

*Helme Almeida*

**REGULAMENTO INTERNO**  
**SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL**  
**RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO**  
**CAPÍTULO I – Natureza e Objectivos**

**NORMA I**

**Caracterização e Localização**

1. - O Centro Comunitário da Vera Cruz é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com sede no Largo N<sup>º</sup> Sra das Febres, n.<sup>º</sup> 9, em Aveiro, á frente designado por CCVC. É uma estrutura polivalente que se destina ao desenvolvimento de serviços e atividades diversas, com vista á promoção e integração social de indivíduos, grupos e comunidade. Nas suas Respostas Sociais compreende o Gabinete/Serviço de Atendimento e de Acompanhamento Social, e celebrar e acompanhar os contratos de inserção dos beneficiários da Medida de Rendimento Social de Inserção, á frente designado por SAAS e RSI.

2. – Esta Resposta Social (Gabinete/Serviço de Atendimento e de Acompanhamento Social) funciona em espaço/edifício próprio, sito na Rua de Sá, n.<sup>º</sup> 5, 3800-248 AVEIRO, e é alvo de regulamento próprio. A sede do Centro Comunitário da Vera Cruz, desde 27.3.2024 situa-se em espaço/espaco próprio, sito no Largo N<sup>º</sup> Sra das Febres, n.<sup>º</sup> 9, na União de Freguesias da Glória/Vera Cruz 3800-232 AVEIRO.

**NORMA II**

**Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento da Resposta visa:

1. – Promover o respeito pelos direitos dos Beneficiários e demais interessados.
2. – Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social.

**CAPÍTULO II – Caracterização da Resposta Social**

**NORMA III**

**Âmbito**

1. – Esta Resposta Social constitui uma forma organizada de luta contra a pobreza e exclusão social e a sua existência remonta a 28 de Junho do ano de 2000 (Acordo de Cooperação entre esta IPSS e o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social (CDSSS) de Aveiro), sendo que atualmente rege-se pelo resultado da celebração de um Acordo de Cooperação entre esta IPSS e a Câmara Municipal de Aveiro, os quais assumem uma natureza contratual respeitando a vontade das partes, na sequência do processo de Transferência de Competências para as Autarquias Locais, iniciado no Município de Aveiro a 1 de Julho de 2022.

*Helene Almeida*

## **NORMA IV**

### **Objetivos Específicos**

1. O SAAS e RSI, no desenvolvimento das suas ações/atividades, tem Parcerias com diversas Instituições ao nível Concelhio, nomeadamente com o CDSSS de Aveiro, Autarquia Local, Hospital Infante Dom Pedro, o Centro de Saúde de Aveiro, Estabelecimentos de Ensino, Tribunal, Banco Alimentar, entre outros.
2. Na sua atuação tem como objetivos específicos:
  - a) minorar ou suprir a situação de carência económica dos Indivíduos / Famílias;
  - b) prevenir o agravamento da situação de risco social em que o cidadão se encontra e promover, em situações de exclusão social, ao percurso de inclusão dos indivíduos / Famílias;
  - c) Dar resposta a pedidos de Apoio Económico, ao nível da Habitação, ao nível do Emprego, ao nível da Saúde, ao nível da Educação, ao nível da Adequação de Equipamentos/Serviços, ao nível do Rendimento Social de Inserção (RSI) e ao nível de Informação/Orientação;
3. Em articulação com o Centro de Emprego de Aveiro e com as Escolas, o SAAS promove ainda Estágios no âmbito curricular e ao nível de Inserção Profissional.

## **NORMA V**

### **Competências da equipe técnica/atribuições do coordenador**

Compete á equipe técnica desta resposta social:

- Atender, informar e orientar pessoas e famílias;
- A instrução e organização do processo familiar;
- Cooperar e articular com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da educação, saúde, justiça, segurança social e emprego/formação profissional que se revelem estratégicos para os objetivos de inserção;
- Encaminhar pessoas e famílias para outra entidade e/ou serviço, em sequência da avaliação e do diagnóstico social que evidencie a necessidade duma intervenção específica em outra área de atuação;
- Comunicar ás entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;
- Identificar estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
- Interlocução e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;

*Helene Almeida*

- Avaliação contínua da resposta social, em articulação com entidade coordenadora (Autarquia de Aveiro) predispondo adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz

## **NORMA VI**

### **Direção Técnica**

- A Direção Técnica desta Resposta Social compete a um Técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível á entrada, e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção e Coordenação, pelo funcionamento geral do mesmo;

-É dada informação de quem substitui o Diretor Técnico, nas suas ausências e impedimentos.

