

## REGULAMENTO INTERNO



### Santa Casa da Misericórdia de Vagos

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

**Lista de Revisões**

Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	15/08/2014
1	Atualização	Todas	09/07/2020

**Índice**

<b>CAPÍTULO I - PREÂMBULO .....</b>	<b>4</b>
Missão.....	4
Visão.....	4
Valores.....	4
Política da Qualidade .....	5
Âmbito.....	5
Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD.....	5
Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas .....	6
Localização, Instalações e Horário de Funcionamento.....	6
Natureza e Objetivos Gerais da CAR .....	6
Objetivos Específicos da CAR.....	6
<b>CAPITULO II - CLIENTES E ADMISSÃO .....</b>	<b>7</b>
Admissão .....	7
Critérios de Admissão .....	8
Gestão de Vagas .....	9
Processo de Admissão.....	9
Acolhimento e Receção .....	9
Vestuário e Haveres Pessoais .....	10
Processo Individual .....	10

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

Gestão de Maus Tratos e Negligência.....	11
<b>CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>11</b>
Serviços Prestados pela CAR .....	11
Alojamento .....	12
Alimentação .....	12
Saúde.....	13
Animação Sociocultural.....	14
Acompanhamento Educativo.....	14
Acompanhamento Psicossocial.....	15
<b>CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES .....</b>	<b>15</b>
Quadro de pessoal.....	15
Conteúdo Funcional .....	16
Direção Técnica .....	17
<b>CAPÍTULO IV - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO .....</b>	<b>18</b>
Culto Católico.....	18
Outras Religiões.....	18
<b>CAPÍTULO V - VISITAS E SAÍDAS .....</b>	<b>18</b>
Visitas .....	18
Saídas.....	19
<b>CAPÍTULO VI - AÇÃO DISCIPLINAR .....</b>	<b>20</b>
Infrações .....	20
Medidas Disciplinares .....	20
Competência para Aplicação das Medidas Disciplinares.....	21
Disciplina, Ordem e Segurança.....	22
<b>CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>22</b>
Das Crianças/Jovens .....	22
Das Famílias das Crianças/jovens acolhidas.....	24
Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos .....	25
Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente .....	25
Casos Omissos e Disposições Comuns .....	25
Disposições Finais .....	26

Elaborado

Verificado/Aprovado

Data:

Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	1 09/07/2020
		<b>Página</b>	4 de 26

## CAPÍTULO I - PREÂMBULO

A Santa Casa da Misericórdia de Vagos, fundada em dezembro de 1959, iniciou a sua atividade em outubro de 1976, na área da Infância.

Procurando sempre dar resposta às necessidades da população que serve, a Misericórdia foi alargando o âmbito de atuação. Atualmente, sua atividade desenvolve-se, em quatro eixos principais, designadamente a Ação Social; a Educação; a Saúde e a Cultura/Recreação.

A Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade são os seguintes descritos:

### **Missão**

Somos uma Organização do Terceiro Setor da economia, centrada nos Direitos da Pessoa Humana, que responde às necessidades da comunidade, de forma proativa, promove a cidadania e a solidariedade, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento sociolocal.

### **Visão**

A Misericórdia de Vagos (a)firmar-se-á pela melhoria contínua da qualidade e da excelência de serviços, de uma forma empreendedora e sustentável, reconhecida por quem a conhece e por quem queremos que a conheça.

### **Valores**

**Solidariedade** - Assunção da responsabilidade na contribuição para a resolução dos problemas dos cidadãos.

**Individualidade** - Respeito pela dignidade da Pessoa (valores, crenças, etnia, ideologias, privacidade...).

**Profissionalismo** - Competência, responsabilidade, ética e zelo.

**Excelência** - Elevado padrão de qualidade percebida pelos Clientes externos e internos.

**Participação** - Capacitação da Pessoa como agente do seu processo de desenvolvimento. Promoção da intergeracionalidade.

**Inovação** - Encontrar respostas para os problemas sociais emergentes.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	<b>1</b> 09/07/2020
		<b>Página</b>	<b>5 de 26</b>

### **Política da Qualidade**

Focalização no Cliente, visando a satisfação das suas necessidades e expectativas.

Prática permanente duma efetiva relação de confiança e satisfação com os colaboradores, parceiros e fornecedores.

Focalização na sustentabilidade económica e financeira da Organização.

Revisão periódica do sistema de gestão da qualidade em busca de oportunidades de melhoria.

Comprometimento em cumprir os requisitos e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Garantia de uma Política da Qualidade entendida e assumida por todos os colaboradores.

### **Artigo 1.º**

#### **Âmbito**

1. O presente regulamento estabelece as normas de funcionamento da Casa de Acolhimento Residencial, da Santa Casa da Misericórdia de Vagos (SCMV), adiante designado abreviadamente por CAR.

