



GAF

Regulamento Interno de Admissão e Usufruto

Ano 2024



ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
NORMA 1 Âmbito.....	5
NORMA 2 Objectivos do Regulamento.....	5
NORMA 3 Natureza da Resposta Social, sua Organização e seus Destinatários	6
NORMA 4 Objectivos do GAF e Serviços Prestados	7
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	9
NORMA 5 Candidatura à Primeira Admissão ou Readmissão.....	9
NORMA 6 Condições Admissão ou Readmissão.....	9
NORMA 7 Critérios de Admissão	10
NORMA 8 Condições de Admissão com Lista de Espera	10
NORMA 9 Processo Individual do utente.....	10
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
NORMA 10 Instalações.....	11
NORMA 11 Horário de Funcionamento.....	12
NORMA 12 Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos.....	12
NORMA 13 Direcção e Coordenação Técnica.....	12
CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES	12
NORMA 14 Direitos e Deveres das Utentes.....	12
NORMA 15 Direitos e Deveres da Instituição/GAF.....	13
CAPÍTULO IV CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	14
NORMA 16 Contrato	14
NORMA 17 Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente	15
NORMA 18 Cessação da Prestação dos Serviços por Iniciativa do PFG.....	15
CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16
NORMA 19 Alterações ao Presente Regulamento	16
NORMA 20 Aprovação e Revogação	16
NORMA 21 Entrada em Vigor	16



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1 Âmbito

- 1.1. O presente Regulamento Interno, doravante abreviadamente designado por RIGAF, respeita ao Programa de Apoio Social designado por Gabinete de Apoio à Família, abreviadamente GAF, inserida no Centro Comunitário do Projecto Família Global - Associação para a Inserção Sócio-cultural e Profissional da Família, doravante designado por PFG.

NORMA 2 Objectivos do Regulamento

- 2.1. O presente Regulamento Interno visa:
- a) Estabelecer e sistematizar regras de organização e funcionamento do GAF;
 - b) Assegurar a sua divulgação e o seu cumprimento por todos os intervenientes e demais interessados;
 - c) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
 - d) Promover a participação activa dos utentes do GAF no que respeita à melhoria contínua da gestão desta resposta social;
 - e) Salvaguardar e defender os direitos e interesses da Instituição e da resposta social que fornece.

NORMA 3 Natureza da Resposta Social, sua Organização e seus Destinatários

- 3.1. O GAF é uma resposta social vocacionada para a prestação de serviços de apoio a indivíduos e famílias que manifestamente necessitem de enquadramento na resolução de problemas junto de concessionárias de serviços, serviços municipalizados, bancos, segurança social, autoridade tributária, centros de saúde e unidades hospitalares, entre outras entidades equiparadas, bem como a articulação com as equipas do Rendimento Social de Inserção (RSI), Gabinete de Inserção Profissional (GIP), Equipa de Crianças e Jovens (ECJ), Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Oeiras (CPCJO), União de Freguesias de Carnaxide e Queijas (UFCQ), Câmara Municipal de Oeiras (CMO) e Agrupamentos Escolares.
- 3.2. O GAF enquadra-se nos Programas de Apoio Social desenvolvidos pela Instituição
- 3.3. São destinatários do GAF:
- a) Todos os residentes nos bairros de Outurela e Portela que apresentem dificuldades impostas pelo idioma português ou por dificuldades de entendimento do conteúdo específico e tecnicista do assunto em abordagem;
 - b) Todos os residentes nos bairros de Outurela e Portela que não saibam ou tenham dificuldade em ler ou que sabendo ler tenham dificuldade no entendimento do conteúdo face à especificidade do mesmo;
 - c) Todos os menores residentes nos bairros de Outurela e Portela, desde que acompanhados pelo detentor legal da sua guarda, em encaminhamento pela UFCQ, CPCJ, ECJ ou unidades e equipamentos de saúde.



NORMA 4 Objectivos do GAF e Serviços Prestados

4.1. São objectivos do GAF:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- b) Apoiar os indivíduos e famílias na resolução de situações orientando-os e encaminhando-os para os serviços competentes;
- c) Receber os indivíduos e famílias encaminhados por outras entidades e em articulação com estas apoiar na resolução de problemáticas diversas;

4.2. O GAF assegura a prestação dos seguintes serviços principais:

- a) Articulação com as unidades de saúde familiar no sentido de assegurar ao indivíduo o direito aos cuidados primários e na impossibilidade da sua integração nas unidades de saúde familiar, o seu encaminhamento para a unidade hospitalar;
- b) Articulação com a ECJ e CPCJO, em particular no domínio da permuta de informação necessária e suficiente para avaliação do risco, aplicação e execução de medidas de promoção e protecção.
- c) Articulação com o departamento de habitação da CMO, com o fim de desenvolver parcerias efectivas e dinâmicas que permitam a articulação da intervenção social e a supressão de necessidades dos munícipes.
- d) Articulação com a União de Freguesias de Carnaxide e Queijas, com vista a uma progressiva inserção social e melhoria das condições de vida dos cidadãos da freguesia

