

ASSOCIAÇÃO MÃOS UNIDAS



MÃOS UNIDAS
P. DAMIÃO - PORTUGAL

Regulamento Interno

Gabinete de Apoio Psicossocial

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

O presente Regulamento Interno visa organizar o funcionamento do Gabinete de Apoio Psicossocial, adiante designado por GAP, da Associação Mãos Unidas, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com Estatuto de Utilidade Pública, criada em fevereiro de 1998.

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

Decreto-Lei n.º172-A/2014 de 14 de novembro. Aprova o Estatuto das IPSS's

Lei n.º76/2015 de 28 de julho – Primeira alteração ao Decreto-Lei n.º172-A/2014

Artigo 3.º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa a prossecução dos seguintes objetivos:

1. Desenvolver ações e respostas de combate às desigualdades económicas, que estão na génese da exclusão e marginalização social, através da intervenção nas áreas da saúde, educação e acesso a diversos bens imprescindíveis ao bem-estar e dignidade do utente;
2. Garantir o bom funcionamento do serviço do GAP, assegurando a eficácia e a qualidade das respostas prestadas aos utentes da Associação, instituições parceiras e eventuais beneficiários;
3. Regimentar o funcionamento do GAP, procurando estruturar a uniformização e coerência dos procedimentos na Sede e nos Polos.

Artigo 4.º

Âmbito de aplicação

O presente Regulamento Interno aplica-se aos profissionais da equipa técnica e funcionários que exerçam funções no âmbito de ação do GAP, bem como a todos os utentes e possíveis beneficiários deste serviço.

Artigo 5.º

Entidade promotora do GAP

Assume-se como entidade promotora do GAP, a Associação Mãos Unidas, sediada na Rua Sarmento de Beires, n.º19 A – 1.º, 1900-410 Lisboa.

CAPÍTULO II

GABINETE DE APOIO PSICOSSOCIAL

Artigo 6.º

Objetivos do GAP

O GAP da Associação Mãos Unidas funciona como um meio de apoio imediato e de satisfação às necessidades mais elementares das famílias, protagonizando uma intervenção dirigida a todos os agregados familiares onde os problemas económicos, sociais e de saúde se colocam com maior acuidade.

São objetivos do GAP:

1. Informar, orientar, acompanhar e encaminhar para respostas, serviços ou apoios sociais, adequados a cada situação;
2. Apoiar os indivíduos e famílias que não conseguem suprir as suas necessidades básicas, através da atribuição de diversos bens imprescindíveis ao bem-estar e dignidade do utente durante um período de tempo limitado e imposto por situações de emergência;
3. Desenvolver um plano de inserção social adequado aos contornos da situação de cada utente, onde se incluam ações concretas a prevenir e colmatar os fatores de risco;
4. Contribuir para a aquisição e/ou fortalecimento de competências pessoais e sociais, promovendo a sua autonomia, através de uma intervenção multidisciplinar;
5. Promover o acesso a sessões de Psicologia e Terapia da Fala de forma gratuita, para indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade a carecer destes serviços;
6. Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
7. Mobilizar os recursos da comunidade, adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional do utente.

Artigo 7.º

Princípios orientadores

A intervenção do GAP centra-se nas famílias e obedece aos seguintes princípios:

- a) Respeitar a dignidade e direitos de todos os utentes;
- b) Intervenção imediata, responsiva e oportuna, visando a promoção do bem-estar pleno dos utentes;
- c) Valorização das parcerias para uma atuação integrada, numa lógica de rentabilização dos recursos existentes a nível local;
- d) Articular com outros profissionais e entidades que estejam diretamente envolvidos no processo dos utentes;
- e) Personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais;
- f) Desenvolvimento de novas respostas sociais com o objetivo de responder às necessidades dos utentes e da comunidade;
- g) Proteção da confiança, sigilo e confidencialidade dos utentes acompanhados pelo GAP.

