

CENTRO SOCIAL E CULTURAL DE S.PEDRO DE BAIRRO

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

RESPOSTA SOCIAL

CANTINA SOCIAL

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CANTINA SOCIAL

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, com protocolo celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, para a Resposta de Cantina Social, em Dezembro de 2012, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a Resposta Social de Cantina Social são:

- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro – Estatutos das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92 de 23 de Abril – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
- Decreto – Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro;
- Lei n.º 32/2002 de 20 de Dezembro;
- Despacho n.º 52/SESS/90 de 27 de Janeiro;
- Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio;
- Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da cantina social;

3. Promover a participação ativa dos clientes e/ ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Desenvolvidos

1. A Cantina Social assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Confeção e disponibilização de refeições, devidamente embaladas e acondicionadas, para consumo no domicílio e/ou em meio institucional;
 - 1.2. Articulação com outros serviços e organizações da comunidade numa perspetiva de inclusão;
 - 1.3. Colaborar com as entidades distritais e locais, tendo em vista a prestação de um serviço de qualidade;
 - 1.4. Providenciar pelo acompanhamento e avaliação trimestral das atividades inerentes a esta resposta social.

NORMA V

PRINCÍPIOS ORIENTADORES

A cantina social na sua intervenção rege-se pelos pressupostos contemplados no Plano de Emergência Social e demais regulamentação de suporte, nomeadamente:

- I. Aposta na proximidade e experiência da rede nacional de solidariedade;
- II. Foco em medidas e soluções simples e diretas, que minorem o impacto social da crise;
- III. Resposta às carências sociais mais graves, sem criar mais órgãos ou estruturas, garantindo a sua qualidade e segurança.

CAPÍTULO II

ACESSO DOS UTENTES/ CLIENTES

NORMA VI

Condições de Acesso

São condições de acesso da Cantina Social da Instituição:

1. Cidadãos que apresentem residência legal em território nacional, nomeadamente na freguesia de Bairro e freguesias circunvizinhas do Concelho de Vila Nova de Famalicão e demais condições fixadas na legislação aplicável.
2. A Instituição no decorrer do processo de selecção deverá considerar:

- 2.1 Idosos com baixos rendimentos, famílias expostas ao fenómeno do desemprego, famílias com filhos a cargo, pessoas com deficiência e pessoas com dificuldade em ingressar no mercado de trabalho;
- 2.2 Situações já sob apoio social, desde que o apoio atribuído não seja no âmbito alimentar;
- 2.3 Situações recentes de desemprego múltiplo e com despesas fixas com filhos;
- 2.4 Famílias / cidadãos com baixos salários e encargos habitacionais fixos;
- 2.5 Famílias / cidadãos com reformas/pensões ou outro tipo de subsídios sociais baixos;
- 2.6 Famílias monoparentais com salários reduzidos, encargos habitacionais fixos e despesas fixas com filhos;
- 2.7 Situações de emergência temporária, tais como incêndio, despejo ou doença, entre outras.

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de acesso à Cantina Social, é efectuado o preenchimento de uma Ficha própria pelo Técnico Superior de Serviço Social, devendo o Cliente/utente fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos e despesas do cliente e do agregado familiar;
 - 1.7. Outros elementos considerados relevantes para a realização do Diagnóstico Social do cidadão/agregado familiar.

NORMA VIII

Admissão

1. Efectuada a triagem da situação apresentada pelo cidadão/entidade local que procura a resposta da Cantina Social, é agendada entrevista com o Técnico Superior de Serviço Social, sendo efectuado o preenchimento da Ficha de Identificação do cidadão/família, onde consta, entre outros, proposta de encaminhamento a ser analisado pela Direcção;
2. A análise por parte da Direcção dá lugar à emissão de uma decisão;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. Em caso de admissão será definido dia de início do apoio.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento de clientes obedece aos seguintes trâmites:

1. A Directora Técnica da resposta recebe/contata o novo cliente fazendo a apresentação da forma de funcionamento do serviço:
 - Documentação necessária;
 - Acondicionamento das refeições;
 - Pontos de entrega;
 - Início, revisão e término do serviço.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de Identificação do Cidadão/Família;
 2. Cada Ficha é actualizada sempre que ocorram alterações relevantes ou trimestralmente, aquando da (re) avaliação.
 3. As Fichas encontram-se arquivados no gabinete de Ação Social, garantindo-se sempre a sua confidencialidade.

