



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

João Mardoss
F. P. P. P.
F. P. P. P.

REGULAMENTO INTERNO

**ÁREA FAMÍLIA E COMUNIDADE
ATENDIMENTO/ACOMPANHAMENTO SOCIAL**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA I

Âmbito de Aplicação

1. A Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, designada por SCMCOB, Instituição Particular de Solidariedade Social, celebrou o Acordo de Cooperação para a resposta social de Atendimento/Acompanhamento Social, com o Centro Distrital de Aveiro em 28 de Agosto de 1996.
2. O presente regulamento define as normas de funcionamento do Atendimento/Acompanhamento Social, enquanto resposta atípica da SCMCOB, estando de acordo com os seus estatutos e normas legais.

NORMA II

Legislação Aplicável

O presente Regulamento Interno pretende definir as normas de funcionamento da resposta, de acordo com os seguintes pontos:

- a) O protocolo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no art. 4º no nº 2, do estatuto das IPSS, aprovado pelo Dec. Lei nº119/83, de 25 de Fevereiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/ 92, de 20 de Maio bem como pelas leis orientadoras da União das Misericórdias Portuguesas e demais legislação aplicável;
- b) Manual de Procedimentos para o Atendimento/Acompanhamento Social;
- c) Legislação reguladora da medida social Rendimento Social de Inserção;
- d) Procedimentos e critérios técnicos normalizados pela Segurança Social.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

Handwritten signatures and notes in the top right corner, including names like 'Luís Carlos' and 'Ana'.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora dos serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.
4. Assegurar que os clientes tenham consciência dos seus deveres e zelar para que cumpram os mesmos.

NORMA IV

Objetivos da Resposta Social

São objetivos da Resposta:

1. Desenvolver atividades de promoção e integração social e económica, nomeadamente, através de atendimento/acolhimento, informação e orientação.
2. Assegurar o bem-estar dos indivíduos/famílias, com vista à aquisição de competências pessoais, profissionais e sociais, promovendo a sua autonomia social e económica, adequando os meios humanos e financeiros necessários para atingir o referido objetivo.
3. Apoiar os indivíduos/famílias no desempenho das suas funções e responsabilidades reforçando a sua capacidade de integração e participação social.
4. Dar respostas integradas, face às necessidades dos indivíduos/famílias, numa função preventiva e de minimização dos efeitos de exclusão social.
5. Contribuir para a criação de condições que possibilitem aos indivíduos/ famílias o pleno exercício de cidadania.
6. Desenvolver atividades dinamizadoras da vida social e cultural da comunidade.

NORMA V

Missão da Instituição

A SCMCOB é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem por objetivo a satisfação das necessidades dos seus clientes com vista à melhoria da sua qualidade de vida, fomentando uma interação com a comunidade envolvente numa perspetiva de desenvolvimento de soluções inovadoras e potenciadoras de mais-valias.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

Handwritten signatures and notes in the top right corner, including the name 'Macedo' and other illegible signatures.

A nossa atuação é orientada por princípios morais, religiosos, éticos e deontológicos e tem em vista o desenvolvimento harmonioso e sustentável da Organização.

NORMA VI

Visão da Instituição

A SCMCOB pretende ser uma entidade de referência, na área da solidariedade social, pela qualidade verificada na prestação dos seus serviços.

NORMA VII

Política da Instituição

A SCMCOB adota como política os seguintes princípios:

- Promover a satisfação das necessidades e expectativas individuais dos nossos clientes, pois estes são a nossa principal preocupação.
- Assegurar a formação dos colaboradores potenciando competências geradoras de melhoria contínua dos serviços.
- Exercer a atividade de acordo com os requisitos: do cliente; dos legais e regulamentares; e dos definidos nos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Promover e/ou desenvolver parcerias de negócios com outros intervenientes, com vista à obtenção de mais-valias (técnicas, de desenvolvimento ou financeiras) para a instituição.