Artigo 8.º

Modalidades de Intervenção

O GAP da Associação Mãos Unidas atua nas seguintes modalidades:

1. Atendimento personalizado, que responda de uma forma célere e eficaz às situações de crise e/ou emergência social, através das seguintes atividades:
 - a. Apoiar, a nível da satisfação das necessidades básicas, as pessoas e famílias em situação de emergência social e de privação, mediante a atribuição de géneros alimentares, vestuário e medicamentos de acordo com a avaliação da situação e disponibilidades destes bens na Associação (prazo máximo de 3 meses, renovável mediante os contornos da situação socioeconómica de cada agregado familiar a avaliar pelo técnico gestor do processo);
 - b. Acompanhamento técnico psicossocial e/ou multidisciplinar junto de situações de crise e/ou emergência, com vista à promoção da autonomia do utente no combate aos seus fatores de risco e na promoção dos fatores de proteção;

- c. Acionar uma intervenção complementar em parceria com outras entidades ou setores da comunidade vocacionadas para a prestação dos apoios mais adequados, designadamente da saúde, educação, justiça e emprego.
- 2. Acompanhamento Social, contínuo, mediante reavaliações trimestrais, de forma a monitorizar situações de vulnerabilidade:
 - a) Atendimentos em regime de gabinete (nas instalações da Sede ou dos Polos);
 - b) Atendimentos ao domicílio (perante impossibilidade de deslocação do utente);
 - c) Acionar uma intervenção complementar em parceria com outras entidades ou setores da comunidade vocacionadas para a prestação dos apoios mais adequados, designadamente da saúde, educação, justiça e emprego.
- 3. Atribuição de Apoios Pontuais Emergentes, de acordo com a necessidade dos utentes e avaliação dos Técnicos de Serviço Social, quando esgotados todos os recursos existentes na comunidade;
- 4. Intervenções na área da saúde, designadamente Psicologia e Terapia da Fala, dando resposta de forma gratuita a situações de vulnerabilidade socioeconómica.
 - a) As referenciações para estas áreas podem resultar de:
 - a. Avaliação Técnica em atendimentos/acompanhamento social das famílias;
 - b. Referenciações por parte de entidades públicas e privadas;
 - c. Requisição do próprio cidadão, junto da Instituição.

Artigo 9.º

Âmbito territorial de Intervenção

- 1. O GAP da Associação Mãos Unidas atua na área de Lisboa e Vale do Tejo e nos concelhos de Carregal do Sal e de Santa Comba Dão.

CAPÍTULO III

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 10.º

Horário de funcionamento

1. O GAP da Associação Mãos Unidas funciona de segunda a sexta-feira;
2. O horário de funcionamento do GAP encontra-se devidamente afixado na Sede e Polos e poderá, em situações excecionais, ser adequado/ajustado às necessidades das famílias e a cada modalidade de intervenção;
3. O atendimento e acompanhamento aos utentes depende de marcação prévia, exceto em casos de manifesta urgência, nos quais poderá ser dispensada a marcação.

Artigo 11.º

Encerramento do serviço

1. O GAP da Associação Mãos Unidas encontra-se encerrado:
 - a) Aos sábados e domingos;
 - b) Feriados nacionais e municipais;
 - c) No dia 24 e 31 de dezembro (ou o dia útil a seguir se coincidir com o fim-de-semana);
 - d) No dia de carnaval;
 - e) Na segunda-feira de Páscoa;
 - f) Nos dias em que, por questões de força maior, seja impossível assegurar o seu funcionamento.

Artigo 12.º

Composição da equipa técnica

1. O GAP da Associação Mãos Unidas é composto por uma equipa multidisciplinar de técnicos com formação superior nas áreas de ciências sociais e ciências da saúde.

Artigo 13.º

Competências da equipa técnica

1. No âmbito do GAP compete à equipa técnica:
 - a) Efetuar atendimentos, entrevistar, acompanhar, informar e orientar os utentes e as famílias;
 - b) Efetuar a análise socioeconómica dos agregados familiares de acordo com os critérios para atribuição dos apoios do GAP;
 - c) Efetuar visitas domiciliárias, sempre que se justifique;

- d) Instruir e organizar o processo individual de cada agregado familiar;
- e) Estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com a família;
- f) Atribuir Apoios Pontuais Emergentes de acordo com as necessidades das famílias;
- g) Articular, encaminhar e/ou acompanhar os utentes a outras entidades e serviços da comunidade;
- h) Dar resposta, no âmbito da intervenção do GAP, às referências recebidas por parte das entidades públicas e privadas.

CAPÍTULO IV

PROCESSO DE ADMISSÃO

O processo de admissão tem por objetivo certificar se o GAP tem capacidade de resposta para o apoio solicitado e se o pedido se enquadra nos eixos de intervenção da Associação Mãos Unidas. Este processo passa pelas seguintes fases:

Artigo 14.º

Formalização do pedido de apoio

1. Formalização do pedido de apoio:
 - a) O pedido pode ser efetuado pelo próprio cidadão ou por outra entidade ou profissional;
 - b) O pedido pode ser efetuado por via presencial, telefone ou email;
 - c) O pedido por parte de outras entidades é formalizado por escrito.

