



**REGULAMENTO INTERNO
DA RESPOSTA SOCIAL
CENTRO COMUNITÁRIO**

PREÂMBULO

O Estado e as Instituições Particulares de Solidariedade Social vêm assumindo uma real convergência de interesses no âmbito da proteção dos direitos sociais dos cidadãos, assim como na promoção do respetivo bem-estar e qualidade de vida.

As Instituições, enquanto expressão organizada das comunidades que visam servir, fruto da relação de proximidade com as mesmas, têm demonstrado construir as mais atentas, válidas e eficazes formas de rentabilização de recursos e otimização das respostas no âmbito da prevenção e resolução dos problemas sociais que afetam as pessoas, famílias e grupos, especialmente os que se encontram em maior vulnerabilidade social ou económica.

Daí que o Estado reconheça e valorize o insubstituível papel das Instituições Particulares no desenvolvimento de atividades que lhe incumbe prioritariamente garantir, reconhecimento e valorização que se consubstanciam na concessão de apoios materiais e técnicos, bem como de apoios financeiros que, tendo em conta os custos operacionais de produção dos serviços, possam contribuir para o exercício qualificado da atividade das Instituições.

Esta política de cooperação, que não pode deixar de processar-se com pleno e integral respeito pela natureza particular, identidade e autonomia das Instituições, concretiza-se através de acordos de cooperação celebrados ao abrigo dos dispostos ao art.º 4º, n.º 2, do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio.

Estes acordos assumem natureza verdadeiramente contratual pois são resultado da vontade das partes, livremente expressa, visando definir os respetivos direitos e obrigações em ordem a garantir o resultado da cooperação estabelecida, qual seja, o bom funcionamento dos equipamentos ou serviços, de forma a proporcionar aos clientes adequadas condições de bem-estar.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
Artigo 1º
(Fins e Âmbito de Aplicação)

1. A Resposta Social - Centro Comunitário, designada por **Centro Comunitário Ecos Urbanos**, inserida na área Família e Comunidade, constitui uma forma de luta contra a pobreza e exclusão social, com acordo de cooperação celebrado com o Instituto da **Segurança Social, IP – Centro Distrital de Aveiro, (ISS, IP – CDA) em 22/07/2002** pertencente a **Associação de Jovens Ecos Urbanos**.
2. A referida resposta tem por finalidade o desenvolvimento, por parte da Associação de Jovens Ecos Urbanos, de atividades e serviços de **Promoção e Integração Social de Indivíduos, Famílias e Comunidade**, estimulando a sua participação ativa e privilegiando o trabalho em rede, o que corresponde à prossecução do respetivo escopo estatutário.

Artigo 2º
(Legislação Aplicável)

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, pelo Guião Técnico de Centro Comunitário da Direção Geral de Ação Social – Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação, pelo Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de maio e pelo Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 de Março, e pelo disposto no Decreto Lei 99/2011 de 28 de Setembro.

Artigo 3º
(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Promover o respeito pela instituição;
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro Comunitário;
4. Promover a participação ativa dos clientes a diferentes níveis;
5. Divulgar a instituição e os serviços prestados por esta.

Artigo 4º
(Objetivos da Resposta Social)

1. A resposta social tem como objectivo principal contribuir para a criação de condições que possibilitem aos indivíduos o exercício pleno do seu direito de cidadania e apoiar as famílias no desempenho das suas funções e responsabilidades, reforçando a sua capacidade de integração e participação social.
2. A resposta social visa igualmente atingir os seguintes objetivos:
 - a) Constituir um pólo de animação gerador de dinâmicas locais;
 - b) Fomentar a participação das pessoas, das famílias e dos grupos;

- c) Dinamizar e envolver os parceiros locais e fomentar a criação de novos recursos;
- d) Desenvolver atividades dinamizadoras da vida social e cultural da comunidade;
- e) Promover a inserção social de pessoas e grupos mais vulneráveis;
- f) Criar condições para responder às necessidades concretas da população;
- g) Gerar condições para a mudança.

Artigo 5º (Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. O Centro Comunitário da Associação de Jovens Ecos Urbanos assegura a prestação dos seguintes serviços:

1.1 Atendimento/Acompanhamento Social

O Atendimento/Acompanhamento é assegurado por uma equipa multidisciplinar, aos clientes/agregados, da Zona de Intervenção definida. Os atendimentos são realizados por marcação prévia, em horários pré-definidos, ao(à) cliente ou a outros elementos do agregado familiar, sempre que tal se revele necessário.