NORMA VIII

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

A resposta social atendimento/ acompanhamento social da SCMCOB assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Atendimento/ acompanhamento social aos indivíduos/ famílias residentes nas às freguesias de Oliveira do Bairro e Oiã, no âmbito da ação social e do Rendimento Social de Inserção.
- Acompanhamento a consultas médicas, meios complementares de diagnóstico e outros serviços.
- Atribuição de prestações pecuniárias de caráter eventual.
- Desenvolvimento de projetos com o objetivo de colmatar necessidades identificadas no atendimento/ acompanhamento social.
- Divulgação das necessidades das famílias com vista à obtenção de recursos.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

Francisco da Costa
16 de Maio
2014

A resposta social atendimento/ acompanhamento social da SCMCOB realiza as seguintes atividades:

✓ Técnicas de Serviço Social

1. Atendimento/Acolhimento Social a indivíduos/famílias.
2. Informar, encaminhar, orientar indivíduos/famílias.
3. Acompanhamento Social a indivíduos/famílias.
4. Apoiar indivíduos/famílias em situação de dificuldade e/ou emergência social com vista à inserção dos mesmos:

- a) No âmbito da ação social – análise da situação sócio-económica, acompanhamento indivíduos/famílias em situação de carência, atribuição de prestações pecuniárias de carácter eventual no âmbito da Contratualização para a inserção, visitas domiciliárias.
- b) No âmbito do Rendimento Social de Inserção – elaboração da informação e do relatório social; negociação, elaboração e aprovação/homologação dos contratos de inserção; acompanhamento dos beneficiários no cumprimento das ações do Contrato de Inserção; avaliação da eficácia das ações junto dos beneficiários e serviços envolvidos; mobilização de recursos adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

5. Execução do Programa Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados (FEAC) como Instituição mediadora e beneficiária.
6. Distribuição de géneros alimentares no âmbito do Banco Alimentar.
7. Assegurar a organização e o bom funcionamento do Banco de Recursos (roupa, calçado, brinquedos, livros, mobiliário, ajudas técnicas, eletrodomésticos, etc.).
8. Garantir a alimentação a alguns clientes em situação de maior vulnerabilidade, através do serviço da Cantina Social.

✓ Ajudante Familiar

As funções que desempenha têm finalidades educativas no balanço e treino das competências sociais dos indivíduos/famílias, sempre numa perspetiva educacional e preventiva e com supervisão do técnico de serviço social.

Destacamos as seguintes funções;

- a) Orientação ao nível das atividades da vida diária, nomeadamente, limpeza, arrumação e manutenção do espaço habitacional, ensino na confeção e conservação das refeições;
- b) Prestação de cuidados de saúde, nomeadamente, supervisão na administração da farmacologia, em situações que os clientes não reúnam condições para o fazer sozinhos, acompanhamento a consultas/ tratamentos e exames médicos.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

Handwritten signatures and notes in the top right corner, including names like 'Feliz', 'Baldoso', 'António', and 'ANA'.

- c) Acompanhamento dos clientes, aos diversos organismos públicos, nomeadamente Centro Distrital da Solidariedade e Segurança Social e/ou serviço local, Finanças, Tribunal, Câmara Municipal de Oliveira do Bairro, Centro de Emprego de Águeda, Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, Hospitais, Maternidade.
- d) Distribuição e entrega de géneros alimentares, provenientes do FEAC e do Banco Alimentar, e de bens materiais existentes no banco de recursos.
- e) Outras atividades de caráter lúdico, nomeadamente, acompanhamento a espaços de lazer (biblioteca, jardins, cabeleireiro, café, parques).

**CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

NORMA IX

Condições de Admissão dos Clientes

São condições de admissão na resposta social Atendimento/Acompanhamento:

1. Todos os indivíduos/ famílias em situação de vulnerabilidade e /ou desprovidos de estruturas familiares de apoio, residentes nas freguesias de Oliveira do Bairro e Oiã, designadamente:

