



INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32
Mourisca do Vouga - 3750-798 TROFA - ÁGUEDA
Cont. Nº 501 821 112
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 geral@ospioneiros.info
www.ospioneiros.pt www.facebook.com/ospioneiros



Certificado nº 2014/CEP.4583

Zebalheres

Este regulamento Interno revoga o anterior datado de 7 de abril de 2014

[Handwritten signature]

REGULAMENTO INTERNO

[Handwritten signature]

Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social



"OS PIONEIROS"

INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA
Cont. Nº 501 821 112
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 geral@ospioneiros.info
www.ospioneiros.pt www.facebook.com/ospioneiros



Certificado nº 2014/CEP.4583

Zebr Hayes

ÍNDICE

CAPITULO I – DA NATUREZA / FINS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
CAPITULO II – ADMISSÃO DOS UTENTES	6
CAPITULO III – DO FUNCIONAMENTO	8
CAPITULO IV – DIREITOS E DEVERES	10
CAPITULO V – DISPOSIÇÕES GERAIS	12

Instituição Particular de Solidariedade Social

Creche, Jardim-de-Infância, CATL, ERPI, Centro de Dia, Centro de Convívio, Serviço de Apoio Domiciliário,
Atendimento/Acompanhamento Social, Casinhas Autónomas, Voluntariado e Fornecimento de Refeições para escolas.

GPS: Longitude: 40.616193 Latitude: 8.457312



Ze-lu Marques
[Signature]
[Signature]

REGULAMENTO INTERNO

ÁREA - FAMÍLIA E COMUNIDADE

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

CAPÍTULO I DA NATUREZA / FINS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

ARTIGO 1º

Âmbito de Aplicação e Legislação aplicável

1. A Instituição "Os Pioneiros" - Associação de Pais de Mourisca do Vouga, Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social, desde 29/01/1987 no Livro 3º das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 12/87, a folhas 96 verso, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social (adiante designada por SAAS) celebrado com o Centro distrital de Aveiro, em 1/9/1996.
2. Com o presente Regulamento Interno pretende-se definir as normas de funcionamento da resposta, de acordo com as seguintes normas:
 - a) O protocolo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no art. 4º, no n.º 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;
 - b) Guião operativo para o AAS / Caderno C;
 - c) Legislação reguladora da medida social Rendimento Social de Inserção;
 - d) Procedimentos e critérios técnicos normalizados pela Segurança Social;
 - e) Orientações Técnicas da Direção-Geral da Ação Social para Centro Comunitário.

ARTIGO 2º Objetivo geral

Esta resposta social tem por objetivo geral orientar e apoiar, através de metodologias próprias, indivíduos e famílias na prevenção e ou reparação de problemas geradores ou gerados por situações de exclusão social, dando especial atenção ao desenvolvimento das competências pessoais e relacionais dos indivíduos e famílias.

ARTIGO 3º Objetivos específicos



Constituem objectivos do SAAS:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequados a cada situação;
- b) Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- c) Prevenir em situações de pobreza e de exclusão sociais;
- d) Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social;
- e) Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
- f) Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

ARTIGO 4º Princípios Orientadores

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

- a) Promoção da inserção social e comunitária;
- b) Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- c) Personalização, selectividade e flexibilidade de apoios sociais;
- d) Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
- e) Valorização das parcerias para actuação integrada;
- f) Intervenção mínima, imediata e oportuna.

ARTIGO 5º Missão da Instituição

Os Pioneiros dão resposta às diferentes necessidades da criança, jovem, idoso, grupos vulneráveis e comunidade em geral, procurando o seu bem-estar físico, psíquico e social, contribuindo para a sua inclusão na sociedade, seguindo políticas/orientações nacionais e internacionais privilegiando o trabalho em rede.

ARTIGO 6º Visão da Instituição

Os Pioneiros pretendem ser uma instituição particular de solidariedade social de referência nacional que se distingue pelos cuidados prestados, aos seus clientes, em todas as etapas da vida.

Veremos as pessoas que acolhemos a viverem com maior dignidade, contribuiremos, deste modo para uma sociedade mais justa.

ARTIGO 7º Valores da Instituição

Cooperação

Trabalhar por um objetivo comum.



Ze-luz
Flavio
[Signature]
[Signature]

Trabalhar com empenho e entrega pelas causas da instituição

Responsabilidade

Prestar serviços aos clientes adequados às suas necessidades e expectativas.
Ser solidário com as equipas de trabalho, apoiando os colegas nas suas necessidades profissionais.
Ser capaz de prever, decidir e assumir as consequências dos seus atos.
Adotar uma conduta eficiente e eficaz cumprindo as suas responsabilidades com rigor para com os clientes, equipas e instituição, de forma rentável e com uma utilização eficiente dos recursos.