Tem como ponto de partida um pedido ou problema apresentado e que aliado a outros modos, meios e estratégias de intervenção e com base na relação interpessoal, possibilita o estudo, a análise e interpretação diagnóstica bem como a negociação e programação das ações, o desenvolvimento da intervenção e a avaliação do processo.

Todo o trabalho desenvolvido é registado no Processo Familiar e nos mapas de controlo mensal.

O Acompanhamento Social, em situações de abertura de Processo Familiar, implica a definição e negociação de um Plano Individual de Intervenção com assinatura de Acordo de Inserção em Ação Social com o objectivo de minimizar a sua vulnerabilidade social ou económica e promover a sua autonomização.

São realizadas Visitas Domiciliárias, como forma complementar de intervenção, que podem ser previamente marcadas ou não.

Este acompanhamento social é levado a cabo no âmbito de processos de Ação Social e RSI.

1.2 Atendimento/Acompanhamento Psicológico

O Atendimento Psicológico, sempre que não seja a clientes da zona de intervenção, deverá ser solicitado previamente à instituição, de forma a ser avaliada a sua pertinência e a possibilidade da sua realização.

Tal atendimento poderá resultar apenas numa sessão, sem carácter de continuidade.

Sempre que se revelar pertinente a continuidade do Apoio Psicológico o mesmo passará para Acompanhamento, sendo totalmente confidencial e definido em termos temporais, mediante a problemática apresentada e disponibilidade do técnico responsável.

As situações de Acompanhamento, realizadas aos clientes da instituição, são analisadas em reunião de equipa técnica, negociadas, fazendo parte integrante do Plano Individual de Intervenção definido.

1.3 Acompanhamento para Inclusão Social/Profissional

O Acompanhamento Para a Inclusão Social/Profissional é realizado aos clientes da instituição.

Tais situações são analisadas em reunião de equipa técnica, negociadas, e fazem parte do Plano Individual de Intervenção definido.

Este acompanhamento é definido, considerando as características individuais do cliente, podendo incidir, designadamente, na informação/orientação/encaminhamento para Formação Profissional e/ou Emprego, no apoio à elaboração de currículos, no trabalho ao nível das competências para procura ativa de emprego, entre outras.

1.4 Apoios Sociais

As situações de maior vulnerabilidade, mediante análise em reunião de equipa, podem no acompanhamento efetuado receber apoio em despesas de habitação, educação, saúde, alimentação ou outras consideradas pertinentes e indispensáveis às ações definidas no Acordo de Inserção previamente estabelecido.

Todos os apoios são controlados por mapas mensais, agregados a cada beneficiário, e são apenas para clientes do Centro Comunitário.

1.5 Banco de Roupas e Outros Géneros

O Banco de Roupas e Outros Géneros pretende responder às diferentes necessidades dos clientes, estando a atribuição dependente de análise e decisão técnica.

A confirmação da atribuição é assegurada através do registo em formulário próprio, que deve ser obrigatoriamente assinado pelo(a) cliente, no acto da entrega dos bens.

O Banco de Roupas, organizado em espaço próprio, depende inteiramente de donativos.

A atribuição de outros géneros (produtos de higiene, pessoal e habitacional) está dependente de donativos e/ou de verba disponível na instituição.

Pode ainda haver a disponibilização de equipamentos diversos, dependente de donativos (mobiliário, loiça, eletrodomésticos, etc), a título de empréstimo ou definitivo.

1.6 Banco de Alimentos

O Banco de Alimentos, acondicionado em espaço próprio, depende de recolhas de alimentos no âmbito da Rede Social, de donativos, de candidatura ao Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PAAAC), ou outras iniciativas. Tem como objetivo responder às necessidades alimentares mais urgentes dos clientes, estando dependente de análise e decisão técnica e em função das necessidades e características do agregado familiar.

A atribuição poderá assumir um carácter semanal, quinzenal ou mensal.

O registo desta atribuição é realizado em credencial própria, que deve ser obrigatoriamente assinada pelo(a) cliente, no acto de entrega

1.7 Ocupação de Tempos Livres

A Ocupação dos Tempos Livres está disponível diariamente através do Gabinete de Animação Sociocultural, respondendo às necessidades emergentes da comunidade à medida que tais necessidades se revelam.

Para além desta resposta, dinamiza-se anualmente, no período das férias de Verão, atividades lúdico-pedagógicas durante o mês de Julho (Verão em Movimento) e o campo de férias “Férias Animadas” durante todo o mês de Agosto, que têm como público-alvo crianças e jovens do Centro Comunitário, sendo também aberto à comunidade.

1.8 Bolsa de Voluntariado

A instituição possui uma bolsa de voluntariado aberta à comunidade, que se estende transversalmente a todas as iniciativas promovidas pela instituição, desde a participação nas atividades socioculturais até integração nas equipas de recolha nas campanhas de alimentos.

