos programas de apoio alimentar);
- 4.3. prestem declarações falsas relativamente à sua situação socioeconómica e que a sua real situação não se enquadre na designação de carência socioeconómica (regra base para integração nos programas de apoio alimentar);
- 4.4. não cumpram o disposto no regulamento interno do setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social;
- 4.5. situação comprovada de não aproveitamento, para os devidos fins, dos alimentos recebidos;
- 4.6. não cumprimento dos horários das entregas dos apoios alimentares previstos sem justificação prévia;
- 4.7. faltar sucessivamente às sessões de acompanhamento ou levantamento dos bens alimentares,
- 4.8. Falta de respeito, ameaças ou incumprimento de regras.

A5. – Localização E Horários de Funcionamento dos Serviços

5.1. Quadro de Serviços, Localização e horários

Serviço	Local	Horário	Periodicidade
Atendimento e Acompanhamento /Encaminhamento Social	Gabinete de Atendimento Social 1 Piso (acesso pela escadarias junto à Receção) ou sala de reuniões junto à receção	3ª e 4ª feiras das 10:00 às 16:00 (requer marcação prévia)	De acordo com plano de acompanhamento definido para cada indivíduo / família.
Banco Alimentar	Armazém do Apoio Alimentar, junto à entrada sul do pavilhão	4ª feira da 1ª semana completa de cada mês entre as 09:30 e as 13:00	Mensal
Combate à Privação Material – PESSOAS 2030	Armazém do Apoio Alimentar, junto à entrada sul do pavilhão	A 4ª feira da 3ª e 4ª semana completa de cada mês entre as 14:00 e as 18:00 /20:00	Mensal
Refeições Sociais	Refeitório da Instituição	Das 13:00 às 14:00	Dias úteis

- 5.2. Em situações específicas poderá ser acordado com o beneficiário a entrega das Refeições Sociais, a partir das 11:30.
- 5.3. Os beneficiários que apresentem a devida justificação para a não comparência no dia que lhes está destinado, poderão proceder ao levantamento do seu cabaz, em um outro horário, apenas mediante marcação prévia com a equipa técnica da área social, via contacto telefónico ou email (apoio.alimentar@casapovomessines.pt) .

A6. - Especificidades da Refeições Sociais

- 6.1. As Refeições Sociais destinam-se a pessoas que por razões diversas (por exemplo, por incapacidade, por ser invisual; ou não ter as condições habitacionais; ou que estejam a trabalhar em locais sem acesso a refeitórios, etc.), não conseguem cozinhar as suas próprias refeições, e como tal é lhe concedida autorização para almoçarem no Refeitório, ou levarem as refeições para o seu domicílio / local de trabalho, mediante o pagamento do valor, fixado na tabela de comparticipações definida abaixo.

B- Serviço de Lavandaria e Balneários

B1. – Para indivíduos com necessidades específicas e situações temporais e, ou pontuais O setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social da CPSBM disponibiliza o serviço de lavandaria e utilização de balneários.

- 1.1. A Integração do indivíduo neste serviço requer a inscrição do mesmo no serviço de atendimento e acompanhamento social, exceto se for uma situação pontual, neste caso basta o registo na base de dados da execução do serviço do respetivo mês.

- 1.2. O valor do respetivo serviço é definido de acordo com os dados da informação social executada pela técnica de Serviço Social e de acordo com a tabela de participações descrita abaixo.

C - Cedências de Espaços, Equipamentos e Serviços

C1. - O setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social da CPSBM disponibiliza à comunidade e parceiros os seus espaços, viaturas, equipamentos e serviços.