Alegria

Criar um bom ambiente de trabalho
Criar bom relacionamento com os clientes
Gerar bem-estar

Inovação/ Criatividade

Sermos pioneiros nas práticas e projetos.
Sermos determinados na nossa conduta.
Sermos referenciados e distinguidos pela comunidade, nos serviços que prestamos.

Confidencialidade

Respeitar a confidencialidade das práticas e informações respeitantes à instituição.
Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos clientes, o contacto com estes deve pautar-se pela máxima discrição e cautela na forma, conteúdo e meios utilizados para a transmissão de informações.
Revelar sigilo profissional, o dever de não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.

Honestidade

Ser íntegro na nossa conduta não recebendo de terceiros quaisquer comparticipação monetária ou favor que leve, a quem o presta, a criar expectativas de favorecimento nas suas relações com a instituição. Seremos incorruptíveis.
A nossa conduta deve pautar-se pela verdade.

Imparcialidade

Respeitaremos as pessoas (clientes e colaboradores) na sua individualidade e identidade.
Não deveremos ter em conta interesses pessoais no exercício da nossa prática.
Seremos dignos e retos, agiremos de forma neutra, totalmente independente de interesses políticos, económicos, religiosos ou da raça, etnia, sexo e idade, respeitando o princípio da igualdade.

Integridade

Não deveremos fora da instituição ter atividades profissionais paralelas que de alguma forma colidam com as prestadas pela instituição.
Deveremos usar da lealdade para com os clientes, colaboradores e direção.
Deveremos ser justos e respeitadores.

Solidariedade

Seremos solidários na nossa intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.



ARTIGO 8º

Serviços prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O SAAS consiste num atendimento de primeira linha que responde eficazmente às situações de crise ou de emergência sociais, bem como num acompanhamento social destinado assegurar o apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais.
2. O SAAS desenvolve as seguintes actividades:
 - a) Atendimento, informação e orientação de cada pessoa e família, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades, bem como dos serviços adequados à situação e respectivo encaminhamento, caso se justifique;
 - b) Informação detalhada sobre a forma de acesso a recursos, equipamentos e serviços sociais que permitam às pessoas e famílias o exercício dos direitos de cidadania e de participação social;
 - c) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
 - d) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
 - e) Planeamento e organização da intervenção social;
 - f) Contratualização no âmbito da intervenção social (no âmbito da acção social e no âmbito da medida Rendimento Social de Inserção);
 - g) Coordenação e avaliação da execução das medidas contratualizadas.
3. Sempre que se justifique uma intervenção complementar, devem ser accionados, em parceria, outras entidades ou sectores da comunidade vocacionadas para a prestação dos apoios mais adequados, designadamente, da saúde, da educação, da justiça, emprego e formação profissional.
4. Execução do Fundo Europeu de Auxílio às Pessoas mais carenciadas (FEAC), como Instituição Mediadora.
5. Assegurar a organização e o bom funcionamento da "loja Social" (com Banco de Recursos e distribuição dos produtos; Banco de Ajudas Técnicas e empréstimo das mesmas à comunidade, entre outros) com regulamento próprio.
6. Promoção de ações que contribuam para o desenvolvimento social da comunidade, através de trabalho em parceria, numa lógica de rentabilização dos recursos existentes a nível local.

CAPITULO II

ADMISSÃO DOS UTENTES

ARTIGO 9º

Critérios de Admissão dos Beneficiários

1. Podem ser considerados utentes, ou candidatos a utentes, todos os indivíduos ou famílias em situação de vulnerabilidade e / ou desprovidos de estruturas familiares de



apoio, residentes na União de freguesias de Trofa, Segadães e Lamas do Vouga, designadamente:

- a) Famílias com crianças e jovens a cargo, em situação de risco;
- b) Idosos 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, sem abrigo ou alvo de marginalização étnica;
- f) Agregados desestruturados, nomeadamente, por separação, abandono ou prisão de um dos 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.

2. Os utentes podem, eles próprios, dirigirem-se à Instituição por livre iniciativa, como serem sinalizados por uma entidade parceira em modelo próprio (Câmara Municipal de Águeda, CPCJ, Rede Social, União de Freguesias de Trofa, Segadães e Lamas do Vouga, Segurança Social / Serviço Local de Águeda, Centro de Saúde de Águeda, entre outros que a Direção de "Os Pioneiros" entenda).

3. Os utentes que expressem livre vontade em relação à sua admissão.

4. Não serão admitidas pessoas que se encontrem em estado de embriaguez ou estado de perturbação grave que impeça o seu atendimento ou acompanhamento.