1.9 Animação Sociocultural à Comunidade

Ao longo do ano são promovidas diversas atividades de cariz sociocultural para a comunidade em geral nas quais se procura integrar e envolver os clientes do Centro Comunitário.

Implica ainda a realização de atividades que promovam a transmissão de conhecimentos, o desenvolvimento de competências, o convívio, entre outras, aos clientes do Centro Comunitário.

1.10 Formação para a inclusão

A instituição, em parceria com o IEF – Centro de Formação Profissional de Rio Meão, acolhe cursos de formação profissional e recebe inscrições em formação modular. No caso da formação modular, a instituição tem liberdade de propor ações mediante os interesses/ características dos clientes que acompanha, mas acaba também por ser pólo de receção de inscrições para a população em geral.

Através de um protocolo com o mesmo instituto, recebe e encaminha inscrições para Reconhecimento e Validação de Competências-Chave (RVCC), acolhendo também a dinamização de algumas ações.

A instituição está aberta anualmente a receber propostas de estágios curriculares e/ou profissionais nas suas áreas de atuação.

1.11 Serviço Informativo

Este serviço, aberto à comunidade, pretende responder às diferentes solicitações de todos aqueles que procuram a instituição, sendo disponibilizadas informações sobre o que pretendem, procedendo-se igualmente ao encaminhamento para outras estruturas da comunidade mais adequadas.

O registo destas solicitações é realizado diariamente em documento próprio.

1.12 Outras atividades

Poderão ser criadas anualmente e consultadas no Plano de Ação respetivo.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES
Artigo 6º
(Critérios de Admissão)

1. Indivíduos e famílias, social e economicamente vulneráveis, **residentes no concelho de S. João da Madeira – Zona Norte (MAPA ANEXO 1) (as restantes zonas estão adstritas a outras instituições do concelho, conforme decisão do ISS, IP – CDA);**
2. São exceção ao número anterior situações de indivíduos/ agregados cuja principal problemática incida nas dependências.
3. São igualmente exceção indivíduos portadores do Síndrome de Imunodeficiência Adquirida (SIDA).
4. As exceções mencionadas no número 2 e 3 serão encaminhadas para serviço especializado na comunidade.
5. Para os restantes serviços, as condições de admissão estão descritas no artigo 8º.

Artigo 7º
(Acolhimento dos Clientes)

1. O Acolhimento é realizado pelos Serviços Administrativos, mediante o preenchimento de uma Ficha de Triagem que dará origem a encaminhamento para outras instituições ou à marcação do primeiro atendimento.
2. O primeiro atendimento realizar-se-á, sempre que possível, no prazo máximo de 10 dias a contar do acolhimento.
3. No atendimento, referido no ponto anterior, utiliza-se o **Guião de Entrevista** onde será recolhida toda a informação relativa ao agregado, nomeadamente: identificação, situação socioprofissional, situação familiar, situação de saúde, bem como quaisquer outras informações que se considerem relevantes.
4. Este atendimento funciona como momento de registo do diagnóstico inicial e triagem dos casos sociais.

Artigo 8º
(Admissão)

1. A admissão à qualidade de cliente depende do parecer prévio e decisão da equipa técnica, a qual será posteriormente comunicada à Direção da Instituição, a fim de ser confirmada.
2. O parecer mencionado no número anterior terá por base três critérios, que poderão coexistir:
 - a. **Critério Económico e de Acessibilidade aos Recursos;**
 - i. Indivíduos ou famílias em situação de carência económica de acordo com a definição da Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, relativa ao Rendimento Social de Inserção;
 - ii. Qualquer indivíduo cuja situação seja caracterizada pela ausência ou insuficiência de recursos económicos para satisfação das necessidades básicas e para a promoção da sua progressiva inserção social ou pela inacessibilidade aos recursos

que garantam a satisfação dessas mesmas necessidades, colocando o indivíduo/família em situação de risco/vulnerabilidade.

b. Critérios por grupo de risco;

Para além do critério atrás definido, devem ser priorizados os indivíduos/famílias:

- i. **Famílias com Crianças e jovens em risco** (abandono, negligência, maus tratos, abandono escolar precoce);
- ii. **Indivíduos/Famílias sinalizados por outras Instituições como situação de risco;**
- iii. **Idoso(a)s em risco** (carência económica/abandono/negligência/isolamento);
- iv. **Vítimas de violência doméstica** (carência económica, ausência de suporte familiar, necessidade de abrigo);
- v. Pessoas encaminhados pela **Linha Nacional de Emergência Social (LNES)**, desde que não tenha sido suficiente, para a necessidade do beneficiário, a resposta imediata à situação.

c. Critério por ocorrência de vulnerabilidade/eventualidade;

- i. Todos os indivíduos ou famílias em situação de rutura/eventualidade devem ser entendidas como pessoas com situação vulnerável, de risco e, portanto, a priorizar no processo de contratualização.

