

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 Atendimento/Acompanhamento Social, 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

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 beneficiários e demais interessados.

Norma IV
Actividades Desenvolvidas

1. O Gabinete de Apoio à Família e Comunidade realiza as seguintes actividades:

- 1.1. Atendimento /Acompanhamento, informação e orientação a população residente nas freguesias de Macieira de Cambra e Rôge;
- 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 da Acção Social;
- 1.4. Visitas ao domicilio dos indivíduos/famílias;
- 1.5. PCAAC/Banco Alimentar – Distribuição de géneros alimentícios a famílias carenciadas, enquadradas no âmbito dos critérios de elegibilidade definidos pela Segurança Social;
- 1.6. Oferta de roupa;
- 1.7. Atribuição de subsídios eventuais;
- 1.8. Colaboração com a CPCJ, elaboração de relatórios sociais referentes a famílias sinalizadas provenientes de Macieira de Cambra e Rôge;
- 1.9. 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;
- 1.10. Toxicodependência/Alcoolismo inscrição nas consultas de especialidade, Atendimento e respostas no âmbito da Habitação e Educação,
- 1.11. 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;
- 1.12. Acolhimento temporário
- 1.13. Recreativa e Cultural

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO

NORMA V
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 VI
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente devera entregar cópia dos seguintes documentos, como prova das declarações efectuadas:
 - 1.1. Bilhete de Identificação 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, quando necessário de acordo com o Caderno C do guião Operativo para o Atendimento/Acompanhamento Social;
 - 1.7. Comprovativo de despesas fixas mensais do cliente e do agregado familiar, quando necessário, de acordo com o Caderno C do guião Operativo para o Atendimento/Acompanhamento Social;
 - 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, 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.

NORMA VII

Crítérios 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 VIII

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 de Administração 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 de Administração da Fundação Luiz Bernado 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 de Administração, mediante a apresentação do balancete dos apoios concedidos mensalmente.

NORMA IX

Processo Individual do Cliente

1. Organização e preenchimento da Ficha do Processo Familiar da Direcção Geral da Acção Social;
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 de Administração 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 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 X

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 XI

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 13.30 horas e das 14.30 as 17.00 horas.
3. O Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social, encontra-se encerrado aos Sábados, Domingos, Feriados e períodos de férias.

NORMA XII

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 uma 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, elaborar a Informação Social para despacho e após o deferimento:
 - 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, do Acordo de Programa de Inserção;

- Acompanhamento e execução do Plano de Inserção acordado previamente;
- Comunicação/informação ao Núcleo Local de Inserção (NLI), de toda e qualquer alteração ao processo;
- f) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente;
- g) Elaborar, em colaboração com o Auxiliar de Acção Social, o Plano Diagnóstico e de Intervenção Familiar, ao qual se segue a respectiva contratualização, acompanhamento e avaliação do mesmo para os clientes de Acção Social;
- h) Proceder a toda e qualquer diligência necessária à concretização dos objectivos definidos no Plano de Intervenção Familiar/Plano de Inserção;
- i) Efectuar a 1.ª visita domiciliária ao cliente do GAFC e sempre que tal se justificar;
- j) Gerir a atribuição de géneros alimentares provenientes do Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carentes (PCAAC) e do Banco Alimentar Contra a Fome;
- k) Gerir a atribuição de apoios económicos pontuais, em função das necessidades de carácter urgente dos clientes e das verbas disponíveis para o efeito;
- l) Orientar as acções socioeducativas, em colaboração com o Auxiliar de Acção Social, que são desenvolvidas nos domicílios das famílias mais carenciadas no sentido de melhorar a sua organização e gestão domésticas;
- m) Organizar e dinamizar, juntamente com o Auxiliar de Acção Social, actividades recreativas, culturais dirigidas aos clientes do GAFC;
- n) Promover, em articulação com outras entidades parceiras, o estudo e a implementação de novos projectos no âmbito dos objectivos de intervenção deste Gabinete;
- o) 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;
- p) Participar, de acordo com as solicitações e os recursos disponíveis, nas parcerias formais ou informalmente constituídas tais como a Rede Social, o GIS, a CPCJ, entre outras;
- q) Elaborar o Plano de Actividades do GAFC, para o ano em curso;
- r) Elaborar juntamente o Relatório de Actividades do GAFC do ano anterior;
- s) Coordenar o funcionamento do Banco Solidário
- t) Elaboração de Candidaturas, quando solicitadas pela Direcção
- u) Coordenação de Formações do POPH – medida 6.5
- v) Coordenadora substituta do NLI de Vale de Cambra
- w) Participação e coordenação da Tômbola das festas Setembrinas
- x) Participar e colaborar na implementação do Sistema de Qualidade da instituição e GAFC;
- y) Coordenar as actividades e funcionamento do GAFC, fazendo a articulação directa com a Direcção 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 objectivos definidos com a Coordenadora do GAFC;
- c) Participar na divulgação e informação das actividades promovidas no âmbito do GAFC;
- d) Participar, juntamente com a Coordenadora do GAFC, na elaboração do diagnóstico, plano de intervenção e acompanhamento de acordo com as necessidades identificadas para o beneficiário e sua família;
- e) Organizar e manter actualizados os registos das actividades realizadas com a família e constar no processo individual de cada cliente;
- f) Controlar as existências de géneros alimentares provenientes do PCAAC e do Banco alimentar;
- g) Proceder à distribuição e entrega géneros alimentares provenientes do PCAAC e do Banco Alimentar aos clientes deles beneficiários como o preenchimento das guias;
- 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, Rede Social e GIS;
- 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 na elaboração do Plano de Actividades e relatório de Actividades do GAFC;
- n) Responsável pelo funcionamento do Banco Solidário, sob orientação da Coordenadora do GAFC;
- o) Responsável pela recolha e distribuição dos bens do Banco Solidário;
- p) Juntamente e sob orientação da Coordenadora do GAFC, organização da Tômbola nas festas Setembrinas
- q) Colaborar na implementação do Sistema de Qualidade da instituição e GAFC;

NORMA XIII
Direcção Técnica

A Direcção 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 XIV
Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Serem informados de forma clara e objectiva sobre os critérios de admissão, funcionamento e respostas do serviço, bem como os outros recursos existentes na comunidade;
2. Confidencialidade pela Técnica e Direcção da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, nomeadamente no que se refere à sua vida e situação social;
3. Recorrer ao serviço de atendimento em todas as situações que exijam uma intervenção específica da Técnica.

NORMA XV
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as normas que constam do presente regulamento;
2. Colaborar com a Técnica, fornecendo todas as informações (respectivos comprovativos documentais), consideradas necessárias 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;

NORMA XVI
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 XVII

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 XVII

Condições de Cessação

São condições de cessação as seguintes situações:

1. Beneficiários que não reúnam condições de admissão previstas na Norma V;
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 2 anos sem comparecer no Gabinete o processo passa a passivo.
6. Não cumprimento consecutivo das tarefas e/ou compromissos assumidos;

NORMA XIX

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 XX
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 devere informar e contratualizar 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/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXI
Integração de Lacunas

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

NORMA XXII
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor após a aprovação em Concelho Administração da Fundação Luiz Bernardo de Almeida, no dia 04 de Junho de 2012

Macieira de Cambra, 04 de Junho de 2012

A Presidente do Conselho de Administração

Maria de Fátima Castro Vide Soares Pereira, Eng.