ARTIGO 10º Candidatura

Para efeitos de admissão na resposta SAAS o indivíduo ou família deverá 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. Declaração de IRS ou declaração negativa das finanças;
3. Recibos das despesas de habitação (renda, água, electricidade, 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 (educação, transportes);
6. Em caso de desemprego, inscrição no Centro de Emprego, quando o cidadão tenha idade superior a 16 anos, e não seja estudante, e inferior a 65 anos.



ARTIGO 11º

Princípios e Regras de Atribuição

1. Podem ser apoiados todos os indivíduos, famílias e grupos sociais e economicamente desfavorecidos e/ou que apresentem as problemáticas enumeradas no artigo 9º.
2. Devem ser avaliados os rendimentos auferidos por todos os elementos do agregado, face às despesas / dimensão do mesmo.
3. Os apoios são atribuídos por áreas de intervenção designadamente: Saúde, Alimentação, Habitação, Educação e outros.
4. A todo o apoio atribuído, sempre que possível, deve ser exigido aos utentes a sua participação ativa a nível da sua conduta no seu processo de mudança.
5. A duração da atribuição de prestações pecuniárias é temporária, não devendo ser por um período superior a 3 meses. Podem-se prolongar por um período até 6 meses sempre que a situação de carência ou o decorrer do percurso de inserção do indivíduo / família assim o justifique.
6. Podem ser atribuídos apoios em simultâneo nas diferentes áreas de intervenção/rúbricas, em situações consideradas de carência grave.
7. Os apoios previstos e concedidos no âmbito desta resposta social não devem ser cumuláveis com quaisquer outros que revistam a mesma natureza e finalidade.
8. Apenas se poderá propor nova atribuição quando após revisão e avaliação da situação o apoio financeiro se justifique em função das necessidades identificadas.

ARTIGO 12º

Processo Individual do Utente

1. É obrigatória a organização de um processo individual, do qual deve constar:
 - a) Caracterização individual e familiar;
 - b) Diagnóstico social e familiar;
 - c) Contratualização para a inserção;
 - d) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
 - e) Data do início e do termo da intervenção;
 - f) Avaliação da intervenção;
 - g) Registo das diligências efetuadas;
 - h) Documentos referidos no artigo 5º.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

ARTIGO 13º

Âmbito geográfico



Serão objeto de intervenção, todos os indivíduos e famílias residentes na União de freguesias de Trofa, Segadães e Lamas do Vouga, concelho de Águeda, Distrito de Aveiro.

ARTIGO 14º

Horário e Local de Funcionamento

1. Esta resposta funciona todos os dias úteis, no período das 9h às 18h, sendo o período de almoço das 13h30 até às 14h30.
2. O Atendimento à população será assegurado pela Técnica de Serviço Social e pela Psicóloga todos os dias entre as 10h e as 17h30m, excetuando o período de almoço, na sede da Instituição.
3. Sempre que se justifique, o atendimento poderá ser realizado fora do horário de atendimento, estando sujeito à marcação prévia.

ARTIGO 15º

Encerramento

7. A Instituição encerra apenas nos seguintes dias:
Feriados Nacionais;
Véspera de Natal;
Véspera de Ano Novo;
Segunda-feira de Páscoa em substituição do Feriado Municipal.

ARTIGO 16º

Equipa Técnica

A equipa técnica afeta a este serviço é composta da seguinte forma:

- 1 Diretora Técnica*
- 1 Técnico Superior de Serviço Social
- 1 Psicólogo*
- 2 Ajudantes familiares
- 1 Jurista*
- 1 Médico*
- 1 Enfermeiro*
- 1 Terapeuta da Fala*

* Pessoal comum a outras respostas.

As funções do pessoal estão definidas no Manual de Funções da Instituição.

ARTIGO 17º

Competências da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS:

- a) Atendimento, informação e orientação das pessoas e famílias;
- b) Instrução e organização do processo individual;

- c) Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da educação, da saúde, da justiça, da segurança social e do emprego e formação profissional que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
- d) Encaminhamento das pessoas e famílias para outra entidade ou serviço, sempre que resultar da avaliação e do diagnóstico social a necessidade de uma intervenção específica em outra área de atuação;
- e) Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
- f) Interlocução e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;
- g) Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 18º Deveres da Instituição

1. Garantir o bom funcionamento da Resposta Social a que se reporta o artigo 1º.
2. Assegurar o bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana.
3. Garantir confidencialidade aos utentes.
4. Adequar os meios humanos, materiais e financeiros disponíveis ao cumprimento do disposto na alínea anterior.
5. Definir os critérios que presidem à admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio.
6. Organizar um processo individual para cada utente ou candidato a utente da Instituição.
7. Colaborar com o CDSS na avaliação qualitativa e quantitativa da prestação de serviços objeto da resposta SAAS.
8. Apresentar ao CDSS relatório de atividades até 31 de dezembro de cada ano.