### **Artigo 2.º**

#### **Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD**

1. Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança social.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela lei.
3. Os dados são tratados sobre a orientação do responsável pela proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. A política de privacidade da SCMV encontra-se disponível para consulta na instituição e no site institucional.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	<b>1</b> 09/07/2020
		<b>Página</b>	<b>6 de 26</b>

### Artigo 3.º

#### Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas

1. A CAR baseia-se nos princípios legislativos em vigor, nomeadamente:
- a) Lei n.º 147/99 de 1 de setembro;
  - b) Decreto-lei n.º 133-A/97, de 30 de maio.

### Artigo 4.º

#### Localização, Instalações e Horário de Funcionamento

1. A CAR funciona no edifício sede da Misericórdia, sito na Rua Pe. Vicente Maria da Rocha, em Vagos.
2. Os serviços da CAR funcionam 24 horas por dia, 365/366 dias por ano.
3. As instalações da CAR são constituídas pelos quartos e áreas comuns: gabinete de direção; gabinete de Serviço Social; gabinete de Psicologia; instalações sanitárias; biblioteca; sala de convívio/estar; de refeições e sala reservada aos colaboradores.

### Artigo 5.º

#### Natureza e Objetivos Gerais da CAR

A CAR da Santa Casa da Misericórdia de Vagos desenvolve atividades no âmbito da promoção e proteção das crianças e jovens em perigo e destina-se a acolher com carácter temporário crianças ou jovens do sexo feminino, dos doze aos dezoito anos, consideradas em situação de perigo pelas entidades com competência em matéria de infância e juventude. Tem capacidade para, no máximo, acolher 20 crianças/jovens.

### Artigo 6.º

#### Objetivos Específicos da CAR

São objetivos específicos da CAR:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas da criança ou da jovem, nomeadamente no que se refere ao alojamento, à alimentação, saúde, educação, afeto, conforto e ocupação dos tempos livres, em condições idênticas às de uma família;
- b) Dispor de instalações que lhes proporcionem o seu bem-estar e desenvolvimento integral, em condições de privacidade que se assemelhem às de uma família;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	1 09/07/2020
		<b>Página</b>	7 de 26

- c) Orientar e acompanhar a criança ou o jovem no seu processo educativo tendo em conta a sua história de vida e a sua experiência familiar;
- d) Proceder à análise da situação sociofamiliar da criança/jovem pela Equipa Técnica de forma a elaborar com rigor o seu projeto de vida;
- e) Proporcionar por todos os meios possíveis e disponíveis a valorização pessoal, social e profissional;
- f) Estimular o fortalecimento ou o restabelecimento das relações familiares como condição para o equilíbrio afetivo e emocional das crianças/jovens, sempre que tal não se revele desaconselhável;
- g) Promover o acesso das crianças e jovens a todos os recursos da comunidade permitindo-lhes a participação nas iniciativas, do seu agrado, que na mesma forem organizadas; apoiar a família, respeitando as suas características culturais, no sentido de se tornar progressivamente capaz para assumir as suas responsabilidades parentais em colaboração com outras Instituições e serviços, de forma a obter a reintegração familiar da criança/jovem.

## CAPITULO II - CLIENTES E ADMISSÃO

### Artigo 7.º

#### Admissão

1. São condições de admissão:
  - a) Ser do sexo feminino;
  - b) Ter idade igual ou superior a doze e inferior a dezoito anos, salvo situações de fratrias, que justifiquem a admissão de uma criança com idade diferente, nunca inferior a 10 anos;
  - c) Encontrar-se em situação de perigo, conforme o estabelecido na lei;
  - d) Necessidade de substituição urgente e transitória do meio familiar e rejeição ou conflito com o meio familiar ou social de que decorre risco de marginalização;
  - e) Ter definido como medida de promoção e proteção o “acolhimento em residencial” por parte das entidades competentes;
  - f) Não ser dependente de substâncias ilícitas.
2. Elementos a apresentar no ato de admissão:

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	<b>1</b> 09/07/2020
		<b>Página</b>	<b>8 de 26</b>

- Número do Cartão de Cidadão/ Bilhete de Identidade, Cédula Pessoal ou outro documento de identificação pessoal;
  - Número do Cartão de Contribuinte;
  - Número do Cartão de Beneficiário da Segurança Social (ou organismo equipado);
  - Número do Cartão de Utente do SNS;
  - Boletim de vacinas atualizado;
  - Número do cartão de cidadão e do cartão de beneficiário dos pais;
  - Declaração médica informando se a criança sofre, ou não, de doença infecto-contagiosa ou outra.
  - Nota: Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos, devendo iniciar-se, de imediato, o processo de obtenção dos elementos em falta.
- 3.** A admissão das crianças / jovens compete ao Diretor Técnico, de acordo com as normas constantes do presente Regulamento.
- 4.** Os casos excecionais, não previstos, ou que excedam o número de clientes constante dos acordos com os serviços oficiais, serão resolvidos pelo Provedor sob parecer do Coordenador Geral, mediante proposta do Diretor Técnico.