- a) Famílias com crianças e jovens a cargo, em situação de risco;
- b) Pessoas idosas em risco;
- c) Os que se encontrem em situação de desemprego temporário ou prolongado;
- d) Os que se encontrem em situação de doença ou morte de um dos elementos do agregado familiar;
- e) Indivíduos portadores de HIV, Toxicodependentes, alcoólicos e sem abrigo;
- f) Agregados desestruturados, nomeadamente, por rutura conjugal, violência doméstica, abandono ou prisão de um dos seus elementos;
- g) Agregados monoparentais/ alargados;
- h) Agregados em situação de emergência social;
- i) Agregados que apresentem problemas habitacionais;
- j) Agregados que revelem a ocorrência de situações de violência conjugal e/ou maus tratos infantis;
- l) Agregados que apresentem baixos rendimentos face às despesas e dimensão do agregado;
- m) Famílias de crianças que frequentem a instituição, desde que sejam sinalizadas como sendo famílias de risco.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

Handwritten signatures and initials in the top right corner, including names like 'Waldese' and 'Hugo'.

NORMA X

Candidatura

Para efeitos de admissão na resposta Atendimento/ Acompanhamento Social, os indivíduos/famílias deverão dirigir-se ao Gabinete de Atendimento, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Documentos de identificação pessoal de todos os elementos do agregado familiar;
2. Comprovativo de rendimentos do próprio e do agregado familiar;
3. Recibos das despesas de habitação (renda, água, eletricidade, gás e telefone);
4. Recibos das despesas com saúde, nomeadamente, com a aquisição de medicamentos e/ou tratamentos de uso continuado, desde que por indicação médica;
5. Recibo de outras despesas relevantes para a análise socioeconómica do agregado familiar em causa, nomeadamente, educação, transportes, endividamentos;
6. Comprovativos de inscrição no Centro de Emprego, quando desempregados e reúnam condições e disponibilidade para o emprego.

NORMA XI

Princípios e Regras de Atribuição

1. Podem ser apoiados todos os indivíduos/famílias em situação de vulnerabilidade e risco desde que apresentem as problemáticas enumeradas na norma IX.
2. Devem ser avaliados os rendimentos auferidos por todos os elementos do agregado, face às despesas e dimensão do mesmo.
3. Os apoios são atribuídos em duas rubricas, nomeadamente: Ação Médico-social e Cooperação familiar.
4. A duração da atribuição de prestações pecuniárias é temporária, não deverá exceder um período superior a 3 meses. Contudo, podem-se prolongar por um período máximo de 6 meses, quando a situação de carência económica em função das necessidades do cliente/família, assim o justifique.
5. Podem ser atribuídos apoios em simultâneo nas diferentes rúbricas, em situações consideradas de carência grave.
6. Apenas se poderá propor nova atribuição quando após revisão e avaliação da situação o apoio financeiro se justifique em função das necessidades identificadas.
7. Os apoios previstos e concedidos no âmbito desta resposta social não devem ser duplicados com quaisquer outros apoios, da mesma natureza e finalidade.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

Handwritten signatures and notes in the top right corner, including the name 'Vaidoso' and other illegible signatures.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

As técnicas deverão organizar processos individuais dos indivíduos/famílias, nos quais deverão constar, para além dos documentos referidos na "Norma X", a ficha do processo familiar, de acordo com o modelo normalizado pela Segurança Social, MOD. DGAS/PF, bem como outros elementos que se considerem pertinentes na avaliação das situações.

Deve ainda constar no processo os comprovativos dos apoios atribuídos assim como o deferimento assinado pela Mesária, como representante da Mesa Administrativa.

NORMA XIII

Arquivamento dos Processos

Os processos familiares são arquivados, sempre que se verifique um período de 5 anos sem contactos entre o cliente e a SCMCOB e/ou morte do titular do processo.

CAPITULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Âmbito geográfico

São objeto de intervenção, todos os indivíduos/ famílias residentes nas freguesias de Oliveira do Bairro e Oiã, concelho de Oliveira do Bairro, distrito de Aveiro.

NORMA XV

Horário de Funcionamento

1. Esta resposta, funciona todos os dias úteis, das 9.00h às 17.30h, com interrupção para almoço das 13h às 14.30h.
2. O atendimento é efetuado todas as terças feiras das 9.00h às 17.30h, com interrupção para almoço das 13h às 14.30h, em gabinete próprio, na sede da instituição.
3. Sempre que se justifique, o atendimento poderá ser realizado fora do dia pré-definido no ponto anterior, com vista a facilitar aos clientes o exercício das suas obrigações.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

Handwritten signatures and initials, including 'Wardoso' and 'H.M.'.