- e) Articulação com a Acção Social Escolar dos Agrupamentos de Escolas de Carnaxide e de Carnaxide/Portela, a fim de definir uma estratégia de intervenção articulada evitando sobreposições e repetição de intervenções e encaminhamentos
- f) Articulação com UCC Cuidar + e UCCI da RNCCI, com o objectivo de promoção da prestação de serviços de qualidade centrados no doente e baseados em parcerias com o doente, a família e cuidadores informais.
- a) Articulação com outras Instituições/Associações pertencentes à área de intervenção de forma a desenvolver uma parceria efectiva e dinâmica que articule a intervenção social dos diferentes agentes locais que promova um planeamento integrado e sistemático, potenciando sinergias, competências e recursos a nível local

4.3. O GAF assegura a prestação dos seguintes serviços secundários:

- a) Leitura de documentos vários e de correspondência recebida;
- b) Redacção de correspondência para várias entidades e serviços:
- c) Correspondência diversa,
- d) Exposições e requerimentos diversos;
- e) Preenchimento de formulários;
- f) Apoio no acesso a plataformas institucionais da Autoridade Tributária e Segurança Social na consulta, obtenção e envio de documentos;
- g) Leitura de contadores e sua comunicação às concessionárias respectivas.



CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5 Candidatura à Primeira Admissão ou Readmissão

- 5.1. A prestação dos serviços do GAF não se encontra sujeito a processos de admissão ou de readmissão.
- 5.2. A prestação dos serviços do GAF não se encontra sujeito à avaliação do rendimento *per capita* do agregado

NORMA 6 Condições Admissão ou Readmissão

- 6.1. São condições de admissão ou readmissão no GAF do Projecto Família Global:
 - a) Obedecer a pelo menos um dos critérios de admissão indicados na NORMA 7 ;
 - b) Não existirem situações de dívidas à Instituição, passadas ou presentes, quer estas respeitem ao utente ou a outro ou outros elementos do agregado que usufruam ou tenham usufruído dos serviços prestados por uma qualquer valência de SAD, Creche e CATL;
 - c) Não existir, em relação a outros elementos do agregado familiar que tenham frequentado qualquer uma das valências da Instituição, situações de rescisão de contrato por iniciativa do PFG e ao abrigo das respectivas cláusulas de rescisão dos diversos regulamentos internos.

6.2. A readmissão de um utente que tenha anteriormente sido apoiado pelo GAF só será permitida caso se verifique uma das duas seguintes condições:

- a) O apoio anteriormente prestado tenha sido rescindido pelo utente nos termos da NORMA 17
- b) O PFG não tenha decidido pela cessação do apoio nos termos da NORMA 18 .

NORMA 7 Critérios de Admissão

7.1. São critérios de admissão neste estabelecimento os abaixo descritos:

- a) Residência na área de acção da Instituição
- b) Utentes com manifesta dificuldade linguística ou de literacia;
- c) Utentes encaminhados pelos serviços institucionais com que o GAF articula a sua acção.

NORMA 8 Condições de Admissão com Lista de Espera

8.1. A admissão no GAF não se encontra sujeita a lista de espera.

NORMA 9 Processo Individual do utente

9.1. A formalização de processo de utente só terá lugar nas situações de apoio continuado.

9.2. Do processo individual do utente deverá constar, obrigatoriamente:

- a) Ficha de inscrição do utente
- b) “Termo de Aceitação de Informatização de Dados Identificativos”, relativos ao utente e seu representante legal
- c) • “Termo de Autorização de Uso de Imagem”



- d) Cópia dos elementos de identificação do utente, dos elementos do agregado familiar e, se aplicável, do seu representante quando não constituir elemento do agregado
 - e) “Termo de Designação do Representante do Utente” (se aplicável)
 - f) Ficha de avaliação da satisfação do utente
 - g) Relatórios de entidades externas
 - h) Registos de ocorrências que envolvam o utente
 - i) Relatórios internos de avaliação do serviço e utente
 - j) Registos dos serviços prestados ao utente.
- 9.3. Os elementos referidos no ponto anterior são de carácter confidencial sendo a sua consulta reservada aos serviços competentes;

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 10 Instalações

10.1. O GAF do Projecto Família Global está sediada na Alameda João da Mota Prego, 2790-213 Portela de Carnaxide e as suas Instalações são compostas por:

- Recepção e Secretaria;
- Gabinete técnico;
- Instalação sanitária.

NORMA 11 Horário de Funcionamento

- 11.1. O GAF funciona das 09.30 às 17:00 horas, nos dias que venham a ser definidos para o atendimento ao público, encerrando aos sábados e domingos, dia de Carnaval, feriados nacionais e municipal.
- 11.2. O atendimento técnico está sujeito a agendamento prévio.
- 11.3. O agendamento do atendimento técnico pode ser efectuado via telefone ou em atendimento não técnico nos dias definidos para recebimento do público.

