

# REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL



## **CAPITULO I** **Disposições Gerais**

### **Norma I** ***Âmbito de Aplicação***

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Fundação Luiz Bernardo de Almeida devidamente registada na ex. Direcção Geral de Acção Social sob o número 13/85, folha 117 verso e 118, no livro das Fundações de Solidariedade Social, 20/05/1985; com acordo de cooperação para a resposta Social Serviço Atendimento/Acompanhamento Social (SAAS), celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 01/10/1998, pertencente a Fundação rege-se pelas seguintes normas:

### **Norma II** ***Legislação Aplicável***

O Gabinete de Apoio à Família e Comunidade rege-se igualmente pelo estipulado Decreto-Lei 64/2007 de 14 de Março e no Despacho Normativo 75/92 de 20 de Maio.

### **Norma III** ***Objecto***

O presente Regulamento Interno regulamenta as condições de funcionamento, organização do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS).

### **Norma IV** ***Objectivos***

O presente Regulamento Interno de Funcionamento da resposta social visa:

1. O desenvolvimento de actividades de promoção e integração social de indivíduos e famílias em situação de disfunção, bem como o exercício de direitos de cidadania, nomeadamente através de acções de atendimento/ acompanhamento, informação e orientação. Visa ainda de uma maior articulação entre

diferentes estruturas do sistema social e o indivíduo, por forma, a erradicar os efeitos negativos da exclusão de que esse mesmo indivíduo é alvo;

2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Gabinete de Apoio à Família e comunidade;
3. Promover o respeito pelos direitos dos indivíduos e famílias residentes em Macieira de Cambra beneficiários e demais interessados.

### **Norma V** **Actividades Desenvolvidas**

#### **1. O Gabinete de Apoio à Família e Comunidade realiza as seguintes atividades:**

- 1.1. Atendimento /Acompanhamento, informação e orientação a população residente nas freguesias de Macieira de Cambra; Rôge e outras freguesias quando solicitada;
- 1.2. Esclarecimento e informações, Contribuição para o esclarecimento das famílias para os seus direitos e deveres. Esclarecimentos de diversos assuntos;
- 1.3. Atendimento/Acompanhamento e intervenção junto das famílias beneficiárias do RSI e de Ação Social;
- 1.4. Visitas ao domicílio dos indivíduos/famílias;
- 1.5. POAPMC – Distribuição de géneros alimentícios a famílias carenciadas, Enquadradas no âmbito dos critérios de elegibilidade definidos pela Segurança Social;
- 1.6. Atribuição de Alimentos provenientes do Banco Alimentar;
- 1.7. Encaminhamento para o Banco Solidário;
- 1.8. Atribuição de subsídios eventuais;
- 1.9. Colaboração com a CPCJ, elaboração de relatórios sociais referentes a famílias sinalizadas provenientes de Macieira de Cambra e Rôge;
- 1.10. Atendimento e respostas no âmbito da Saúde, pagamento de medicamentos, transporte e acompanhamento a consultas médicas, pagamento de consultas especializadas, concessão de subsídios para tratamentos médicos e aparelhos;
- 1.11. Toxicodependência/Alcoolismo inscrição nas consultas de especialidade, Atendimento e respostas no âmbito da Habitação e Educação;
- 1.12. Atribuição de subsídios eventuais pecuniários e de carácter eventual a indivíduos/famílias como forma de apoio económico à concretização de medidas/acções de inserção de acordo com os critérios do Guião Operativo para o atendimento e Acompanhamento Social -Caderno C, Contratualização para a inserção;
- 1.13. Recreativa e Cultural.

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO**

**NORMA VI**  
***Condições de Admissão***

1. São condições de admissão no Gabinete de Apoio a Família e Comunidade para abertura de processo de Acção Social:
  - 1.1 Apresentem baixos rendimentos, face as despesas e dimensão do agregado familiar, com base no cálculo da capitação, tendo como referência o valor da Pensão Social em vigor;
  - 1.2 Grupos de Risco: Famílias com crianças e jovens em risco (abandono, negligência, maus tratos, abandono escolar precoce); Idosos em risco (carência económica, abandono, negligência, isolamento, maus tratos); Vítimas de violência doméstica (carência económica, ausência de suporte familiar, necessidade de abrigo); Portadores de doenças infecciosas;
  - 1.3 Desemprego temporário ou prolongado;
  - 1.4 Os que se encontrem em situação de doença ou morte de um dos elementos;
  - 1.5 Separação, abandono e prisão de um dos elementos;
  - 1.6 Indivíduos, toxicodependentes, alcoólicos (com obrigatoriedade de tratamento) e sem abrigo;
  - 1.7 Agregados mono parentais /Alargados;
  - 1.8 Pensionistas com baixas pensões, com rendimento per capitam inferior a Pensão Social;
  - 1.9 Agregados que apresentem problemas habitacionais;
  - 1.10 Agregados em situação de emergência social:
    - Calamidades (incêndios, inundações, etc.);
    - Eventualidades (doença, invalidez, ruptura/morte familiar, desemprego);
    - Situações de carência estrutural (desemprego prolongado, problemas habitacionais).