## **CAPÍTULO III – BENEFICIÁRIOS**

## **NORMA VII**

### **Condições de admissão**

1. Podem ser considerados beneficiários todos os indivíduos, famílias ou grupos, social e economicamente desfavorecidos ou desprovidos de suporte familiar, residentes na Freguesia da Glória e Vera Cruz (área geográfica da zona da Vera Cruz), designadamente:

- a) Aqueles que apresentem baixos rendimentos, face ás despesas e dimensão do agregado;
- b) Os que se encontram em situação de desemprego temporário ou prolongado;
- c) Os que se encontram em situação de doença prolongada;
- d) Indivíduos com problemas de marginalização, toxicodependência e alcoolismo;
- e) Agregados desestruturados;
- f) Agregados monoparentais/alargados;
- g) Indivíduos com baixas pensões ou do regime não contributivo;
- h) Agregados em situação de emergência social.

*Hélia Almeida*

## NORMA VIII

### Critérios de admissão

1. Os critérios de admissão encontram-se estipulados no "Guião Operativo para o Atendimento/Acompanhamento Social – Caderno C: Regime de atribuição de prestações pecuniárias de carácter eventual, em condições de excepcionalidade", de acordo com o estipulado nos Artigos 82º e 83º, da Lei n.º 32/2002 de 20 de Dezembro (Lei das Bases da Segurança Social). Legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regulamentares em vigor, consensualizados em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC) e ou aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas das Finanças, Modernização do estado e da administração Pública e Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
2. São admitidos como beneficiários os sujeitos em situação de carência, isto é, que apresentem um défice entre o limite máximo de carência (valor da pensão social) e a captação, encontrando-se assim em situação de risco ou exclusão social.
3. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar do agregado familiar (cápitação) é realizado de acordo com a seguinte formula:

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

Sendo que:

RF=Rendimento Mensal líquido do agregado familiar

D=Despesas fixas (água, luz, gás, renda, telefone fixo, saúde, transportes e educação)

N=Nº de elementos do agregado familiar

*Belas Amarela*

## **NORMA IX**

### **Processo Individual do Beneficiário**

1. No processo Individual do Beneficiário constam os seguintes documentos:
  - a) Ficha do Processo Familiar;
  - b) Ficha de Contratualização para a Inserção;
  - c) Elementos sobre a situação social e financeira do beneficiário;
  - d) Fotocópias dos documentos do sujeito.
2. O Processo Individual do beneficiário é confidencial.

## **CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO E HORÁRIOS**

## **NORMA X**

### **Admissão e Acompanhamento**

1. Podem ser apoiados todos os indivíduos, famílias e grupos sociais economicamente desfavorecidos e/ou que apresentem problemáticas enumeradas nas normas V e VI do presente regulamento.
2. Devem ser avaliados os rendimentos auferidos por todos os elementos do agregado familiar face às despesas e à dimensão do mesmo.
3. A duração da atribuição de apoios é temporária tendo por objetivo incentivar os indivíduos a atingirem condições mínimas que garantam o seu bem-estar social e económico, com exceção das situações que não possam ser aqui enquadradas.
4. Os apoios previstos e concedidos no âmbito desta Resposta Social não devem ser cumuláveis com quaisquer outros que revistam a mesma natureza e finalidade.

## **NORMA XI**

### **Horários**

1. Este serviço tem horário de funcionamento diário das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.
2. O SAAS-RSI não funciona nos feriados obrigatórios, nem nos dias 24 e 31 de dezembro, Terça-feira de Carnaval, e em outras datas que venham a ser estipuladas por deliberação da Direção da Instituição.