ARTIGO 19º Direitos da Instituição

1. Lealdade e respeito por parte dos utentes.
2. Exigir o cumprimento do presente regulamento.
3. Exigir todos os meios de prova necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas durante os atendimentos.
4. Exigir o bom estado do edifício e seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo utente a devida reparação do dano.

ARTIGO 20º Deveres dos Beneficiários



1. Respeitar funcionários, Equipa Técnica e elementos da Direção da Instituição.
2. Respeitar horário determinado para atendimento.
3. Fornecer as informações solicitadas pela Técnica para abertura e organização de processo familiar.
4. Informar regularmente todas as alterações significativas durante o período de acompanhamento.
5. Cumprir o plano de inserção pré definido através da concretização de ações propostas, tendo em conta as suas perspetivas de vida.
6. Será motivo de exclusão de apoio a prestação de falsas declarações ou falsos documentos.

ARTIGO 21º

Direitos dos Beneficiários

1. Serem informados sobre os critérios de admissão, funcionamento e resposta do serviço.
2. Respeito pela individualidade e dignidade de cada um.
3. Confidencialidade nas informações fornecidas.
4. Participar ativamente na elaboração do seu projeto de vida com vista à sua autonomização.
5. Apoio sócio – económico sempre que bem justificada essa necessidade.

ARTIGO 22º

Deveres dos Voluntários

1. Tratar com toda a urbanidade os representantes, mandatários e trabalhadores ao serviço da Instituição “Os Pioneiros”;
2. Fazer uso cuidado dos materiais e equipamentos que lhe forem confiados para as atividades;
3. Fazer-se sempre acompanhar da sua identificação;
4. No caso, de o Voluntário não comparecer ao Programa de Voluntariado, deve dar conhecimento à Instituição “Os Pioneiros”, justificando a falta no prazo de cinco dias úteis.

ARTIGO 23º

Direitos dos Voluntários

1. Ser tratado com respeito e honestidade;
2. Os Voluntários têm direito a ter a mesma dignidade dentro da Instituição. Ninguém pode ser beneficiado, prejudicado, privilegiado, privado de direitos ou isento de deveres. Não deve sofrer qualquer tipo de discriminação que vá contra os direitos universais do Homem;
3. Lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas



ARTIGO 24º

Procedimentos em situação de acidente e doença

1. Se o cliente adoecer ou tiver algum acidente na Instituição, a Coordenadora da resposta social ou, na impossibilidade desta, alguém nomeado para o efeito, realiza uma avaliação da gravidade da situação:
 - a) Se o cliente necessita de cuidados médicos urgentes: prestam-se os primeiros socorros com a colaboração do enfermeiro caso esteja na instituição. Entra de imediato em contacto com a linha de emergência médica (112) onde recebe orientações e aguarda pela ambulância que leva o cliente ao hospital. A família é contactada a seguir ao 112 e apenas na impossibilidade desta acompanhar é que o cliente será acompanhado por um colaborador da Instituição nomeado pela Coordenadora.
 - b) Se o cliente não necessitar de cuidados médicos urgentes, a Instituição presta os primeiros socorros e contacta a família para expor a situação.

Artigo 25º

Crítérios de Exclusão

1. Não residir na área de abrangência da Resposta Social (Trofa, Segadães e Lamas do Vouga);
2. Não se encontrar em situação de carência socioeconómica.

ARTIGO 26º

Cessação do Apoio

A utilização e frequência dos serviços podem cessar aos utentes nas seguintes situações:

1. Utes que não reúnam as condições de admissão prevista no artigo 9º;
2. Utes que prestem falsas declarações;
3. Utes 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 no caso de, os agregados integrarem outras medidas ou projetos existentes;
7. Sempre que o agregado reúna condições para uma relativa autonomia de vida.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES GERAIS



Ze-lu Marques
[Signature]

ARTIGO 27º **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição, sempre que desejado.

ARTIGO 28º **Casos Omissos**

Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pelas Entidades de Tutela, serão analisadas e resolvidas pela Direção da Instituição.

ARTIGO 29º **Vigência do Regulamento Interno**

Este regulamento entra em vigor 1 de setembro de 2015, após ter sido submetido à aprovação da Direção da Instituição, devendo ser revisto sempre que se considere oportuno.

Mourisca do Vouga, 1 de junho de 2015

A Direção

[Three large blue ink signatures over a horizontal line]