Artigo 15.º

Documentação necessária

1. Documentos necessários para admissão de utentes:
 - a) Fotocópia de Documento de Identificação Pessoal (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade ou outro válido). Em caso de Bilhete de Identidade, anexar ainda:
 - a. Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
 - b. Fotocópia do Cartão de Saúde;
 - c. Fotocópia do Cartão de Beneficiários da Segurança Social;
 - b) Comprovativo de morada e composição do agregado familiar;

- c) Se aplicável:
 - a. Atestado médico de incapacidade multiuso, comprovativo do grau de incapacidade, atestado de doença crónica e/ou outros relatórios médicos relevantes para o processo;
 - b. Comprovativo de Rendimentos do beneficiário e do agregado familiar, e/ou Pensões (velhice, invalidez, sobrevivência);
 - c. Declaração de IRS ou documento comprovativo da isenção da entrega do mesmo no serviço das Finanças;
 - d. Declaração em como não aufere prestações da Segurança Social;
 - e. Comprovativo de Despesas Fixas Mensais, (renda de casa ou empréstimo à habitação própria e permanente, despesas em água, luz, gás, transporte público, ensino escolar e de saúde);
 - f. Declaração, sob compromisso de honra do requerente, em como não beneficia de nenhum apoio semelhante para o mesmo fim, bem como da veracidade das declarações prestadas no ato do requerimento.
- d) Outros documentos que o Técnico considere relevantes para avaliação do processo.
- 2. Tratando-se de cidadãos estrangeiros, devem os mesmos apresentar documentação válida emitida pelos Serviços de Estrangeiros e Fronteiras, sendo dispensada a exibição do cartão de cidadão constante da alínea a) do número anterior.

Artigo 16.º

Beneficiários

- 1. Podem beneficiar dos apoios previstos nos artigos 8º e 17º, os indivíduos isolados ou incluídos em agregados familiares que, cumulativamente preenham as seguintes condições:
 - a) Apresentar um rendimento mensal per capita igual ou inferior ao estipulado em cada resposta do GAP;
 - b) Residir em Lisboa e Vale do Tejo ou nos concelhos de Carregal do Sal e Santa Comba Dão.
- 2. Podem ainda beneficiar dos apoios, pessoas imigrantes que, por motivos comprovadamente válidos, solicitem apoio.

Artigo 17.º

Condições de acesso

1. Admissão de utentes através das seguintes condições de acesso:
 - a) Ser residente na área de intervenção da instituição;
 - b) Ser portador de doença complexa clinicamente comprovada;
 - c) Encontrar-se em situação de crise e/ou emergência social e económica;
 - d) Encontrar-se em situação de isolamento social, ausência de suporte familiar, e/ou apresentar uma fraca rede de suporte social;
 - e) No caso de cidadãos estrangeiros, encontrar-se em processo de regularização.

2. Critérios de admissão por tipo de apoio:

2.2 Apoio Alimentar:

O apoio alimentar poderá ser atribuído ao utente/família na sequência de parecer elaborado pelo técnico responsável face aos seguintes parâmetros:

- a) Rácio entre rendimentos e despesas do agregado familiar:
 - i. Ao nível das despesas do agregado familiar, são consideradas, nomeadamente: renda, água, luz, gás, transportes, farmácia, pacotes de comunicação (no valor máximo de 60€ mensais), e outras despesas tidas como relevantes pelo técnico responsável.
- b) Número de elementos do agregado familiar (particularmente, o número de crianças menores a cargo);
- c) Imigrantes em situação irregular;
- d) Portadores de doença crónica e/ou complexa devidamente comprovada;
- e) Não usufruir de outro apoio para o mesmo fim (exceto situações de condição clínica devidamente comprovada que exijam apoios alimentares especiais);
- f) Tempo de acompanhamento do utente ou família pelo GAP da Associação Mãos Unidas;
- g) Número de utentes/famílias a serem acompanhados pelo GAP à data do pedido de apoio alimentar.

2.3 Apoio em medicamentos:

São considerados os critérios de elegibilidade contratualizados no protocolo com o Programa *ABEM*.

2.4 Apoios Pontuais Emergentes

- a) Apoios não passíveis de serem adquiridos por entidades como a Segurança Social e a Santa Casa de Misericórdia de Lisboa;
- b) Agregados familiares ou indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade social ou de carência económica, tendo por base o parecer do técnico responsável face aos critérios enumerados em 2.2.