*Beleno Almeida*

3. Ao pessoal técnico compete realizar o horário semanal de 35 horas, á Ajudante de Ação direta 37 horas.
4. O atendimento á população será assegurado pelo Técnico de Serviço Social diariamente, das 9h30 ás 12h30 e das 14h00 ás 16h30.
5. Sempre que a situação o justifique o atendimento poderá ser realizado fora do horário de funcionamento pré-definido no ponto anterior.

## **CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS E INSTALAÇÕES**

### **NORMA XII**

#### **Recursos Humanos**

1. A Instituição é orientada por uma Direção, uma Diretora de Serviços Gerais, que delegam funções nos Diretores Técnicos.
2. Compete á Direção da Instituição ou em quem esta delegar assumir as funções específicas de gestão e coordenação desta Resposta social.
3. Todos os funcionários/colaboradores possuem formação profissional adequada.
4. O quadro de pessoal desta Resposta Social (de acordo com o Protocolo celebrado entre o Município de Aveiro e o Centro Comunitário da Vera Cruz a 21 de julho de 2023), é formado pelos seguintes elementos:
  - a) Um Técnico de Serviço Social/Coordenador a 100%;
  - b) Um Ajudante de Ação direta a 100%.

(O quadro de pessoal afeto encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor)

5. Todos os aspetos relativos ao pessoal serão regidos pela portaria regulamentar das Instituições de Solidariedade e Segurança Social e/ou Lei Geral de Trabalho.

### **NORMA XIII**

#### **Admissão de Recursos Humanos**

1. A admissão do pessoal considerado necessário, quantitativa e qualitativamente, é da responsabilidade da Direção da Instituição, em sintonia com o protocolado com a entidade Coordenadora (Autarquia de Aveiro).

*Bilme Almeida*

2. A Instituição pode recorrer à colaboração de voluntários, sempre que possível e necessário.

#### **NORMA XIV**

##### **Recursos Materiais**

O SAAS-RSI possui as seguintes instalações e recursos materiais:

- a) 1 Armazém/Despensa de Géneros alimentares
- b) 1 Armazém/Despensa de Produtos de limpeza
- c) 1 Secretaria
- d) 1 Sala de atendimento
- e) 1 Gabinete Técnico
- f) 1 Sala de Reuniões
- g) 1 Sala de Espera
- h) 1 Receção
- i) 3 WC
- j) 1 Viatura adstrita

#### **CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XV**

##### **Direitos dos beneficiários**

- 1 - Ser informado de forma clara e objetiva do funcionamento e respostas do serviço bem como de outros recursos existentes na comunidade;
- 2 - Participar ativamente na elaboração do seu projeto de vida;
- 3 - Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do SAAS-RSI;
- 4 - Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
- 5 - Ter assegurada a confidencialidade;
- 6 - Ser respeitado nas suas convicções e políticas e religiosas;

*Helene Almeida*

- 7 - Exigir qualidade nos serviços prestados, dentro das condições da Instituição;
- 8 - Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 9 - Opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito;
- 10 - Ser informado pela Instituição quanto aos seus direitos no que respeita ao tratamento de dados pessoais.

## **NORMA XVI**

### **Deveres dos Beneficiários**

- 1 - Cumprir as normas do presente regulamento;
- 2 - Colaborar com a Equipa Técnica, fornecendo todas as informações e documentos necessários à elaboração de um diagnóstico consistente, que permita delinear uma intervenção adequada;
- 3 - Informar regularmente todas as alterações significativas;
- 4 - Cumprir os planos definidos através das ações que lhe são propostas, tendo em conta as suas perspetivas de vida;
- 5 - Manter um bom relacionamento com os colaboradores e Instituição em geral;
- 6 - Respeitar todos os colaboradores, dirigentes e beneficiários;
- 7 - Cumprir os horários estabelecidos;
- 8 - Aceitar as decisões da Direção da Instituição, relativamente ao funcionamento desta Resposta Social.