**NORMA VII**  
***Candidatura***

1. Para efeitos de admissão, o cliente devera entregar cópia dos seguintes documentos, como prova das declarações efectuadas:
  - 1.1. Bilhete de Identificação ou Cartão de Cidadão de todos os elementos agregado familiar;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do requerente;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social de todos os elementos agregado familiar;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;

- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
  - 1.7. Comprovativo de despesas fixas mensais do cliente e do agregado familiar;
  - 1.8. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
2. Em caso de admissão urgente, e beneficiários da prestação de RSI, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta. No caso dos beneficiários de RSI a apresentação de documentação é solicitada em NLI.

## **NORMA VIII**

### ***Critérios de Admissão***

1. Indivíduos e/ou famílias que reúnam cumulativamente três ou mais dos critérios enumerados na Norma V;
2. Serão apoiados os indivíduos e famílias social e economicamente desfavorecidos e/ou que apresentem as problemáticas enumeradas na Norma V;
3. Famílias sinalizadas por outras Instituições em situação de risco.

## **NORMA IX**

### ***Admissão/atribuição***

1. Recebida a candidatura, para a atribuição de apoios económicos de carácter eventual, a mesma é analisada pelo Técnico de Serviço Social responsável deste serviço a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar deve submeter à decisão do Conselho Executivo da Fundação Luiz Bernardo de Almeida;
2. Para elaboração da proposta de admissão, submissão à entidade competente e possível atribuição é necessário que o indivíduo/agregado se encontre numa situação de carência económica, ou seja, que apresente, por razões conjunturais ou estruturais, um deficit entre limiar mínimo de carência (valor da pensão social) e a capitação, representando uma situação de risco ou de exclusão social.

Assim, de acordo com o disposto na Circular Normativa n.º3 de 02 de Maio de 1997 e na Circular Normativa n.º 7, de 14 de Agosto de 1997, da Direcção Geral da Acção Social, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF-D}{N}$$

**R** = rendimento per capita  
**RF** = Rendimento mensal líquido do agregado familiar  
**D** = despesas fixas  
**N** = Número de elementos do agregado familiar

3. É competente para decidir a atribuição de apoios económicos o Conselho Executivo da Fundação Luiz Bernardo de Almeida;
4. Podem ser atribuídos apoios em simultâneo, em situações consideradas de grave carência;
5. A avaliação da atribuição de apoios tem periodicidade mensal, através de realização de mapas de controlo de verbas;
6. Os apoios são objecto de rectificação na Reunião do Conselho Executivo, mediante a apresentação do balancete dos apoios concedidos mensalmente.

#### **NORMA X**

##### ***Processo Individual do Cliente***

1. Abertura do Processo no ASIP – Ação Social Interface Parceiros;
2. Deve constar no processo os documentos probatórios e Ficha de identificação do requerente;
3. Deve ainda constar no processo os comprovativos dos apoios atribuídos assim como o deferimento assinado por um elemento do Conselho Executivo e/ou pelo Diretor Geral da Fundação Luiz Bernardo de Almeida;
4. Programa de Inserção, Acordo de Inserção assim como a sua reavaliação, devidamente assinados pelo beneficiário, pelo Técnico de acompanhamento, nos Beneficiários da Prestação de RSI deve ser apresentado e aprovado pelo N.L.I. Cumprido o programa de inserção, os seus objectivos e os prazos definidos e desde que não haja lugar à continuidade, dá-se por concluído o processo de Contratualização.

#### **CAPÍTULO III**

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

#### **NORMA XI**

##### ***Instalações***

1. Este Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social da Fundação Luiz Bernado de Almeida está sediado em Cruz de São Domingos em Macieira de Cambra e as suas instalações são compostas por um Gabinete de Atendimento, sala de espera e WC.

## **NORMA XII**

### ***Horários de Funcionamento***

1. Este Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social tem como horário de funcionamento, dias úteis, das 9.00 horas às 13.00 horas e das 14.00 horas às 17.30 horas.
2. Os atendimentos à população são realizados, a terça-feira das 9.30 as 13.00 horas e das 14.00 as 17.00 horas.
3. O Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social encontra-se encerrado aos Sábados, Domingos, Feriados e períodos de férias.