### **Artigo 8.º**

#### **Critérios de Admissão**

- 1.** A admissão das crianças/jovens na CAR será feita de acordo com os seguintes critérios:
- a)** Geográficos – com o intuito de salvaguardar a proximidade familiar e social, evitando ruturas afetivas, sempre que previsto na medida de promoção e proteção;
  - b)** Fraternos – no sentido de priorizar a admissão de fratrias, de forma a promover os laços afetivos;
  - c)** De idade – privilegiando, aquando da admissão, a faixa etária do grupo em acolhimento;
- 2.** A admissão de crianças/jovens com deficiência deverá ser objeto de avaliação conjunta da equipa técnica da CAR e de técnicos especialistas quando a natureza da deficiência o aconselhe.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	<b>1</b> 09/07/2020
		<b>Página</b>	<b>9 de 26</b>

3. Sem prejuízo destes critérios, reserva-se o direito de não admissão à Mesa Administrativa.

### **Artigo 9.º**

#### **Gestão de Vagas**

1. A gestão das vagas para o acolhimento na CAR é feita em colaboração com o Núcleo de Gestão de Vagas do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro, que centraliza todas as vagas existentes no distrito.

### **Artigo 10.º**

#### **Processo de Admissão**

1. A admissão será precedida de um relatório sociofamiliar e da respetiva decisão proferida pelas entidades competentes para tomar medidas de promoção e proteção em matéria de infância e juventude.
2. A admissão pressupõe:
  - a) O conhecimento e aceitação deste Regulamento Interno;
  - b) O preenchimento do Plano de Cuidados Pessoais e a entrega do Guião de Acolhimento.

### **Artigo 11.º**

#### **Acolhimento e Receção**

O acolhimento e a receção da criança/jovem são preparados antecipadamente, obedecendo aos seguintes princípios:

- a) Informar e sensibilizar todos os colaboradores, bem como as crianças/jovens acolhidas para a chegada de um novo elemento, proporcionando-lhe um clima favorável;
- b) O Diretor Técnico, ou outro técnico por ele nomeado, acompanha a fase de integração da jovem, nomeadamente:
  - Recebe a criança/jovem facilitando a aproximação mútua e criando um clima de confiança;
  - Apresenta-a aos seus pares, restantes colaboradores e procede à visita das instalações da sua nova casa;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	1 09/07/2020
		<b>Página</b>	10 de 26

- Fornece-lhe o vestuário e calçado, bem como os produtos de higiene pessoal necessários;
- Informa a criança/jovem das regras gerais de convivência na CAR e da relação com o exterior;
- Define com a criança/jovem e sua família regras para os contactos e visitas, tendo sempre em conta o superior interesse da criança/jovem e o estipulado no acordo de promoção e proteção.

### **Artigo 12.º**

#### **Vestuário e Haveres Pessoais**

1. Aquando da admissão da criança/jovem deverão ser cumpridos os seguintes preceitos:
  - a) O vestuário é marcado de acordo com as indicações da CAR;
  - b) A criança/jovem poderá ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não sejam volumosos (ex. mobiliário), cortantes, contundentes, medicamentosos ou outros potencialmente perigosos e que não interfiram com a dinâmica da resposta social;
  - c) Não é permitida a permanência de animais domésticos no interior das instalações da resposta social;
2. A Santa Casa da Misericórdia de Vagos não se responsabiliza pelos objetos pessoais de valor que não sejam entregues ao cuidado dos serviços desta Instituição.
3. A pedido da criança/jovem, a Misericórdia poderá guardar, em cofre (transferindo a responsabilidade para uma seguradora, através de apólice com cobertura multirriscos) os seus objetos de maior valor, sendo que, nestes casos, tal deverá ser registado em formulário próprio assinado por ambas as partes.

### **Artigo 13.º**

#### **Processo Individual**

1. Para cada criança/jovem existirá um processo individual único, permanentemente atualizado, organizado e arquivado em local próprio, salvaguardando-se o conteúdo do mesmo.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	1 09/07/2020
		<b>Página</b>	11 de 26

2. O processo individual da criança/jovem poderá ser solicitado para consulta/cópia, pela criança/jovem, desde que acompanhado por um técnico.

#### **Artigo 14.º**

##### **Gestão de Maus Tratos e Negligência**

1. Em caso de suspeita de negligência, abuso ou maus-tratos de crianças/jovens por parte de terceiros (incluindo familiares), nomeadamente, violência física, psíquica ou verbal, o colaborador deve, imediatamente, mediante preenchimento da ficha de sinalização e avaliação de maus tratos e negligência, comunicar à Direção Técnica, que dará o necessário seguimento, nos termos da legislação em vigor.
2. Qualquer suspeita de negligência, abuso ou maus-tratos de crianças/jovens por parte de colaboradores da SCMV, será participada superiormente pelo Diretor Técnico, e implica, obrigatoriamente, a abertura de procedimento disciplinar e, se for caso disso, participação criminal.