NORMA XI

Confidencialidade

1. A Cantina Social do Centro Social de Bairro compromete-se a assegurar a confidencialidade dos dados de natureza estritamente privada de que disponham, relativos à situação pessoal, social, de saúde e económica ou financeira dos clientes/utentes.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. A Cantina Social está sediada na Rua da Infância n.º 199, freguesia de Bairro, Concelho de Vila Nova de Famalicão e as Instalações a que recorre para prestar este serviço são as cozinhas já existentes, as quais cumprem os requisitos da regulamentação em vigor.

NORMA XIII

Horários/Período de Funcionamento

1. A Cantina Social funciona durante todo o ano, todos os dias úteis das 9:00h às 17:00h.
2. Encontra-se afixado um plano que descreve os dias em que a Instituição estará encerrada por motivos de feriados e dias santos.

NORMA XIV

Actividades/Serviços Prestados

As actividades/ serviços prestados decorrerão de acordo com o previsto no Protocolo de Colaboração da convenção da rede solidária de cantinas sociais para o Programa Emergência Alimentar entre o Instituto da Segurança Social IP e o Centro Social e Cultural S: Pedro de Bairro.

NORMA XV

Quadro de Pessoal

Os recursos humanos afetos à Cantina Social são os já disponíveis na Instituição para outras respostas sociais, de acordo com o princípio subjacente à criação da Rede Solidária de Cantinas Sociais.

NORMA XVI

Procedimento em Situações de Emergência

Encontram-se identificadas, em documento próprio, as situações globais de emergência passíveis de registo de ocorrência, bem como as respectivas formas de actuação, estando todos os colaboradores afectos à resposta social devidamente esclarecidos quanto ao mesmo.

Aquando da admissão, o cidadão e/ou responsável pela família deverá identificar as situações de emergência passíveis de ocorrência frequente com o cliente/família em questão, bem como os procedimentos a adoptar e contactos a efectuar. É da responsabilidade do responsável a actualização das situações de emergência passíveis de ocorrência, bem como dos procedimentos a adotar.

NORMA XVII

Procedimento em Situação de Negligência

Encontram-se identificadas, em documento próprio os indicadores de comportamentos negligentes nas dimensões: Amenidades, Confinamento, Restrição Sensorial, Privacidade, Higiene Pessoal, Supervisão, Alimentação, Saúde, Medicação, Sexualidade, Aspectos Físicos, Comunicação, Gestão Patrimonial e Segurança. Estão definidas as regras e formas de actuação para situações em que se registre uma das situações descritas procedendo-se à diligência prevista.

NORMA XVIII

Gestão das Reclamações

Existe Livro de Reclamações disponível na Secretaria da Instituição e Caixa de Sugestões/Reclamações localizadas no edifício onde se desenvolvem as actividades. Na presença de reclamações é efectuado o registo no impresso DG 02.07 Boletim de Melhoria procedendo às diligências necessárias.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XX

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Obter refeições devidamente embaladas e acondicionadas para serem consumidas no domicílio e/ou em espaço institucional;
2. Ser tratado com respeito e dignidade;
3. Ser informado de eventuais alterações e incidentes.

NORMA XXI

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes e/ou responsáveis pelos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os técnicos, colaboradores e dirigentes da Instituição;

2. Cuidar da sua saúde e segurança dentro das suas possibilidades físicas e mentais;
3. Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida e melhoria na prestação dos serviços;
4. Comunicar previamente à Diretora Geral da Instituição, eventuais alterações à sua situação e eventuais incidentes (de acordo com as suas capacidades).

NORMA XXII

Direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro

São direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

1. Dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Ver respeitado o seu património.

NORMA XXIII

Deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro

São deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento do serviço;
2. Garantir o bom funcionamento do PEA, assegurar o bem estar, segurança e confidencialidade dos seus utilizadores e o respeito pela sua individualidade;
3. Assegurar a existência de recursos humanos adequados a este serviço;
4. Garantir que, caso o cliente evidencie qualquer indício/sinal de mau trato e/ou negligência seja efectuado contacto com os responsáveis do mesmo pelo Director Técnico da Resposta Social em articulação com o Serviço Social da Instituição procedendo-se à posteriori às diligências consideradas necessárias;
5. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
6. Assegurar o normal funcionamento do serviço.

NORMA XXIV

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.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA XXV

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Social de Bairro para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXVI

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social de Bairro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXVII

Foro Competente

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Vila Nova de Famalicão.

NORMA XXVIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a partir de 13 de Fevereiro de 2013.