## **NORMA XIII**

### ***Quadro de Pessoal***

1. O quadro de pessoal do Gabinete de Apoio a Família e Comunidade encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal desta resposta social a que se reporta o presente regulamento interno contempla um Técnico Superior de Serviço Social e um Auxiliar de Acção Social (Ajudante Familiar)
3. **Funções do Pessoal:**

#### **1- Assistente Social e Coordenadora do GAFC**

- a) Prestar atendimento semanal à comunidade;
- b) Prestar informações, esclarecimentos e devido encaminhamento de situações para as estruturas mais adequadas, de acordo com o solicitado pelo cliente;
- c) Divulgar e informar acerca das actividades promovidas pela Resposta Social Atendimento/Acompanhamento Social da FLBA;
- d) Informar, solicitar os documentos necessários, preencher requerimentos, e encaminhar, relativamente às demais medidas de apoio e protecção social, previstas no Regime Geral Segurança Social, tais com RSI (Rendimento Social de Inserção), Abono Familiar, Pensões, etc.
- e) No âmbito da medida do RSI:

- Realização de relatório social, no qual conste um pré-diagnóstico sobre a situação do agregado familiar;
  - Definição do Projecto do Plano de Inserção;
  - Negociação com o titular da prestação e restantes membros o Plano de Inserção;
  - Celebração e formalização, nas instalações do Serviço Local da Segurança Social, juntamente com os beneficiários da prestação, o Contrato de Inserção;
  - Acompanhamento e execução do Plano de Inserção acordado previamente;
- f) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente;
  - g) Proceder a toda e qualquer diligência necessária à concretização dos objetivos definidos no Plano de Inserção;
  - h) Efectuar a 1.ª visita domiciliária ao cliente do GAFC e sempre que tal se justificar;
  - i) Gerir a atribuição de géneros alimentares provenientes do POAPMC – Programa Operacional Apoio Pessoas Mais Carenciadas e do Banco Alimentar Contra a Fome;
  - j) Gerir a atribuição de apoios económicos pontuais, em função das necessidades de carácter urgente dos clientes e das verbas disponíveis para o efeito;
  - k) Orientar as acções socioeducativas, que são desenvolvidas nos domicílios das famílias mais carenciadas pela, Auxiliar de Acção Social, no sentido de melhorar a sua organização e gestão doméstica;
  - l) Organizar e dinamizar, juntamente com o Auxiliar de Acção Social, actividades recreativas, culturais dirigidas aos clientes do GAFC;
  - m) Promover, em articulação com outras entidades parceiras da Instituição, o estudo e a implementação de novos projectos no âmbito dos objectivos de intervenção deste Gabinete;
  - n) Dinamizar, em colaboração com a restante equipa e em articulação com Câmara Municipal de Vale de Cambra, a Comissão de idosos de Macieira de Cambra;
  - o) Participar, de acordo com as solicitações e os recursos disponíveis, nas parcerias formal ou informalmente constituídas tais como a Rede Social, a CPCJ, entre outras;
  - p) Elaborar o Plano de Actividades do GAFC, para o ano em curso;
  - q) Elaborar juntamente o Relatório de Actividades do GAFC do ano anterior;
  - r) Participar nas actividades do Banco Solidário, assim como encaminhamento de utentes para este;
  - s) Elaboração de Candidaturas, quando solicitadas pela Direcção;
  - t) Coordenação de Formações;
  - u) Coordenar as actividades e funcionamento do GAFC, fazendo a articulação direta com o Conselho Executivo da instituição.

## **2- A Auxiliar de Acção Social tem as funções de:**

- a) Realizar, sob co-orientação da Coordenadora do GAFC as acções sócio educativas que são desenvolvidas nos domicílios das famílias mais carenciadas no sentido de melhorar a sua organização e gestão doméstica;
- b) Realizar visitas domiciliárias aos agregados familiares em acompanhamento de acordo com os objetivos definidos pela Coordenadora do GAFC;
- c) Participar na divulgação e informação das actividades promovidas no âmbito do GAFC;
- d) Organizar e manter atualizados os registos das actividades realizadas com a família e constar no processo individual de cada cliente;
- e) Controlar as existências de géneros alimentares provenientes do Banco alimentar;
- f) Receber os produtos dos vários fornecedores do POAPMC e armazenar de forma ordenada;
- g) Proceder à distribuição e entrega géneros alimentares provenientes do POAPMC quer as entidades mediadoras quer aos utentes do GAFC;
- h) Dinamização e organização das sessões do Espaço de Promoção Pessoal e Social promovido pelo GAFC;
- i) Colaborar na organização e dinamização de actividades recreativas, culturais, lúdicas pedagógicas dirigidas aos clientes do GAFC com articulação com a restante equipa da Fundação;
- j) Participar, sempre que se justifique nas actividades desenvolvidas no âmbito da Comissão de Idosos de Macieira de Cambra e Rede Social;
- k) Realizar o transporte e acompanhamento de clientes do GAFC a consultas, exames, tratamentos médicos e outras diligências, estes devem ser sempre registados como saídas do GAFC;
- l) Efectuar toda e qualquer diligencia necessária à prossecução dos objectivos do GAFC e/ou inseridas do acompanhamento aos clientes (articulação com outros técnicos; instituições; pagamento dos subsídios eventuais, entrega de documentação);
- m) Colaborar com a Coordenadora do GAFC se está o assim pedir, na elaboração do Plano de Actividades e relatório de Actividades do GAFC;
- n) Acompanhamento dos utentes ao Banco Solidário, sob orientação da Coordenadora do GAFC, assim como participação das actividades promovidas por este;
- o) Responsável pela recolha e distribuição dos bens do Banco Solidário;