3. A Direção será informada periodicamente das novas admissões, cessações e readmissões.
4. Será dado conhecimento ao cliente, no prazo de uma semana, do ponto da situação relativamente ao seu pedido;
5. Aos clientes e/ou agregados admitidos será comunicado o técnico(a) gestor(a) do processo;
6. Aos clientes devem assegurar-se condições de livre manifestação da vontade em relação à sua admissão.

Artigo 9º
(Processo de Admissão para Acompanhamento)

1. Os procedimentos relativos à admissão de clientes ou candidatos a clientes do serviço de atendimento/ acompanhamento são:
 - a) Entrega da seguinte documentação comprovativa da situação, referente a todos os elementos do agregado:
 - Documentos de identificação;
 - Documentos de identificação fiscal;
 - Cartão de Beneficiário(a) da Segurança Social;
 - Comprovativos dos rendimentos auferidos;
 - Comprovativos de despesas e/ou dívidas;
 - Declaração assinada pelo(a) cliente em como autoriza pedidos de informação a outros serviços.

CAPÍTULO III
PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO AOS CLIENTES
Artigo 10º
(Processo Individual do(a) Cliente)

O Processo Individual implica:

- a) O preenchimento e organização da Ficha de Processo Familiar da Direção Geral de Ação Social;
- b) Os documentos mencionados no artigo 10º;
- c) Documentos complementares sempre que pertinente para o diagnóstico/accompanhamento;
- d) Comprovativos de todos os apoios atribuídos.

Artigo 11º
(Acompanhamento Social)

1. O Acompanhamento Social implica:

- a. Identificação das competências e potencialidades e dos problemas e vulnerabilidades, assim como os fatores de inclusão/exclusão do indivíduo e/ou agregado;
- b. Definição em equipa da estratégia de intervenção adequada;
- c. Negociação e assinatura do Acordo e Plano de Inserção com o cliente;
- d. Visitas domiciliárias que sujeitas ou não a marcação prévia;
- e. Outras diligências consideradas pertinentes ao acompanhamento do processo;
- f. Manter o Processo Familiar atualizado;
- g. Avaliação periódica da intervenção.

2. Os princípios éticos inerentes ao processo de contratualização mencionada na alínea c) do n.º anterior são:

- a. **Autonomia:** Associado à elaboração do acordo deve estar o reconhecimento da autonomia do outro, da sua participação ativa e capacidade de autodeterminação face ao processo de tomada de decisão.
- b. **Compromisso recíproco:** Representa a necessidade do estabelecimento de um compromisso, de um envolvimento conjunto e não unilateral de todos os intervenientes diretos ou indiretos no processo - utente/técnico/instituições/sociedade.
- c. **Confiança Recíproca:** Implica tanto a confiança do técnico nas capacidades e competências do utente como a confiança do utente na capacidade do técnico de contribuir para a sua valorização pessoal e o seu processo de mudança.
- d. **Aceitação:** Traduz-se no reconhecimento do direito à diferença, de agir e de pensar de forma diferente, no respeito pelo outro independentemente das suas crenças, cultura, ideias, forma de estar e de ser.

Artigo 12º
(Princípios e Regras de Atribuição dos Apoios Económicos)

1. Entende-se por carência: *a situação do indivíduo/ família que por razões conjunturais ou estruturais, apresenta um deficit entre o limiar mínimo de carência (valor da pensão social) e a capitação, representando uma situação de risco ou exclusão social.*

2. Entende-se por capitação ou rendimento *per capita* o resultado da seguinte fórmula:

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

sendo: R = rendimento *per capita*;

RF = rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = despesas fixas

N = n.º de elementos do agregado familiar.

3. **Entende-se por agregado familiar:** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, estendendo-se o conceito como reportando-se à situação de pessoas que vivem em comunhão de mesa e habitação e tenham estabelecido uma vivência em comum de entreatajuda ou partilha de recursos.