2.5 Sessões de Psicologia

Os utentes elegíveis a usufruírem deste apoio devem ser acompanhados pela Associação ou ser um familiar direto ou constituinte agregado familiar;

- a) Utes em grande desconforto psicológico e/ou em sofrimento que impacte o normal funcionamento do quotidiano;
- b) Os utentes devem consentir o apoio psicológico a ser prestado.

2.6 Sessões de Terapia da Fala

Os utentes elegíveis a usufruírem deste apoio devem ser acompanhados pela Associação, ser um familiar direto ou constituinte do agregado familiar;

- a) Utes com alterações na comunicação, linguagem, leitura e escrita, fluência, sons da fala, voz, motricidade orofacial, mastigação e/ou deglutição;
- b) Os utentes devem consentir o apoio terapêutico a ser prestado.

Artigo 18.º

Parecer favorável ao Apoio

A apreciação das propostas de admissão é efetuada pelos Técnicos Superiores de Serviço Social que, após avaliação do processo, emitirão um parecer final, validando ou reprovando a proposta de admissão e os moldes de apoio atribuídos.

Artigo 19.º

Processo individual

3. Para cada indivíduo e/ou família atendida e acompanhada no âmbito do GAP, é organizado obrigatoriamente um processo individual, do qual consta, de entre outras informações:
 - a) Caracterização individual da família;
 - b) Informação Social;
 - c) Documentos comprovativos da situação socioeconómica e clínica;
 - d) Data de início e termo da intervenção;
 - e) Registo das diligências efetuadas.

CAPÍTULO V DO APOIO

Artigo 20.º

Apoio Atribuído

1. Condições do Apoio Atribuído:
 - 1.1. Apoio alimentar em situações de emergência:
 - a) O apoio atribuído a cada cliente em situações de emergência é concedido pelo prazo máximo de 3 meses, salvo exceções que justifiquem o alargamento ou redução do período estipulado;
 - b) O apoio em situações de emergência não deverá exceder o máximo de 10 famílias em simultâneo na Sede e 10 famílias em simultâneo nos dois Polos.
 - 1.2. Apoio alimentar regular:
 - a) O apoio atribuído pode ser alargado, mediante situação de doença e/ou carência económica, pelo período de um ano, sujeito a reavaliação social e emissão de parecer favorável por parte do Técnico Superior de Serviço Social;
 - b) Em situação de angariação de fundos para campanhas específicas ou de donativos, o apoio atribuído, poderá variar, de acordo com o valor dos donativos obtidos.
 - 1.3. O apoio destinado à aquisição de medicamentos:

- a) O Apoio em Medicamentos é sujeito a avaliação semestral ou anual e não deverá exceder as 50 famílias em simultâneo na Sede e 50 famílias em simultâneo nos Polos. Este apoio apenas será concedido em medicamentos sujeitos a receita médica.

1.4. Apoios Pontuais Emergentes

- a) O apoio terá em consideração a situação de vulnerabilidade do utente/agregado familiar, os recursos existentes na Associação, e o parecer do técnico gestor do processo.

1.5. Sessões de Psicologia

- a) As características do atendimento e das sessões de psicologia (nomeadamente, a regularidade das sessões) serão definidas segundo os contornos da situação dos utentes, a par do parecer técnico do psicólogo.

1.6. Sessões de Terapia da Fala

- a) A frequência e duração das sessões de terapia da fala serão definidas segundo o diagnóstico diferencial efetuado pela terapeuta da fala e dependente da participação ativa da família e/ou cuidadores.

CAPÍTULO VI DOS DIREITOS, OBRIGAÇÕES E PROIBIÇÕES

Artigo 22.º

Direitos e Deveres do Utente

1. Direitos do Utente:

- a) Ser respeitada a sua identidade pessoal e reservada a sua vida privada e familiar;
- b) Serem tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito, bem como não serem discriminados em razão, designadamente, do sexo, raça, cor ou origem étnica ou social, características genéticas, língua, religião ou convicções, opiniões políticas ou outras, pertença a uma minoria nacional, riqueza, nascimento, deficiência, idade ou orientação sexual;
- c) Ser garantida a confidencialidade da informação prestada, em contexto de atendimento e acompanhamento social;

- d) Participar ativamente no processo de inserção social e ser apoiado na articulação e no acesso a recursos para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- e) Ser informado sobre os direitos e deveres, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
- f) Ter a prerrogativa de solicitar junto dos serviços a cessação do acompanhamento, e da intervenção da equipa do GAP, tomando esta decisão de forma livre e informada;
- g) Ter acesso ao Regulamento Interno do GAP e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

2. Deveres do Utente:

- a) Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do GAP da Associação Mãos Unidas, assim como os seus voluntários;
- b) Comunicar as alterações que se verifiquem nas condições socioeconómicas do agregado familiar e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção do plano de inserção social;
- c) Apresentarem-se na Instituição sempre que a sua presença seja solicitada pelos técnicos do GAP;
- d) Cumprir as regras de funcionamento do serviço, previstas no presente Regulamento Interno.