#### **NORMA XIV**

##### ***Coordenação Técnica***

A Coordenação Técnica desta resposta social compete a um técnico, nos termos do Decreto de Lei n.º 64/2007, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XV**  
***Direitos dos Clientes***

**Os/as clientes têm direito a:**

1. Serem informados de forma clara e objetiva sobre os critérios de admissão, funcionamento e respostas do serviço, bem como os outros recursos existentes na comunidade;
2. Confidencialidade pela Técnica, Auxiliar e Conselho Executivo da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, nomeadamente no que se refere à sua vida e situação social;
3. Ser tratado com respeito e confidencialidade pela Instituição, nomeadamente no que se refere à sua vida privada e situação social;
4. Participar ativamente na elaboração do seu projecto de vida com vista à sua autonomização;
5. Recorrer ao serviço de atendimento em todas as situações que exijam uma intervenção específica da Técnica.
6. Negociar a contratualização do seu Plano de Inserção com o/Técnico/a e Gestor/a;
7. Ver asseguradas as condições de livre manifestação da vontade, dos clientes maiores, à sua admissão.

**NORMA XVI**  
***Deveres dos Clientes***

**Os/as clientes têm dever de:**

1. Cumprir as normas que constam do presente regulamento;
2. Colaborar com a equipa técnica, fornecendo todas as informações e respectivos comprovativos documentais, considerados necessários e pertinentes para elaborar um diagnóstico consistente de forma a definir uma intervenção adequada à situação apresentada;
3. Informar regularmente todas as alterações significativas, durante o (s) período (s) de acompanhamento;
4. Cumprir o Plano de inserção contratualizado, através da concretização das acções propostas;
5. Comunicar a decisão de desistência de utilização dos serviços ou acompanhamento;
6. Tratar com respeito e urbanidade todos os colaboradores da Instituição.

**NORMA XVII**  
***Direitos da Entidade Gestora da Instituição***

São direitos da Entidade Gestora da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

### **Norma XVIII**

#### ***Deveres da Entidade Gestora da Instituição***

São deveres da Entidade Gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
5. Desenvolver as actividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
6. Possuir livro de reclamações.

### **NORMA XIX**

#### ***Condições de Cessação***

São condições de cessação as seguintes situações:

1. Beneficiários que não reúnam condições de admissão previstas na Norma VI;
2. Quando o agregado familiar resida ou passe a residir fora do âmbito geográfico de Intervenção;
3. A situação do indivíduo/agregado já não o justificar;
4. No caso de falsas declarações;
5. Se estiverem 1 ano sem comparecer no Gabinete o processo passa a passivo.
6. Não cumprimento consecutivo das tarefas e/ou compromissos assumidos;
7. Transferência para outros GAFC do Concelho a pedido destes porque já conhecem a situação/família;
8. Falta de respeito, e/ou tratar mal a Técnica e/ou a Auxiliar por palavras ou acções.

### **NORMA XX**

#### ***Livro de Reclamações***

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos sempre que desejado.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXI**  
***Alterações ao Regulamento***

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o responsável pelo Gabinete de Apoio a Família e Comunidade da Fundação Luiz Bernardo de Almeida devereá informar e contratuáizar com os Beneficiários sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Aveiro, à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXII**  
***Integração de Lacunas***

A resolução de qualquer omissão no presente regulamento será da competência do Conselho Executivo de acordo com as disposições do Centro tendo por base as disposições legais ou regulamentares em vigor, ouvido o parecer do(a) Técnico(a).

**NORMA XXIII**  
***Entrada em Vigor***

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho Executivo de 02 de Abril de 2018, e entra em vigor no dia 09 de Abril de 2018.

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
1	04 / 06 / 2012	Revisão
2	27 / 05 / 2013	Revisão
3	16 / 06 / 2016	Revisão
4	09 / 04 / 2018	Revisão

Macieira de Cambra, 09 de Abril de 2018

A Presidente do Conselho Executivo

Maria de Fátima Castro Vide Soares Pereira, Eng.