4. **Entende-se por despesas fixas:** o valor da renda ou da prestação mensal de vida pela aquisição de habitação própria; seguros de vida e multirriscos no âmbito da aquisição de habitação própria; condomínio; despesas de água, luz, gás e telefone; encargos médios mensais com transportes públicos para trabalho, escola ou situações de doença que exijam deslocações frequentes para tratamento e ainda na procura ativa de emprego; despesas com saúde, nomeadamente com a aquisição de medicamentos e/ou outros tratamentos de uso continuado, desde que por indicação médica do Serviço Nacional de Saúde; despesas mensais regulares de educação; frequência de equipamentos de infância e idosos; frequência de equipamentos para a deficiência.

Os valores limite a considerar para as despesas fixas deverão ter como base o Caderno C do Guião Operativo para o Atendimento/Acompanhamento Social da Segurança Social.

Poderão considerar-se na contabilização das despesas, outras não mencionadas mas que a equipa considere relevantes.

5. **Entende-se por rendimentos:** os provenientes de trabalho; bens imobiliários (ex.: arrendamento e subarrendamento de imóveis, contribuição autárquica) e mobiliários deduzidos os montantes referentes às contribuições obrigatórias para os regimes da Segurança Social; pensões; prestações complementares e outras (Rendimento Social de Inserção, Acolhimento a Jovens, Complemento por Dependência, Abonos, Subsídios de Renda – Porta 65); Subsídio de Desemprego; Subsídio de Doença; Bolsas de Estudo e formação; Indemnizações ou prestações mensais de seguradoras; Pensão de Alimentos ou Prestações do Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores
- Poderão considerar-se na contabilização dos rendimentos, outros não mencionados mas que a equipa considere relevantes.

6. Podem ser apoiados economicamente todos os indivíduos e/ou famílias que reúnam as condições enunciados no n.º 1.

7. Exceções ao número anterior são as situações que se enquadrem legalmente em outro tipo de resposta social.
8. Os apoios são atribuídos por áreas, designadamente: Habitação, Saúde, Alimentação, Educação e Outras a designar, podendo ser atribuídas em simultâneo.
9. Os apoios deverão constar no Plano de Inserção, não significando esta cláusula que em situações excepcionais, devidamente avaliadas pela equipa, se possam apoiar outras que não constem no plano.
10. A duração da atribuição dos apoios tem limite temporal, com o objetivo dos clientes atingirem condições mínimas, que garantam o seu bem-estar social e económico, isto é, a sua autonomização.
11. Os apoios previstos e concedidos no âmbito desta resposta social não devem ser cumuláveis com quaisquer outros que revistam a mesma natureza e finalidade.
12. A não entrega dos documentos comprovativos dos apoios concedidos pode determinar a cessação do apoio económico.
13. A avaliação da atribuição de apoios, tem uma periodicidade mensal, através de realização de mapas de controlo de verbas.

CAPÍTULO IV
INSTALAÇÕES E REGRAS DO FUNCIONAMENTO
Artigo 13º
(Instalações)

A Associação de Jovens Ecós Urbanos está sediada no Elemento Arquitetónico da Praça Luís Ribeiro, 3700-172, na Praça Luís Ribeiro, n.º 23, 5º andar, sala 51 – 3700-172 S. João da Madeira e na Avenida Dr. Renato Araújo, n.º 441, 5.º andar – 3700-294 S. João da Madeira.

Nas instalações sitas na Praça Luís Ribeiro, n.º 23, 5º andar – 3700-172 S. João da Madeira, funciona o Gabinete Formação, sendo composta por: sala de serviços administrativos e atendimento ao público, salas de formação, sala de convívio e casas de banho.

Nas instalações do Elemento Arquitetónico da Praça Luís Ribeiro funciona: o Gabinete de Animação Sociocultural e Gabinete de Voluntariado que é constituído por uma receção, gabinete de trabalho, uma sala polivalente, casas de banho, e espaços de arrumos.

Nas instalações da Avenida Dr. Renato Araújo, n.º 441, 5º andar, 3700-294 S. João da Madeira, funciona a resposta social de Centro Comunitário, o Gabinete Família e Comunidade, o Gabinete de Desenvolvimento e Projetos, o Gabinete de Marketing e Comunicação e os serviços administrativos, sendo composta por: 1 sala de espera, 1 sala de formação, 1 sala do centro de recursos, 2 salas de atendimento, 1 sala dos serviços administrativos, 1 sala de trabalho técnico, 1 sala de apoio, 1 sala de direcção técnica e reuniões e casas de banho.

Artigo 14º (Horários)

1. A instituição tem o horário de funcionamento de 2ª a 6ª feira das 9:00 às 13:00 horas e das 13:30h às 20:00h, sendo que:

Serviços Administrativos: 9h às 12h e 13h 30m às 17h 30m.

Serviços Técnicos: 9h 30m às 13h e 14h às 17h 30m.