NORMA XVI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto a este serviço é composto por duas Técnicas Superiores de Serviço Social e duas ajudantes familiares.
2. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do n.º de recursos humanos (equipa técnica e pessoal auxiliar).

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XVII

Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

1. Serem informados de forma clara e objetiva sobre as condições de admissão, funcionamento e respostas disponibilizadas pelo serviço, bem como outros recursos existentes na comunidade.
2. Serem tratados com respeito e dignidade, nomeadamente no que se refere à sua vida privada e situação social.
3. Participarem ativamente na elaboração do seu projeto de vida, com vista à sua autonomização.
4. Recorrerem ao serviço de atendimento, em todas as situações que exijam uma intervenção específica dos técnicos.

NORMA XVIII

Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

1. Respeitar funcionários, técnicas de Serviço Social, Ajudante Familiar e elementos da Direção da Instituição.
2. Respeitar o dia e horário determinado para o atendimento.
3. Fornecer as informações solicitadas pelas técnicas de Serviço Social, para a abertura e organização do Processo Familiar.
4. Informar regularmente todas as alterações significativas no decurso do acompanhamento.
5. Cumprir o Plano de Inserção pré definido através da concretização das ações propostas, tendo em conta as suas perspetivas de vida.
6. Será motivo de exclusão de apoio a prestação de falsas declarações e/ou documentos falsos.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

[Handwritten signatures and initials]

NORMA XIX

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São direitos da Entidade Gestora da Instituição:

1. Ser respeitada por parte dos clientes e pessoas próximas.
2. Exigir que os clientes cumpram o regulamento.
3. Ver respeitado o cumprimento do acordo de cooperação por parte do Centro Distrital de Aveiro.

NORMA XX

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 atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes.
6. Comunicar atividades e resultados às partes interessadas.
7. Possuir livro de reclamações.

NORMA XXI

Cessação do Apoio

O Atendimento/Acompanhamento Social desta resposta pode cessar caso os clientes se encontrem nas seguintes situações:

1. Clientes que não reúnam as condições de admissão prevista na norma IX do capítulo II.
2. Clientes que prestem falsas declarações.
3. Clientes que rejeitem o apoio e acompanhamento proposto.
4. Quando o agregado passe a residir fora do âmbito geográfico de intervenção.
5. Por incumprimento do plano de inserção pré estabelecido entre ambas as partes.
6. Por transferência do processo familiar.
7. Sempre que o agregado reúna condições sociais e económicas que o autonomizem face a esta resposta social.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

Plínio Waidoso
Plínio Waidoso
Plínio Waidoso

NORMA XXII

Livro de reclamações

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

**CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA XXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a instituição deverá informar os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Aveiro, à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/ serviço tendo em conta a legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXV

Disposições complementares

1. O serviço encerra na segunda-feira de Páscoa e 24 de dezembro, podendo ainda encerrar em outras datas, tendo em conta o compromisso da SCMCOB e/ ou decisão da mesa Administrativa.
2. As datas de encerramento são comunicadas com duas semanas de antecedência.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**

NORMA XXVI

Entrada em vigor

Este regulamento entra em vigor a 22 de outubro de 2014, após ter sido aprovado em reunião da Mesa Administrativa, devendo ser revisto sempre que se considere necessário.

Oliveira do Bairro, 22 de outubro de 2014

A mesa Administrativa:

Jorge Abrantes _____

Dr.^a Ana Barqueiro _____

Dr.^a Fátima Pataco _____

Eng. Augusto Pires _____

Óscar Martins _____

Virgílio Cardoso _____

António Viegas _____

Jorge Pereira Abrantes

Ana Maria Barqueiro

Fátima de Fátima Rodrigues Pataco

Augusto Carlos Campos Pires

Oscar Martins

Virgílio de Jesus Nunes Cardoso

António Alberto dos Reis Viegas