### **CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS**

#### **Artigo 15.º**

##### **Serviços Prestados pela CAR**

1. São prestados os seguintes serviços:
  - a) Alojamento;
  - b) Alimentação;
  - c) Vestuário e calçado;
  - d) Cuidados de higiene, de conforto e imagem;
  - e) Cuidados de Saúde;
  - f) Transporte, em viatura da instituição, quando justificado e se possível;
  - g) Lavagem e tratamento de roupa;
  - h) Apoio nas atividades de vida diária;
  - i) Animação/convívio/atividades socioculturais;
  - j) Acompanhamento psicossocial;
  - k) Acompanhamento Educativo.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

### Artigo 16.º

#### Alojamento

1. O alojamento é feito em quarto individual ou duplo.
2. O alojamento pressupõe a utilização do quarto, e de todas as áreas comuns, tendo a criança/jovem a obrigação de respeitar o espaço e os direitos dos outros residentes.
3. Não é permitido manter nos quartos, rádios ou outros equipamentos de som em funcionamento, depois da hora de silêncio e/ou sempre que tal se traduza em incómodo para outra(s) residente(s).
4. A limpeza das instalações será efetuada diariamente, nomeadamente no que diz respeito à higiene do ambiente e ao tratamento de roupas, tendo em vista o bem-estar da criança/jovem.
5. Cabe às crianças/jovens a responsabilidade de fazer diariamente a sua cama e de arrumar os móveis e gavetas destinadas aos seus objetos pessoais e roupas.
6. A mudança de roupa de cama é obrigatória uma vez por semana.
7. Existe uma escala de serviço para distribuição das tarefas domésticas, sempre de acordo com a idade e a ocupação da criança/jovem.
8. É proibido colocar nas paredes pregos, quadros, estampas, etc.

### Artigo 17.º

#### Alimentação

1. As ementas são elaboradas por uma equipa, que inclui a Diretora Técnica da CAR, um responsável da cozinha e outros colaboradores, sob supervisão de um profissional habilitado.
2. As dietas carecem de prescrição médica e são de cumprimento obrigatório.
3. Os horários das refeições, salvo alguma alteração ocasional de funcionamento, são os seguintes:

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	Dias Uteis	Fim-de-Semana, Feriados e Férias
<b>Pequeno-Almoço</b>	7h00- 9h00	9h00 -10h30
<b>Almoço</b>	12h30 -14h30	13h00 - 14h00
<b>Lanche</b>	16h00 - 18h00	16h30 - 17h30
<b>Jantar</b>	20h00 - 21h00	20h00 – 21h00
<b>Ceia</b>	22h00 - 22h30	22h00 - 23h00

4. As crianças/jovens são acompanhadas durante as refeições pelo pessoal em serviço para que possam ser orientadas e educadas, promovendo um bom ambiente de convívio e de diálogo, tanto quanto possível próximos aos de uma família.
5. Não é permitido ter nos quartos qualquer tipo de alimentos suscetíveis de se deteriorarem e/ou provocarem maus odores.
6. A Misericórdia não se responsabiliza por eventuais consequências de produtos alimentares trazidos do exterior.

## Artigo 18.º

### Saúde

O acompanhamento médico é efetuado nas seguintes condições:

- a) As crianças/jovens são inscritas no Centro de Saúde de Vagos, onde serão acompanhadas pelo médico de família;
- b) A primeira consulta é efetuada logo a seguir à admissão da criança/jovem para despiste de qualquer situação de doença, devendo ser seguida de exames complementares caso se justifiquem;
- c) As consultas de especialidade são efetuadas nos hospitais públicos locais com a exceção daquelas que, pela urgência e por não haver resposta em tempo útil, se tiver de recorrer à clínica privada;
- d) As crianças/jovens usufruem dos serviços médicos e de enfermagem, prestados na Santa Casa da Misericórdia de Vagos.
- e) A preparação e a administração medicamentosa é da responsabilidade da equipa educativa.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

- f) As crianças/jovens são sujeitas ao programa nacional de vacinação e contra a Hepatite B, que será fornecida pela extensão de saúde;
- g) É dever de todos os funcionários em serviço que tenham conhecimento de queixa ou sintoma de doença apresentado pelas crianças/jovens e tomar as medidas necessárias que a urgência da situação impuser;
- h) Cabe ao Técnico responsável comunicar à família e à entidade que encaminhou a criança/jovem situações de internamento hospitalar, acidente ou doença grave. Em caso de internamento e/ou de intervenção cirúrgica, cabe-lhe, para esse efeito, solicitar autorização a quem detém o poder paternal, desde que tal possa ser obtida em tempo útil.

### **Artigo 19.º**

#### **Animação Sociocultural**

1. Este serviço promove e desenvolve, segundo planos previamente estabelecidos, atividades do domínio lúdico-social, bem como do religioso, desportivo, cognitivo, artístico, etc.
2. O Planificação das Atividades será ajustada aos interesses das crianças/jovens e estará afixado para consulta.
3. Por razões pertinentes, poderão as atividades, previstas em plano, ser substituídas ou alteradas.