Serviços de Animação: 10h 30m às 12h 30m e 14h às 19h horas (abertura ao público)

2. Encerramento: Sábados, Domingos e Feriados (exceto atividades pontuais programadas).
3. A instituição não encerra para período de férias;
4. O encerramento excepcional em datas não mencionadas no presente regulamento será comunicado oportunamente aos clientes através da afixação de aviso escrito nas instalações do mesmo.
5. Ao pessoal técnico, auxiliar e administrativo, compete realizar um horário semanal de 35 horas.
6. Os atendimentos são realizados mediante marcação prévia e dentro do horário dos serviços técnicos. Excepcionalmente poder-se-ão realizar atendimentos fora desse horário, sempre que a equipa considerar pertinente.

Artigo 15º (Admissão de Colaboradores)

1. A Instituição compromete-se a desenvolver esforços no sentido de admitir o pessoal necessário, qualitativa e quantitativamente, à prossecução do seu objeto social.
2. A admissão do(a)s colaboradores(as) acima referidos(as) é de inteira responsabilidade da Direção da Instituição.
3. A Instituição pode recorrer à colaboração de voluntário(a)s, devidamente enquadrados sempre que possível e necessário.

Artigo 16º (Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal técnico, administrativo e auxiliar, desta resposta social, encontra-se afixado em local visível contendo a indicação do número de recursos humanos, sua formação e horário.
2. O quadro de pessoal é constituído pelos seguintes elementos:
 - a) 1 Técnico Superior de Serviço Social
 - b) 1 Técnico Superior de Educação;
 - c) 1 Animadora Sociocultural;
 - d) 1 Psicóloga;
 - e) 1 Ajudante de Ocupação;
 - f) 1 Monitor;
 - g) 1 Trabalhadora de Serviços Gerais;
 - h) 1 Administrativa.
3. Sendo o seu conteúdo funcional o seguinte:
 - a) **Técnico Superior de Serviço Social:** *Atendimento e acompanhamento social aos indivíduos e famílias; potencializar os recursos na comunidade para a resolução dos*

problemas dos indivíduos e das famílias; e desenvolvimento de projetos de intervenção comunitária.

- b) **Técnico Superior de Educação:** Atendimento e acompanhamento social aos indivíduos e famílias; conceção, execução e avaliação de projetos/estratégias de intervenção comunitária, assim como na área formativa; desenvolver competências sociais nas famílias.*
- c) **Animadora Sociocultural:** Organizar, coordenar, desenvolver e participar em atividades de animação e desenvolvimento sociocultural e social.*
- d) **Psicóloga:** Atendimento e acompanhamento psicológico e social; conceção, execução e avaliação de projetos/estratégias de intervenção comunitária.*
- e) **Ajudante de Ocupação:** Apoio no desenvolvimento das atividades; manutenção e higienização das instalações; acompanhamento de crianças e jovens.*
- f) **Monitor:** Apoio às atividades de animação; Dinamização de projetos de animação; Apoio aos jovens frequentadores do espaço;*
- g) **Trabalhador de Serviços Gerais:** Limpeza dos diferentes espaços físicos da instituição.*
- h) **Administrativa:** Organização, Execução e manutenção de tarefas administrativas da instituição; Front Office – receção, triagem, acolhimento e encaminhamento.*

Artigo 17º (Direção Técnica)

1. A Direção Técnica compete ao Técnico Superior de Serviço Social, cujo nome e formação se encontra afixado em local visível.

2. O seu conteúdo funcional é o seguinte: *Dirigir, planear, coordenar, controlar e avaliar as atividades da instituição; Representação Institucional; Articulação com a Direção da instituição; Contribuir para a orientação estratégica da instituição; Distribuição e delegação de responsabilidades; Gestão de Recursos Humanos e Participação na gestão económica e financeira da instituição.*

Artigo 18º (Gestão e Coordenação)

Compete à Direção da Instituição assumir as funções específicas de gestão e ao (à) Diretor(a) Técnico(a) a coordenação da resposta social.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES Artigo 19º (Direitos e Deveres dos Clientes)

Os/as clientes têm direito a:

- a) Ser informados de forma clara e objetiva sobre os critérios de admissão e exclusão, funcionamento e respostas do serviço, bem como os outros recursos existentes na comunidade;

- b) Ser tratados com respeito e confidencialidade pela instituição, nomeadamente no que se refere à sua vida privada e situação social;
- c) Participar ativamente na elaboração do seu projeto de vida com vista à autonomização;
- d) Recorrer ao serviço de atendimento em todas as situações que exijam uma intervenção específica da equipa técnica.
- e) Negociar a contratualização do seu Plano de Inserção com o/a Técnico/a Gestor/a.
- a) Ver asseguradas as condições de livre manifestação da vontade, dos clientes maiores, à sua admissão;