- 1.1. Sempre que os espaços, viaturas, equipamentos e serviços não estejam em uso pelas respostas sociais, estes podem ser cedidos com a seguinte ordem de preferência:
 - a) Autarquias;
 - b) Associações Locais / Regionais e Entidades Parceiras;
 - c) Outras Associações Locais / Regionais Nacionais;
 - d) Comunidade Local;
 - e) Entidades Privadas;
- 1.2. Os pedidos de cedências devem ser efetuados por escrito, para o email geral@casapovomessines.pt, com uma antecedência mínima de 8 dias.
 - 1.2.1. As Cedências podem ser efetuadas a título gratuito ou participado, sendo estas situações decididas pela Direção.
 - 1.2.2. As cedências participadas estão valorizadas na tabela de participações na sessão I do presente anexo.
- 1.3. No que se reporta às Atividades de Animação Sociocultural, a CPSM disponibiliza um **programa de acesso** às mesmas para utentes com carência sócioeconómica, cuja qual abre vagas no início de cada ano letivo.
 - 1.3.1. Para usufruir deste benefício, os interessados têm de se candidatar, mediante apresentação de carta de motivação para a integração na modalidade, e / ou contactar com as técnicas da área social da Instituição, para que as mesmas possam efetuar o estudo socioeconómico através de um questionário de avaliação sobre a situação familiar, habitacional, educacional, profissional e económico do respetivo agregado familiar e apuramento do respetivo valor do *per capita*.
 - 1.3.2. As candidaturas apresentadas serão analisadas pelo técnico da atividade, o Diretor Técnico das Atividades Comunitárias e Direção.
 - 1.3.3. A análise das candidaturas terá em conta os valores dos per capita mais baixos e as fundamentações apresentadas nas cartas de motivação.
 - 1.3.4. Os candidatos selecionados serão posteriormente contactos para efetuarem a inscrição e pagar o seguro de acidentes pessoais da atividade.
 - 1.3.5. Em cada ano letivo a CPSBM apresentará as atividades que estão disponíveis para receber participantes ao abrigo deste programa, cujo qual se anexo ao presente regulamento.

D - Acolhimento Temporário para indivíduos e famílias em situações de intempéries.

D1. - O setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social da CPSBM disponibiliza as suas instalações e alojamento para acolhimento de indivíduos e famílias em situação de intempéries, quando estes são encaminhados pelas entidades competentes.

- 1.1. Para cada acolhimento é preenchido uma ficha de registo para efeitos de arquivo e devido acompanhamento.
- 1.2. O acolhimento só é prestado pelo tempo estritamente necessário para que as entidades competentes diligenciem o necessário para a resolução do desalojamento temporário.
- 1.3. O presente acolhimento é gratuito para o beneficiário.

E - Atividades juvenis

E1. - O setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social podem disponibilizar diversas atividades dirigidas ao público juvenil no âmbito da promoção de atividades juvenis através de atividades de tempos livres e / ou ateliers ocupacionais e/ ou trabalho de rua, estas serão designadas por "**Geração M**".

F - Atividades Ocupacionais e Formativas

F1. - A promoção de atividades ocupacionais e formativas é dirigida aos mais diversos grupos da comunidade, com vista ao incentivo e participação alargada de todos os residentes, promovendo o convívio inter-relacional como forma de reforço dos laços de solidariedade local.

- 1.1. Estas atividades são promovidas pontualmente e ou regularmente, consoante o interesse da comunidade.
- 1.2. As condições de frequências das atividades regulares existentes estão discriminadas na tabela de participações abaixo.
- 1.3. As atividades pontuais são definidas em plano de atividades ou diretamente pela equipa de trabalho,

sendo as regras de frequência estipuladas nas datas em que os mesmos irão decorrer.

- 1.4. A frequência em atividades ocupacionais e formativas participadas ou regulares requerem inscrição de sócio.
- 1.5. Os horários das atividades serão definidos em conjunto com cada grupo de participantes e os respetivos formadores.

G - Projetos Sociais

G1 - Execução de projetos sociais que se enquadrem nas atividades aqui propostas e que respondam às necessidades locais, incluindo pessoas com deficiência e incapacidade.

H - Programa de Atividades Integradoras de Voluntários

H1. No âmbito do Programa de Atividades Integradoras de Voluntários do apoio comunitário e social da CPSBM são promovidas atividades integradoras de voluntários como forma de envolvimento e capacitação do indivíduo na comunidade local, para tal prevê um programa de enquadramento de voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilidade mútua.

H2. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade. O compromisso existente que a lei designa por Programa de Voluntariado (art. 9º da Lei n. 71/98 de 3 novembro) é o seguinte:

- a. Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;
- b. Consubstancia as relações mútuas da organização promotora e do voluntariado, no quadro de direitos e deveres de ambas as partes;
3. O Programa de Voluntariado é constituído por processo de seleção (critérios: competências pessoais e profissionais; pertinência e sustentabilidade) projeto de voluntariado, formação e avaliação (de acordo com a natureza do programa, projeto ou atividades).
4. O programa de voluntariado é um documento que define vários aspetos, sendo estes definidos pelo responsável do Sector / Resposta Social onde irá ser desenvolvido o trabalho voluntário, nomeadamente:
 - a. Atividades a exercer;
 - b. Perfil e domínios do voluntário necessários para a execução da atividade a que o mesmo se propõe;
 - c. Critérios de participação nas atividades;
 - d. Duração e formas de desvinculação do voluntário;
 - e. As condições de acesso aos locais das atividades;
 - f. Os sistemas internos de informação e de orientação para a realização das tarefas destinadas;
 - g. Avaliação periódica dos resultados do trabalho;
 - h. A realização das ações de formação em contexto de trabalho ou não;
 - i. A cobertura do Seguro de Acidentes Pessoais a que o voluntário está sujeito e dos prejuízos que pode provocar a terceiros no exercício da sua atividade, tendo em consideração as normas aplicáveis em matéria de responsabilidade civil;
 - j. A identificação do voluntário no programa de atividades a desenvolver;
 - k. A certificação da sua participação;
 - l. E o modo de resolução de conflitos entre a organização, e o voluntário que ficará a cargo da Direção Técnica e Direção.

H3. As Integrações dos voluntários serão planificadas de acordo com as necessidades Institucionais e de acordo com os perfis e capacidades dos mesmos.

H4. O programa de voluntariado é definido em conjunto pela equipa técnica da área de execução da respetiva tarefa e a Técnica da área social do setor das Atividades Comunitárias.

Tabela de Comparticipações dos Serviços Prestados no âmbito do Apoio Comunitário e Social (só são identificados os serviços / apoios participados)

Tabela de Comparticipações

Atividade / Serviço	Valor Unitário	Valor Mensal	Ser Sócio	Contrato de Prestação de Serviços / Declaração de Compromisso
Atendimento, Acompanhamento / Encaminhamento Social				
Consultas de psicologia clínica	c/ per capita inferior a 250,00€ - 5,00€ a 25,00€		Sim	Sim
Apoio psicopedagógico	c/ per capita inferior a 250,00€ - 5,00€ a 10,00€		Sim	Sim
Apoio Alimentar				
Refeições Sociais	4,00€	-	n.a.	Não
Serviço de Lavandaria e Balneários				

Lavandaria	6,00€/ Máquina lavar e secar	-	n.a.	Sim
Balneários	1,00€ / Banho	-	n.a.	Não
Cedências de Espaços, Equipamentos e Serviços				
Salas até 50m2	Semana: 1H – 15,00€ Fim de Semana / Feriado / Noite: 1H – 20,00€		n.a.	Não
Salas c/ + 50m2	Semana: 1H – 20,00€ Fim de Semana / Feriado / Noite: 1H – 25,00€		n.a.	Não
Pavilhão Desportivo	Semana: 1H – 20,00€ 1:30H – 25,00€ 2H – 30,00€ Fim de Semana: 1H – 25,00€ 1:30H – 30,00€ 2H – 35,00€		Sim	Não
Alojamento para Grupos	Crianças – 10,00€/noite Adultos - 12,00€/ noite		n.a.	Não
Refeições para Grupos	Pequenos almoços: Crianças – 2,00€ /cada Adultos - 2,50€/ cada Almoços: Crianças – 5,00€ /cada Adultos – 6,50€/ cada Jantares: Crianças – 7,50€ /cada Adultos - 8,00€/ cada		n.a.	Não
Festas de Aniversário Os grupos terão um limite de 25 crianças e o mínimo de 15	Espaço / Som – 50,00€ Animação Desportiva max. 60m – 50,00€ Pinturas Faciais – 50,00€ Decoração Temática – mediante orçamento Convites – 0,50€ / cada Caça ao tesouro, max. 60m criança – 2,50€ cada Pagamento: 75% no ato da solicitação do pedido Após o término da festa o restante valor		n.a.	Não
Viaturas até 9 lugares	0,50€/ Km s/ motorista 1,20€ / Km c/ motorista		n.a.	Não
Equipamento de Som	90,00€		n.a.	Não
Equipamento de Luminotecnia	50,00€		n.a.	Não
Projektor Multimédia	10,00€		n.a.	Não
Equipamentos Audiovisuais	7,00€		n.a.	Não
Cadeiras c/ e s/ palmatória	1,00€		n.a.	Não
Serviços de Reprografia				
Fotocópias	A4 Preto e Branco: Frente – 0,10€ Frente e Verso – 0,15€ A3 Preto e Branco: Frente – 0,15€ Frente e Verso – 0,20€ A4 Cores: Frente – 0,20€ Frente e Verso – 0,40€ A3 Cores: Frente – 0,30€ Frente e Verso – 0,50€		Sim	Não
Plastificação	2,00€		Sim	Não
Encadernação	1,50€		Sim	Não
Preenchimento de IRS	10,00€		Sim	Não

Capítulo 2 – Disposições Gerais

1 - PROCESSO INDIVIDUAL DO BENEFICIÁRIO / CONTRATO

1. Compete à Equipa Técnica do Apoio Comunitário e Social organizar os processos individuais dos beneficiários de acordo com as normas vigentes.

2. No Serviços Administrativos só é registado no programa de faturação dos utentes, os processos cujos quais resultem pagamentos e que por sua vez necessitam de redação de contrato de prestação de serviços (cujos quais ficarão arquivados nos serviços administrativos).
3. O processo individual completo do beneficiário é arquivado, digitalmente e fisicamente, em pastas / dossiers de acesso restrito à Equipa Técnica do Apoio Comunitário e Social e Direção Técnica, respeitando, assim, as regras da proteção de dados pessoais em vigor no que se reporta à privacidade e confidencialidade de informação.
4. O registo de presenças/ utilização é efetuado em documento próprio existente para cada atividade / serviço, sendo este arquivado em dossier / pasta digital definida para o efeito de acesso aos serviços administrativos, Equipa Técnica e Direção Técnica.

2 - DIREITOS E DEVERES

2A - DIREITOS E DEVERES DOS BENEFICIÁRIOS

2.1 São direitos dos beneficiários e / ou Representantes Legais:

- 2.1.1. Os beneficiários têm o direito em participar em todas as atividades desenvolvidas pela no setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social e de usufruir de todos os seus benefícios, sempre respeitando os direitos dos outros.
- 2.1.2. Os beneficiários têm o direito a ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
- 2.1.3. Solicitar reuniões com o responsável técnico, ou outro técnico, para tratar de assuntos relacionados com a sua frequência ou do seu educando, apresentando as suas reclamações e sugestões, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência dos serviços.
- 2.1.4. Levar ao conhecimento da Direção todos os assuntos que assim entenderem, bem como reclamações e sugestões sobre o funcionamento e atuação da Equipa Técnica.
- 2.1.5. Se o desejarem, participar em regime de voluntariado sob orientação da Equipa Técnica nas mais diversas atividades de animação e de apoio social. Esta participação é autorizada pelo responsável do equipamento;
- 2.1.6. A participação dos próprios ou dos pais ou representantes legais em algumas das atividades será igualmente solicitada pelos técnicos sempre que se revele necessário trabalhar a relação afetiva, relacional e comportamental entre o agregado familiar e o menor. A participação dos mesmos visa assim a aplicação com sucesso do Plano Sócio - Educativo Individual de cada um dos Beneficiários, participação essa que pode revestir-se de várias formas de atividades em grupo alargado.

2.2. São deveres dos beneficiários e / ou Representantes Legais:

- 2.2.1. Respeitar o espaço e a equipa do setor das Atividades de Apoio Comunitário e Social, bem como o resto dos beneficiários;
- 2.2.2. Colaborar com os serviços para que gozem das melhores condições de saúde e segurança;
- 2.2.3. Cumprir os horários de entrada e saída, estabelecidos para cada atividade / serviço;
- 2.2.4. No caso de desistência, informar o serviço em que se encontram inscritos de que prescindem dos mesmos, usando os formulários próprios para o efeito;
- 2.2.5. Comparecer às reuniões solicitadas pelo responsável técnico do equipamento, ou por outro técnico pertencente à equipa.
- 2.2.6. Cumprir as normas do presente regulamento e as determinações do serviço.

2B - DIREITOS E DEVERES DA CASA DO POVO DE S. B. MESSINES

2.1. São direitos da Instituição:

- 2.1.1. O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade;
- 2.1.2. A informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos beneficiários;
- 2.1.3. A utilização correta das instalações e a preservação dos equipamentos;
- 2.1.4. Proceder à celebração do Contrato e à elaboração do Processo Individual de todos os beneficiários;
- 2.1.5. Respeitar os beneficiários na sua individualidade, independência / dependência e formas de estar na vida;

2.2. São deveres da Instituição:

- 2.2.1. Desenvolver atividades que proporcionem aos beneficiários (pessoas ou famílias) o seu bem-estar e desenvolvimento integral num clima de segurança afetiva e física através de um atendimento personalizado;
- 2.2.2. Colaborar com a pessoa/família no seu processo de integração e promoção social;
- 2.2.3. Colaborar de forma eficaz no despiste de necessidades especiais assegurando um encaminhamento adequado;
- 2.2.4. Permitir a cada pessoa/família, através da participação da vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade;
- 2.2.5. Favorecer a Inter-relação família/comunidade/estabelecimento em ordem à valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
- 2.2.6. Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor;
- 2.2.7. Proporcionar uma vasta gama de atividades integradas num programa de atividades / serviços, considerando as características individuais de cada pessoa e tendo como base o seu processo de integração/socialização;
- 2.2.8. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso;
- 2.2.9. Respeitar e fazer respeitar relativamente a todas as pessoas os princípios universais dos seus direitos, inscritos nos documentos universalmente adotados nomeadamente a Declaração dos Direitos do Homem;
- 2.2.10. Afixar os documentos legais obrigatórios, em local visível e acessível nomeadamente: Mapa de Pessoal; Horário de Funcionamento; Regulamento Interno e etc.;
- 2.2.11. Facultar o Livro de Reclamações, sempre que solicitado;
- 2.2.12. Disponibilizar o regulamento interno de funcionamento;

3 - ENCERRAMENTO DA INSTITUIÇÃO/CALENDARIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

1. A Instituição encerra aos sábados, domingos, feriados nacionais e municipais e terça-feira de Carnaval.
2. O período anual de encerramento da Instituição é na última semana completa de agosto e na primeira de setembro, e na altura do Natal de 24 a 31 de dezembro, para efeitos de limpeza, desinfeção e férias de pessoal.
3. A Instituição poderá ser encerrado em situações extraordinárias, nomeadamente, em casos de epidemias, pandemias e catástrofes por determinação da Direção, justificadas com parecer das entidades competentes ou mesmo determinadas pelas entidades competentes.

4 - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor a Casa do Povo tem ao dispor dos seus beneficiários livros de reclamações que devem ser utilizados consoante os serviços prestados.
2. Para além do livro de reclamação a Casa do Povo dispõe de fichas de reclamações / sugestões.
3. O livro de reclamações e as respetivas fichas de reclamações / sugestões podem ser solicitados na secretaria e entregues na mesma.
4. Após a sua receção a Direção em conjunto com a Direção técnica, terá 15 dias para dar resposta ao beneficiário.

Aprovado em 1 de abril de 2024

O presente regulamento entra em vigor após 40 dias úteis, com validade anual, sendo automaticamente renovado caso não exista informação em contrário.

A Direção da Casa do Povo de São Bartolomeu de Messines