### **Artigo 20.º**

#### **Acompanhamento Educativo**

1. As crianças/jovens em acolhimento são integradas nos estabelecimentos de ensino da área de residência desta CAR, tendo em conta o seu grau de desenvolvimento e escolaridade. As crianças/jovens com dificuldades de aprendizagem beneficiarão de acompanhamento especializado e de orientação escolar e/ou profissional.
2. O Encarregado de Educação manter-se-á sistematicamente informado do evoluir do processo de aprendizagem da criança/jovem de forma direta, mantendo encontros regulares com o estabelecimento de ensino.
3. Às crianças/jovens é proporcionado um clima propício ao sucesso educativo, nomeadamente, valorizando o percurso escolar, facilitando a organização dos

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	<b>1</b> 09/07/2020
		<b>Página</b>	<b>15 de 26</b>

tempos de estudo e apoio nas tarefas/atividades escolares. O tempo de estudo ocorre idealmente entre o final da tarde e o jantar, acompanhado por pessoa responsável.

### **Artigo 21.º**

#### **Acompanhamento Psicossocial**

O Acompanhamento Psicossocial consiste em:

- a)** Articular e cooperar com a família e o meio social envolvente de forma a manter e a reforçar os laços afetivos com o seu meio de origem para evitar ruturas e facilitar a sua inserção na comunidade;
- b)** Contribuir para o desenvolvimento integral das crianças e jovens e para a construção da sua identidade pessoal;
- c)** Apoiar as crianças e jovens no seu processo de aprendizagem e de integração no sistema de relações interpessoais;
- d)** Dar especial atenção às crianças e jovens com necessidades educativas especiais, distúrbios de comportamento e outros para uma correta avaliação da situação e o estudo da intervenção mais adequada;
- e)** Promover a orientação escolar, profissional e psicossocial das crianças e jovens e a avaliação psicológica e psicopedagógica;
- f)** Desenvolver nas crianças e jovens competências sociais;
- g)** Analisar periodicamente a evolução pessoal de cada criança ou jovem no contexto da resposta – CAR, enquanto comunidade familiar;
- h)** Incentivar, por todos os meios, as relações interpessoais saudáveis entre todos os elementos envolvidos para uma autêntica vivência em família.

## **CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES**

### **Artigo 22.º**

#### **Quadro de pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação dos recursos humanos, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

2. Os Colaboradores afetos à CAR são:

- a) Diretor Técnico;
- b) Assistente Social;
- c) Educador Social;
- d) Psicólogo;
- e) Ajudantes de Ação Educativa/Lar;
- f) Auxiliares de Serviços Gerais;
- g) Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- h) Cozinheiros, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- i) Ajudantes de Cozinha, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- j) Administrativos, com afetação simultânea a outras respostas sociais.

3. É proibido a todo o colaborador aceitar qualquer gratificação dos Clientes, familiares ou outros.

### Artigo 23.º

#### Conteúdo Funcional

1. De acordo com as respetivas categorias, são considerados como principais conteúdos funcionais:

- a) Psicólogo - definir e implementar medidas de intervenção psicológica individual; quando necessário, elaborar a avaliação mental das crianças/jovens; assegurar o acompanhamento psicológico das crianças/jovens no processo de integração institucional;
- b) Assistente Social - proceder ao acolhimento das crianças/jovens com vista a facilitar a sua integração; elaborar avaliações e informações sociais; fomentar e reforçar as relações entre as crianças/jovens, os familiares, os amigos e a comunidade em geral; organizar e manter atualizado o processo individual de cada criança/jovem;
- c) Educadora Social - planejar, organizar e desenvolver atividades de animação/ocupação/enriquecimento sociocultural para as crianças/jovens; dinamização de atividades do domínio lúdico-social, bem como do religioso; desportivo, cognitivo e artístico; promover iniciativas de interação com outros grupos de diferentes faixas etárias, favorecendo o convívio; definir e aplicar metodologias adequadas;

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	1 09/07/2020
		<b>Página</b>	17 de 26

- d)** Ajudantes de Ação Educativa/Auxiliares de Serviços Gerais - trabalhar diretamente com as crianças/jovens tendo em vista o seu bem-estar; proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno das mesmas, dentro e fora da instituição; assegurar a sua higiene e alimentação; proceder diariamente à limpeza das instalações, nomeadamente, dos quartos, casas de banho e zonas comuns; informar o Diretor Técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da CAR, ou que ponha em causa o bem-estar das crianças/jovens; desempenhar outras tarefas atribuídas pela Diretora Técnica com o devido enquadramento;
- e)** Motorista - conduzir os veículos da instituição; zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos; verificar os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus;
- f)** Cozinheiros - preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios; administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições; colaborar na elaboração de ementas;
- g)** Ajudantes de Cozinha - trabalhar sob as ordens do cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos;
- h)** Administrativos - executarem tarefas relacionadas com o expediente e arquivo; rececionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos serviços; proceder à expedição da correspondência; atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo da Instituição.

### **Artigo 24.º**

#### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica desta Instituição é assegurada por um Licenciado em Ciências Sociais e Humanas, nos termos da legislação em vigor.
2. Ao Diretor Técnico compete, designadamente: coordenar globalmente todas as atividades; dirigir o funcionamento supervisionando o desempenho dos colaboradores; criar condições que garantam um clima de bem-estar e assegurar a execução das decisões e deliberações respeitantes à Resposta Social.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	<b>1</b> 09/07/2020
		<b>Página</b>	<b>18 de 26</b>

## CAPÍTULO IV - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO

### Artigo 25.º

#### Culto Católico

Sendo a Santa Casa da Misericórdia uma instituição canonicamente ereta, as crianças/jovens têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência, cerimónias e outras manifestações religiosas realizados nas suas instalações, que serão unicamente de índole católica.