Os/as clientes têm dever de:

- a) Cumprir as normas que constam do presente regulamento;
- b) Colaborar com a equipa técnica, fornecendo todas as informações e respetivos comprovativos documentais, considerados necessários e pertinentes para elaborar um diagnóstico consistente de forma a definir uma intervenção adequada à situação apresentada;
- c) Informar regularmente todas as alterações referentes ao agregado, durante o(s) período(s) de acompanhamento;
- d) Cumprir o plano de inserção contratualizado, através da concretização das ações propostas,
- e) Comunicar a decisão de desistência de utilização dos serviços ou acompanhamento;
- f) Tratar com respeito e urbanidade todos os colaboradores da Instituição.

Artigo 20º
(Direitos e Deveres da Instituição)

A instituição tem o direito a:

- a) Supervisionar o presente regulamento;
- b) Ser tratada com respeito pelos clientes;
- c) Cessar o apoio sempre que não verifique o cumprimento de qualquer um dos pontos do artigo 19º - Deveres dos Clientes;
- d) Contratualizar e negociar atos e procedimentos, assentes numa prática social pedagógica, contrariando uma lógica de gratuidade/manutenção de serviços/subsídios/prestações, que por si só não potenciam no cidadão a autonomia e mudança necessária para ultrapassar a situação-problema.

A instituição tem o dever de:

- a) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos e, muito especialmente, atribuir prioridade a pessoas e grupos social e economicamente mais vulneráveis e assegurar condições de livre manifestação da vontade dos clientes maiores à sua admissão;
- b) Cumprir o plano de inserção contratualizado, através da concretização das ações propostas;

- c) Comunicar sempre que haja a suspensão/cessação de ou dos apoios e/ou do acompanhamento;
- d) Respeitar e assumir a diferença na análise individual face à complexidade, ao número e à diversidade de situações;
- e) Clarificar e adequar a informação a todos os níveis (direitos, deveres, recursos existentes e implicações da decisão);
- f) Cumprir com o rigor técnico (firmeza das decisões, adequação da intervenção de acordo com o enquadramento ético, legal e processual das medidas/programas);
- g) Sempre que o cliente/agregado mude a sua residência para outro concelho, transferir o processo familiar para o mesmo, caso se mantenha a necessidade de acompanhamento.

Artigo 21º
(Cessação de Frequência dos Serviços por iniciativa da Instituição)

A utilização e frequência dos serviços por parte dos clientes pode, mediante análise/decisão da equipa técnica e da posterior validação/ratificação da Direcção da Instituição, ser cessada por qualquer uma das seguintes situações:

- a) Por incumprimento do Plano de Inserção pré estabelecido;
- b) Quando o cliente/agregado passe a residir fora do âmbito geográfico de intervenção;
- c) Clientes/agregados que rejeitem o apoio e acompanhamento proposto;
- d) Quando o cliente ou agregados integrarem outras medidas ou projectos;
- e) Sempre que o cliente/agregado reúna condições para se autonomizar;
- f) Por incumprimento do estabelecido no Artigo 20º.
- g) Por não comparência dos clientes (quando um cliente deixa de contactar com a instituição e esta, após esgotar todos os meios disponíveis de contacto, envia carta registada com aviso de receção e continua a verificar-se ausência de resposta, esta situação é entendida como desistência do serviço).

Artigo 22º
(Readmissão nos Serviços)

A readmissão do(a) cliente/agregado na utilização dos Serviços, depende de:

- 1. Análise e parecer/decisão da equipa técnica.
- 2. Da especificidade da situação/problema.
- 3. Da validação/ratificação da Direcção da Instituição

Artigo 23º
(Cessação de Frequência dos Serviços Não Imputável ao Prestador)

- 1. A cessação da utilização e frequência dos serviços, por iniciativa do cliente/agregado ocorre sempre que este o comunicar à instituição mediante declaração própria.
- 2. Em caso de recusa/indisponibilidade de assinatura da declaração deverá a mesma ficar registada no Processo Familiar.

**Artigo 24º
(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
VI
DISPOSIÇÕES GERAIS
Artigo 25º
(Alterações ao Regulamento)**

1. Os responsáveis da estrutura prestadora dos serviços deverão informar os clientes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento.
2. Estas alterações serão comunicadas à entidade competente da resposta social.