Artigo 23.º

Direitos e Deveres dos Técnicos

1. São direitos dos profissionais da equipa técnica:

- a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das funções técnicas previstas no artigo 12.º, da Porta nº188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 maio;
- b) Serem tratados com respeito e dignidade;
- c) Frequentar ações de formação para atualização de conhecimentos e aquisição de novas competências necessárias ao desempenho das suas responsabilidades profissionais e ao desenvolvimento profissional e pessoal;
- d) Usufruir regularmente de supervisão técnica e intervisão.

2. São deveres dos profissionais da equipa técnica:
- a) Desenvolver atividades necessárias à concretização dos serviços do GAP;
 - b) Manter as instalações da Instituição em condições de higienização e segurança;
 - c) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação constante nos processos das pessoas e famílias;
 - d) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados no processo familiar, bem como zelar pela qualidade da informação registada;
 - e) Promover a intervenção personalizada, mínima, imediata e oportuna, ajustadas às necessidades e às capacidades das pessoas e famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes incluindo entidades parceiras e/ou de proximidade;
 - f) Guardar sigilo da informação, cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas, mesmo após o termo das suas funções;
 - g) Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.

CAPÍTULO VII

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 24.º

Cessaçãõ da prestação de serviços por iniciativa do indivíduo/família

1. O indivíduo/família poderá solicitar a cessaçãõ da prestação dos serviços por parte do GAP, deixando de beneficiar dos mesmos;
2. A cessaçãõ nos termos previstos no número anterior não constitui impedimento a futura candidatura, sendo o processo de reavaliaçãõ isento de qualquer penalizaçãõ.

Artigo 25.º

Cessaçãõ da prestação de serviços por facto não imputável ao GAP

1. O GAP reserva-se ao direito de propor a cessaçãõ da prestação dos serviços nos seguintes casos:

- a) Caso a relação de confiança entre cliente e o técnico do GAP seja quebrada, colocando em causa a intervenção;
- b) Caso se apure a prestação de falsas declarações por parte do requerente;
- c) Quando o utente passe a constituir perigo para si e/ou para a sua equipa;
- d) Desrespeito dos utentes pelos respetivos deveres previstos no presente regulamento.

Artigo 26.º

Cessaçãõ da prestação de serviços por facto imputável ao GAP

1. O GAP reserva-se ao direito de propor a cessaçãõ da prestação de serviços, nos seguintes casos:
 - a) Caso o GAP, por algum motivo intrínseco à sua organizaçãõ, funcionamento e/ou relaçãõ com o utente/família, não encontre condições e recursos para dar a resposta mais adequada aos interesses e necessidades do utente/família, inviabilizando, assim, a sua açãõ;
 - b) Nestas circunstâncias, caberá ao GAP dar conhecimento e articular com serviços ou entidades alternativas no sentido de, conjuntamente, adequar a resposta às necessidades do utente e proceder ao respetivo encaminhamento.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 27.º

Livro de Reclamações

1. O GAP dispõe de Livro de Reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro;
2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações encontra-se afixado nos espaços do GAP;
3. O Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto dos técnicos afetos ao serviço;
4. Reserva-se à Direção da Associação Mãos Unidas a análise da reclamação, abertura de processo interno e resposta ao cliente e entidades competentes.

Artigo 28.º

Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se considere necessário;
2. Nos termos da legislação em vigor, quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas às partes interessadas (utentes ou seus representantes legais), 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 este assiste.

Artigo 29.º

Integração de lacunas e casos omissos

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas por decisão ou deliberação do Diretor Executivo e/ou da Direção da Associação Mãos Unidas, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria;
2. A resolução dos casos omissos neste Regulamento será da competência do Diretor Executivo e/ou da Direção da Associação Mãos Unidas, sendo necessariamente retificado por esta, não sendo essa decisão, passível de recurso.

Artigo 30.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor após aprovação na Assembleia Geral da Associação Mãos Unidas no dia __/__/_____.