### Artigo 26.º

#### Outras Religiões

No respeito pela total liberdade das utentes, está garantida a sua não discriminação face às opções religiosas de cada um, não sendo, no entanto, permitidas na CAR atividades de outras religiões que não a católica.

## CAPÍTULO V - VISITAS E SAÍDAS

### Artigo 27.º

#### Visitas

1. O acesso às instalações e equipamentos está reservado às crianças/jovens aqui acolhidas e colaboradores, salvaguardando-se no entanto o respeito e privacidade devido ao local de trabalho e permanência de cada um.
2. Com outras pessoas, os critérios de acesso serão definidos pontualmente, ressalvando-se desde já a permissão de entrada a alguns amigos das crianças/jovens acolhidas.
3. As visitas à família em fins-de-semana e férias devem ser autorizadas pelo Diretor Técnico, que terá em conta as limitações impostas pelas entidades com competência para tal, sempre no superior interesse da criança/jovem. Estas visitas obedecem a um plano de intervenção e acompanhamento, educação e formação da criança/jovem.
4. As visitas da família ao jovem ocorrem, sempre que possível, durante a semana, em horário pré-determinado, desde que não colidam com as atividades escolares

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

ou outras de carácter obrigatório. Cabe ao Diretor Técnico determinar a forma e a oportunidade em que as visitas podem ter lugar e dar orientações necessárias para a prossecução dos seus objetivos.

5. As visitas de familiares e amigos serão realizadas em locais próprios. Só se efetuarão nos quartos das utentes quando a situação das mesmas a isso obrigar.
6. Os visitantes, sempre que tragam algum tipo de alimento ou bebida, devem, antes de o entregar à criança/jovem, dar conhecimento a um colaborador da CAR, que avaliará a oportunidade dessa entrega/consumo.
7. A comunicação com o exterior poderá revestir outras formas, quer através de troca de correspondência, ou pelo telefone, sendo sempre salvaguardadas as condições de privacidade.

### **Artigo 28.º**

#### **Saídas**

1. As saídas podem ser suspensas por motivos de ordem disciplinar ou segurança.
2. As jovens mais velhas, de comprovada maturidade e responsabilidade, podem ausentar-se de casa após o cumprimento das suas obrigações, depois de terem dado conhecimento da necessidade da sua saída, informando a hora prevista da sua chegada e depois de obtida a respetiva autorização. Os casos excecionais serão objeto de apreciação por parte do técnico responsável.
3. No caso de surgir uma situação de saída não autorizada ou fuga, a funcionária de serviço deve informar imediatamente o Diretor Técnico.
4. A família, se existir, será informada no prazo de 24 horas e o Tribunal ou pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens serão informados se o regresso não ocorrer no prazo de 48 horas.
5. As crianças/jovens saem da CAR para frequentarem as atividades obrigatórias, tais como a escola e outras oportunamente autorizadas, devendo regressar a casa logo após o seu termo.
6. As crianças/jovens não podem ausentar-se da Resposta Social sem prévio conhecimento e respetiva autorização do Técnico responsável. Este poderá ainda autorizar outras saídas, devidamente justificadas, tendo o cuidado de dar conhecimento aos colaboradores de serviço.

Elaborado

Verificado/Aprovado

Data:

Data:

## CAPÍTULO VI - AÇÃO DISCIPLINAR

### Artigo 29.º

#### Infrações

1. Considera-se infração disciplinar o incumprimento por parte da criança/jovem dos deveres e das regras a que está sujeita previstos neste regulamento, tendo sempre em conta a sua idade, grau de autonomia e intencionalidade.
2. As infrações classificam-se em leves, graves e muito graves.
3. Incorre em infração disciplinar e às subseqüentes medidas disciplinares quem, nomeadamente:
  - a) Agredir, ameaçar, coagir, insultar ou faltar ao respeito às funcionárias da CAR, às colegas, ou outras pessoas da comunidade;
  - b) Ausentar-se de casa sem autorização ou ajudar outras colegas a fazê-lo;
  - c) Não regressar a horas, previamente determinadas, nas saídas autorizadas;
  - d) Desobedecer às ordens recebidas do pessoal em serviço;
  - e) Causar danos deliberadamente ou por negligência, quer em relação a bens da casa, quer a bens de funcionárias ou de pessoas da comunidade em geral;
  - f) Retirar, sem autorização, bens afetos à casa ou pertencentes a outras pessoas, roubar ou furtar quaisquer objetos;
  - g) Introduzir, possuir ou consumir, na casa, substâncias proibidas por lei ou por este regulamento.