**Artigo 26º
(Integração de Lacunas)**

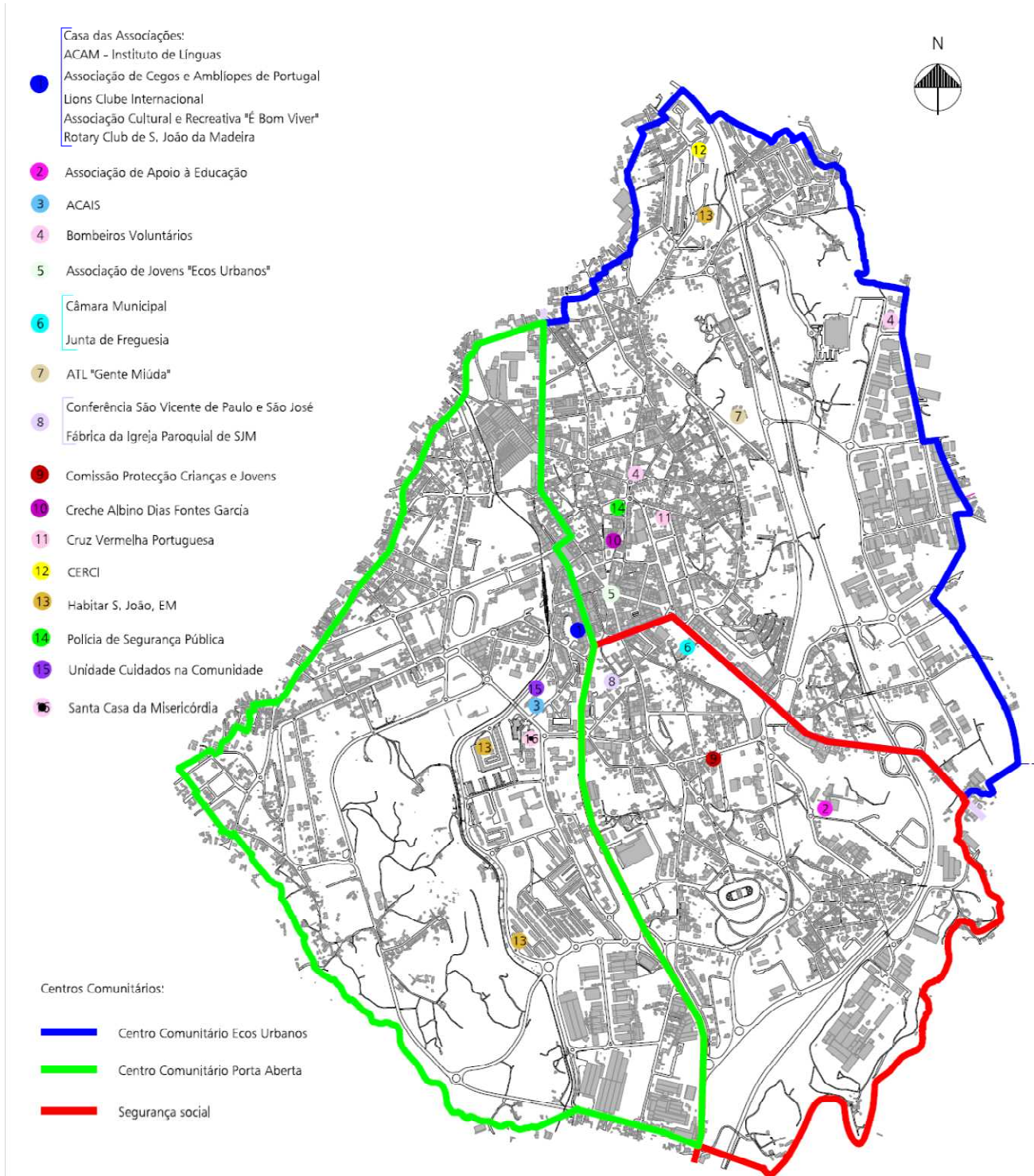
1. Em caso de eventuais lacunas ou situações omissas, as mesmas serão suprimidas pela entidade responsável do serviço de acordo com as normas de funcionamento e de legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**Artigo 27º
(Entrada em Vigor)**

O presente regulamento entra em vigor em Abril de 2012

1ª Alteração - 09/08/2012

ANEXO 1 – MAPA DE DIVISÃO TERRITORIAL



DECLARAÇÃO

Eu,.....,
com o NISS....., residente em (morada completa).....
....., declaro sob compromisso
de honra, que tomei conhecimento que o Regulamento Interno da Resposta Social Centro Comunitário, da
Associação de Jovens Ecos Urbanos, se encontra afixado à entrada da organização.

S. João da Madeira,....., de....., de 201...

Assinatura do(a)(s) Cliente(s)
(conforme documento de identificação)