NORMA 12 Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

- 12.1. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão de situações de negligência, abusos e maus tratos, a qual contempla a forma de actuação quando se constate que o utente é vítima de situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal.

NORMA 13 Direcção e Coordenação Técnica

- 13.1. A Direcção e Coordenação Técnica deste estabelecimento compete a um Técnico de Acção Social, cujo nome e formação se encontra afixado, integrando o organograma da Instituição.
- 13.2. O Director/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Secretária da Direcção.

CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA 14 Direitos e Deveres das Utentes

- 14.1. São direitos dos utentes reconhecidos pelo PFG, que os promove no âmbito da sua actividade, nomeadamente:
- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;



PROJECTO FAMÍLIA GLOBAL

ASSOCIAÇÃO PARA A INSERÇÃO SÓCIO-CULTURAL E PROFISSIONAL DA FAMÍLIA
Instituição Particular de Solidariedade Social
Pessoa Colectiva de Utilidade Pública
Medalhas Municipais de Mérito - Grau Ouro e Grau Prata

- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- d) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

14.2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do GAF na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido neste regulamento;
- b) Respeitarem todos os trabalhadores e voluntários da Instituição, independentemente das funções ou cargos que desempenhem;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, na resolução das situações e conflitos subjacentes ao pedido de apoio;
- d) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do GAF, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.

NORMA 15 Direitos e Deveres da Instituição/GAF

15.1. Os colaboradores do PFG têm o direito de serem tratados, pelos utentes e demais familiares dos utentes, com urbanidade e respeito, sem discriminação de raça, credo ou sexo.

15.2. Sem prejuízo das regras estabelecidas neste regulamento o PFG tem o direito:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual, em particular no que respeita à promoção de acções impulsionadas por incumprimentos do presente regulamento;
- b) À lealdade e respeito por parte dos utentes, responsáveis legais e familiares.

15.3. Constituem deveres do PFG:

- a) Aceitar o princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos, económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Assumir a responsabilidade pelos serviços prestados ao utente;
- c) Assegurar a qualificação adequada dos recursos humanos afectos à resposta social;
- d) Garantir o sigilo das informações constantes dos Processos Individuais dos utentes;
- e) Garantir aos utentes a sua individualidade e respeito pela privacidade da sua vida particular e familiar;
- f) Manter as instalações da Instituição em condições de higienização e segurança;
- g) Atender às reclamações apresentadas, implementando soluções que visem colmatar as lacunas identificadas ou prestando os devidos e cabais esclarecimentos sempre que a reclamação peque por injustificada.

CAPITULO IV

CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

NORMA 16 Contrato

16.1. A prestação dos serviços pelo GAF não está sujeito a contrato.



NORMA 17 Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

17.1. O utente ou seu representante, por sua iniciativa e a todo o momento, podem pôr termo ao acompanhamento e apoio de que tem vindo a beneficiar sem necessitar de prestar qualquer tipo de informação ou comunicação onde faça constar essa sua decisão.

NORMA 18 Cessação da Prestação dos Serviços por Iniciativa do PFG

18.1. A Instituição reserva-se o direito cessar a prestação do apoio sempre que o utente, seu representante ou familiares, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando adoptem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a imagem da Instituição, a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos e o são e normal relacionamento com terceiros.

18.2. A decisão de cessação da prestação de apoio é da competência da Direcção da Instituição, sob proposta da Directora Técnica, após prévia audição do utente ou seu representante.

18.3. A resolução é notificada ao utente ou seu representante e, salvo expressa indicação de qualquer outra data, produz efeitos no prazo de três dias.

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 19 Alterações ao Presente Regulamento

19.1. As alterações ao presente regulamento não estão obrigadas a prévia comunicação aos utentes deste serviço de apoio social.

NORMA 20 Aprovação e Revogação

20.1. O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direcção do dia 26 de Janeiro de 2024.

20.2. Fica revogado o regulamento anteriormente aprovado em reunião de Direcção do dia 12 de Abril de 2017.

NORMA 21 Entrada em Vigor

21.1. O presente regulamento entra em vigor em 1 de Março de 2024.



PROJECTO FAMÍLIA GLOBAL

ASSOCIAÇÃO PARA A INSERÇÃO SÓCIO-CULTURAL E PROFISSIONAL DA FAMÍLIA
Instituição Particular de Solidariedade Social
Pessoa Colectiva de Utilidade Pública
Medalhas Municipais de Mérito - Grau Ouro e Grau Prata

NOTA ORTOGRÁFICA:

O presente regulamento encontra-se escrito em português pré-acordo ortográfico

PROJECTO FAMILIA GLOBAL
ASSOCIAÇÃO PARA A INSERÇÃO SÓCIO-CULTURAL E PROFISSIONAL DA FAMÍLIA
Instituição Particular de Solidariedade Social
Pessoa Colectiva de Utilidade Pública
Medalhas Municipais de Mérito - Grau Ouro e Grau Prata