## **NORMA XVII**

### **Direitos do SAAS-RSI**

- 1 - Fazer cumprir as suas regras e regulamentos;
- 2 - Reformular e atualizar as suas normas e regulamentos sempre que necessário;
- 3 - Solicitar e receber dos beneficiários a informação e documentos necessários à realização do diagnóstico;
- 4 - Receber dos beneficiários um tratamento cordial e respeitoso;
- 5 - Fazer uso do seu poder de decisão relativamente às suas regras de funcionamento;

*Helene Diniz de*

6 - Deliberar e atuar de acordo com as suas normas no sentido da resolução de conflitos entre Beneficiários e/ou entre estes e colaboradores, caso estes surjam;

7 - Proteger os seus Beneficiários e colaboradores, a fim de fazer cumprir as normas de respeito pela privacidade e dignidade humana;

8. A Instituição reserva-se ao direito de, em qualquer momento que o número 1 e 4 desta norma não seja respeitado, punir o infrator. Punição que pode ir desde uma chamada de atenção até à expulsão em caso extremo, dependendo da gravidade do facto

## **NORMA XVIII**

### **Deveres do SAAS-RSI**

- 1 - Proporcionar o acompanhamento adequado;
- 2 - Assegurar o bem-estar dos beneficiários e respeito pela sua dignidade humana;
- 3 - Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAAS-RSI;
- 4 - Tratar o beneficiário com dignidade e respeito;
- 5 - Manter e adquirir os recursos indispensáveis à manutenção de serviços de qualidade;
- 6 - Providenciar formação adequada apos colaboradores e técnicos da SAAS-RSI;
- 7 - Monitorizar e garantir a qualidade dos serviços prestados;
- 8 - Proteger e manter a confidencialidade das vidas, processos e dados dos beneficiários;
- 9 - Atuar sempre que surjam conflitos entre beneficiários, ou entre estes e colaboradores, no sentido da sua resolução.

## **NORMA XIX**

### **Deveres da Instituição**

- 1 – Garantir o bom funcionamento da Resposta Social implementada;
- 2 - Adequar os meios humanos, materiais e financeiros disponíveis á execução das actividades propostas;
- 3 – Tendo em conta os critérios de admissão definidos atuar e estabelecer prioridades de intervenção;
- 4 – Organizar um Processo Individual por beneficiário;

*Helene Almeida*

5 – Realizar Planos de Atividades Anuais da Instituição e apresentá-lo á entidade Coordenadora (Autarquia de Aveiro), também dados de natureza estatística e outros que lhe sejam solicitados, bem como *report* financeiro relativo às respostas sociais aqui contratualizadas.

6 – Dinamizar os atores socio-institucionais locais para a participação e desenvolvimento de ações em rede.

## **NORMA XX**

### **Cessação do acompanhamento**

1. A Instituição pode cessar a prestação dos seus serviços nas seguintes condições:

- a) Beneficiários que não reúnam as condições previstas na Norma 5;
- b) Beneficiários que rejeitem o apoio e acompanhamento proposto;
- c) Sempre que o agregado passe a residir fora do âmbito geográfico de atuação da Instituição;
- d) Por transferência do PF no caso de dos agregados integrarem outros projetos existentes;
- e) sempre que o agregado reúna condições de relativa autonomia.

## **NORMA XXI**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.

## **CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXII**

### **Proteção de Dados e Privacidade**

1 – É expressamente proibida a recolha de imagens fotográficas ou de vídeo do interior das instalações do centro Comunitário da Vera cruz.

2 – No edifício desta Resposta social ao sistema de videovigilância encontra-se inativo.

## NORMA XXIII

### Omissões

Todas as questões que surjam durante o acompanhamento serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada ás IPSS, com este regulamento e com o parecer dos Técnicos e da Direção do CCVC.

O presente regulamento entra em vigor em 17 de Setembro de 2025, ficando, contudo sujeito a avaliação e eventual reformulação sempre que normas superiores o exijam ou os interesses internos do SAAS-RSI o justifiquem.

Aveiro, 17 de Setembro 2025

Centro Comunitário da Vera Cruz

A Presidente da Direção



Veracruz

*Maria Helena Tavares Gonçalves de Almeida*

~~CENTRO COMUNITÁRIO DA VERA CRUZ~~

Maria Helena Tavares Gonçalves de Almeida  
Largo da Companhia, nº 9  
3800 232 AVEIRO