### Artigo 30.º

#### Medidas Disciplinares

1. As medidas disciplinares aplicadas quando se verificarem os factos enumerados, ou outros que a Equipa Técnica entenda como graves no contexto do acompanhamento que é devido à criança/jovem, são progressivamente:
  - a) Repreensão verbal;
  - b) Execução de tarefa;
  - c) Suspensão do uso de dinheiro de bolso;
  - d) Privação total ou parcial de dinheiro de bolso;

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	1 09/07/2020
		<b>Página</b>	21 de 26

- e) Suspensão do uso de dinheiro do pecúlio;
  - f) Suspensão da prática de atividade recreativa programada;
  - g) Perda de autorização de saída de casa, nomeadamente ao fim-de-semana ou férias;
  - h) Saída compulsiva da Instituição prevista nos casos de agressão ou de grande destabilização do ambiente vivido na CAR.
2. A escolha e aplicação da medida disciplinar deverá obedecer aos princípios da adequação, da proporcionalidade e da oportunidade. Todas as medidas disciplinares, excetuando as alíneas a) e b), serão obrigatoriamente registadas no processo individual da utente especificando a infração disciplinar, o que a motivou, data e quem a aplicou.
  3. As medidas disciplinares constituem a reação mais grave da CAR a condutas tipificadas como infração disciplinar e visam incutir na educanda o respeito pelos valores que inspiram os deveres ou regras violadas e a sua motivação para a não repetição de tais condutas.
  4. Nenhuma criança ou jovem pode ser disciplinarmente punida sem ter sido informada da infração disciplinar cuja prática lhe é atribuída.
  5. Não pode ser aplicada sanção disciplinar a uma criança/jovem sem a ouvir e sem lhe dar oportunidade de se defender.

### Artigo 31.º

#### Competência para Aplicação das Medidas Disciplinares

1. O Diretor Técnico tem competência para a aplicação de qualquer das medidas disciplinares previstas no presente Regulamento, à exceção da aplicação da alínea h) do artigo 30 que é da exclusiva competência da Mesa Administrativa, que delibera sob proposta do Provedor mediante informação do Diretor Técnico e do parecer do Coordenador Geral.
2. Para a aplicação da repreensão verbal, têm competência, para além do Diretor Técnico, os profissionais diretamente envolvidos na intervenção junto da educanda e que, no momento da prática da infração ou do seu conhecimento, tenham estado diretamente em contacto com o mesmo.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

### Artigo 32.º

#### Disciplina, Ordem e Segurança

1. Não é permitido às crianças/jovens fumar, consumir bebidas alcoólicas ou drogas, bem como possuir ou usar armas de qualquer espécie, ou objetos que representem qualquer tipo de perigo, dentro das instalações da CAR.
2. Para prevenção de comportamentos de risco e/ou acidentes, todos os objetos e substâncias de potencial perigosidade ou toxicidade, como por exemplo medicamentos e produtos de limpeza, devem ser armazenados em local próprio e de acesso interdito ou condicionado às crianças/jovens.
3. Existe um chaveiro geral com um duplicado de todas as chaves das instalações cujo acesso está reservado ao responsável.
4. As funcionárias têm acesso às chaves das instalações de uso comum.

### CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES

#### Artigo 33.º

##### Das Crianças/Jovens

1. São direitos das crianças/jovens:
  - a) Ver garantida a satisfação das suas necessidades básicas, nomeadamente uma alimentação equilibrada, alojamento em condições de relativa privacidade, vestuário adequado à sua idade e gosto pessoal, acompanhamento e interesse pelo seu futuro, etc.
  - b) Receber uma educação que garanta o desenvolvimento integral da sua personalidade e potencialidades, sendo-lhes asseguradas a prestação dos cuidados de saúde, formação escolar e profissional e a participação em atividades culturais, desportivas e recreativas;
  - c) Ser respeitado na sua pessoa, ideias e bens;
  - d) Manter regularmente e em condições de privacidade, contactos pessoais com a família e com pessoas com quem tenham especial relação afetiva, sem prejuízo das limitações impostas por decisão judicial ou pela CPCJ;
  - e) Participar ativamente em tudo o que lhe diga diretamente respeito, nomeadamente na definição do seu projeto de vida e permanência, ou não, na CAR;

Elaborado

Verificado/Aprovado

Data:

Data:

- f) Ser ouvida sobre assuntos do seu interesse, sendo-lhe devida atenção individualizada e pessoal;
  - g) Apresentar ao responsável sugestões ou críticas sobre o funcionamento da casa;
  - h) Ser informada, em tempo útil, sobre todas as normas e orientações pedagógicas, deliberações, direitos que lhe digam respeito;
  - i) Ser acompanhada e apoiada na resolução dos seus problemas escolares, profissionais ou pessoais;
  - j) Usufruir de um espaço de privacidade e de um grau de autonomia na condução da sua vida pessoal adequados à sua idade e situação;
  - k) Utilizar os vários serviços e instalações de acordo com as normas de funcionamento;
  - l) Receber dinheiro de bolso;
  - m) A inviolabilidade da correspondência;
  - n) Não ser transferidos desta resposta social, salvo quando essa decisão corresponda ao seu interesse;
  - o) Contactar, com garantia de confidencialidade, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, o Ministério Público, o juiz e o seu advogado;
  - p) Receber de todos os intervenientes no processo educativo o apoio e compreensão possíveis;
  - q) Possuir liberdade religiosa.
- 2. São deveres das crianças/jovens:**
- a) Respeitar pessoas e bens, não lesando a integridade física e moral de outrem e não destruindo bens móveis ou imóveis.
  - b) Obedecer a todas as funcionárias da resposta social;
  - c) Ser assídua e pontual em todas as atividades;
  - d) Não sair de casa sem prévia autorização;
  - e) Ser responsável diariamente pelo material necessário aos deveres escolares ou profissionais.
  - f) Manter o quarto sempre arrumado evidenciando organização, ordem e asseio pessoal;
  - g) Participar nas atividades escolares ou outras consideradas importantes para a sua formação global;

Elaborado

Verificado/Aprovado

Data:

Data:

- h) Ser responsável por todos os objetos que lhe forem distribuídos para seu uso pessoal;
- i) Cumprir as tarefas que lhe forem determinadas pela equipa técnica mesmo que transmitidas por outra funcionária;
- j) Evitar atitudes que possam trazer danos a terceiros ou à casa;
- k) Colaborar com as colegas e funcionárias na arrumação e conservação dos espaços, instalações e equipamentos;
- l) Respeitar o silêncio e a calma entre as 23 horas e as 08.30 horas;
- m) Não receber objetos de valor, dinheiro ou outros sem a permissão da pessoa responsável;
- n) Entregar diariamente os telemóveis, nos horários estipulados, à pessoa responsável.

#### Artigo 34.º

##### Das Famílias das Crianças/jovens acolhidas

1. São direitos da família das crianças acolhidas:
  - a) A visitar a criança ou jovem em dias e horas a combinar;
  - b) A serem informados sobre a evolução da criança/jovem;
  - c) À colaboração da CAR no processo de retoma das relações familiares, salvaguardando os interesses da criança/jovem;
  - d) Serem bem recebidos nas suas visitas;
  - e) Participar ativamente na formação da criança/jovem dando o seu contributo no trabalho da equipa técnica.
2. São deveres das famílias:
  - a) Assumir, sempre que se julgar conveniente pelas autoridades competentes, os seus deveres para com a criança ou jovem;
  - b) Acompanhar a menor à entrevista de admissão, quando esta existir;
  - c) Aceitar e colaborar com as orientações dadas pela CAR;
  - d) Respeitar o regulamento interno da CAR da Santa Casa da Misericórdia de Vagos.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	Código	SCMV.36.T.PG01
		Revisão	1 09/07/2020
		Página	25 de 26

### Artigo 35.º

#### Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos

1. Constituem direitos da Instituição:
  - a) Exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou ao responsável pela criança/jovem a devida reparação do dano;
  - b) Proceder ao apuramento de responsabilidades, podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial, na eventualidade de difamação, injúria, calúnia, ou outro tipo de ofensa à instituição, seus dirigentes ou colaboradores, por parte das crianças/jovens e/ou familiares/responsáveis;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pela criança/jovem e/ou familiares.
2. Constituem deveres:
  - a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar das crianças/jovens e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação das mesmas na vida da Instituição;
  - b) Assegurar a existência de recursos humanos adequados;
  - c) Proceder à admissão das crianças/jovens de acordo com os critérios definidos;
  - d) Manter atualizado o processo individual de cada criança/jovem da instituição.

### Artigo 36.º

#### Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente

1. Nos termos da legislação em vigor, existe na CAR, um livro de reclamações.
2. A instituição dispõe, ainda, de uma metodologia interna de reclamações e sugestões, com vista a aferir as insatisfações e sugestões em prol da melhoria contínua da qualidade.
3. Serão aplicados, regularmente, questionários para avaliação da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e comunidade.

### Artigo 37.º

#### Casos Omissos e Disposições Comuns

1. As reclamações e dúvidas levantadas pela aplicação deste Regulamento deverão ser dispostas por escrito ao Diretor Técnico da resposta social.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	<b>REGULAMENTO INTERNO CAR</b>	<b>Código</b>	<b>SCMV.36.T.PG01</b>
		<b>Revisão</b>	1 09/07/2020
		<b>Página</b>	26 de 26

2. Os casos omissos, não enquadráveis na legislação e/ou em normas da resposta social, serão analisados pelo Coordenador Geral e pelo Provedor e quando se justifique pela Mesa Administrativa, tendo sempre em conta o disposto no Compromisso da Misericórdia e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.

3. Para além dos preceitos do presente Regulamento são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

### **Artigo 38.º**

#### **Disposições Finais**

1. Este regulamento estará patente em lugar acessível, é dado a conhecer a cada criança / jovem no ato de admissão.

2. Nos termos do presente e da legislação em vigor, o Diretor Técnico da CAR da SCMV deverá informar as crianças/jovens ou os seus legais representantes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento.

3. O presente regulamento entra em vigor a 1 de setembro de 2020.

Vagos, 9 de julho de 2020

P/ A Mesa Administrativa

O Provedor

(António Paulo Maia Gravato)

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data: