



MANUAL DE ACOLHIMENTO



**“Com a comunidade fazemos a ponte, porque a ponte é
uma passagem para muitas margens!”**

INTRODUÇÃO

Este Manual de Acolhimento tem como principal objectivo facilitar o processo de acolhimento e integração dos clientes que pela primeira vez entram em contacto com o **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL S. NICOLAU (CSPSN)**.

O principal objectivo deste Manual é fornecer-lhe informações sobre o CSPSN que facilitem a sua integração na instituição. Este documento irá também permitir que conheça melhor a organização e o funcionamento da instituição aos mais variados níveis, saber os diversos serviços que tem ao seu dispor, a quem se destinam, quais os seus objectivos, bem como dar a conhecer os seus direitos e deveres enquanto cliente do CSPSN. Resumindo, tem ainda a finalidade de prestar todas as informações úteis no sentido de servir de “guia” ao funcionamento da instituição.

Esperamos ainda que este manual contribua para a criação de uma boa relação entre si e o CSPSN o que, naturalmente, terá consequências positivas na nossa intervenção e no serviço que lhe é prestado.

O Manual de Acolhimento destina-se, em particular, a todos os novos clientes da instituição. No entanto, poderá também ser útil para aqueles que já tenham contacto connosco uma vez que poderá permitir um conhecimento mais profundo do CSPSN e uma imagem o mais aproximada possível da instituição.

O Manual de Acolhimento procura também criar as melhores condições de integração aos nossos clientes para que se identifiquem o mais rapidamente possível com a missão da instituição, enquanto membro da COMUNIDADE, e se sintam também membros activos da mesma.

BEM-VINDO AO CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE S. NICOLAU



APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

➔ HISTÓRIA

O Centro Social Paroquial de S. Nicolau é, de acordo com os seus estatutos, definidos a 13 de Novembro de 1989, considerada Pessoa Pública de Ereção Canónica de Direito Eclesiástico. Mediante iniciativa da Fábrica da Igreja Paroquial de S. Nicolau, autorizada pelo, na altura, Bispo da Diocese do Porto (D. Armindo Lopes Coelho), este Centro Social foi criado e permanece até hoje como uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, destinada à intervenção social, preferencialmente, junto da comunidade da Freguesia de S. Nicolau, no Porto

Embora oficialmente esta intervenção apenas tenha iniciado em 1991 muito trabalho já vinha sendo feito sobretudo no âmbito da Paróquia de S. Nicolau. O Pároco e um conjunto de paroquianos começaram a ser cada vez mais solicitados para apoiarem uma série de situações sociais de carência e exclusão, às quais as instituições existentes não davam resposta. Nessa altura, nota-se sobretudo a falta de uma intervenção junto da população mais jovem da freguesia. Por isso, a Paróquia de S. Nicolau sentiu a necessidade de criar o Centro Social Paroquial de S. Nicolau.

Depois da criação dos seus estatutos, foi celebrado um Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, nas valências de Juventude, Cultura e Lazer dando início à intervenção sistematizada que se exigia, embora de uma forma ainda muito pouco estruturada.

Inicialmente, as instalações do Centro Social Paroquial de S. Nicolau foram cedidas pela própria Paróquia, na Rua Infante

D. Henrique nº 93. A intervenção arrancou com a formação de um Grupo de Jovens que, por já se conhecerem, tornou este arranque mais fácil, ao nível da concretização de certas actividades. O Grupo de Jovens reunia-se com regularidade para momentos de convívio e confraternização mas, após a possibilidade de contratação do 1º Técnico do CSPSN - um Técnico de Serviço Social - estes encontros passaram a ter outro carácter e outros objectivos, nomeadamente: debate e reflexão, alargamento a outros elementos, envolvimento dos pais e familiares nas actividades, realização de festas/convívios abertos a toda a população de S. Nicolau.

Por outro lado, a entrada de um Técnico de Serviço Social, possibilitou o arranque dos atendimentos sociais à população, que na altura se tornavam essenciais.

Após alguns anos de trabalho, percebemos que existia falta de respostas ao nível educativo que permitissem combater o abandono e maus resultados escolares. Foi então criado o Centro de Apoio ao Estudo (CAE), prestando apoio escolar e pedagógico a alunos entre o 5º e o 9º ano de escolaridade.

A criação do CAE foi sinónimo de mais um passo de crescimento e, pouco a pouco, a equipa foi crescendo e foi permitindo dar resposta aos pedidos da população a outros níveis.

Com o passar dos tempos, tornou-se evidente o aumento da população que necessitava de recorrer ao Centro Social Paroquial de S. Nicolau, com diferentes problemáticas, para as quais pediam o nosso apoio e intervenção. Assim, a Segurança Social procedeu à alteração do acordo de cooperação estabelecido com o CSPSN, tornando-o, muito mais abrangente e com a designação de **Intervenção Comunitária em Regime de Porta Aberta**

A instituição cresceu e tornou-se impossível continuar nas instalações cedidas pela Paróquia. Mediante o financiamento de Fundos Comunitários, o CSPSN adquiriu e recuperou as suas actuais instalações, na Rua de S. João 77/79, onde se encontram a funcionar desde o ano de 2002.

Foi uma mudança significativa na qualidade e quantidade das respostas sociais possíveis e, mais uma vez, houve necessidade de revermos o nosso Acordo de Cooperação com a Segurança Social.

Dessa revisão surgiu a nossa designação actual como **Centro Comunitário, em Regime de Porta Aberta**

➔ MISSÃO, VISÃO E VALORES DO CSPSN

✓ MISSÃO

O CSPSN, enquanto Centro Comunitário, através de diversas respostas sociais, de forma inovadora e de proximidade, privilegia o trabalho em parceria, procurando responder às necessidades da população, contando com a sua activa participação e, assim, contribuindo para o desenvolvimento social e económico do território.

✓ VISÃO

O CSPSN ambiciona ser uma Organização de Desenvolvimento Local de referência no seu território de intervenção, facilitador do acesso de todos os cidadãos aos direitos fundamentais e sua consequente autonomia e liberdade.

✓ VALORES/PRINCÍPIOS

Autonomia: todas as acções promovidas pelo CSPSN deverão contribuir para que a comunidade consiga cada vez mais satisfazer as suas necessidades individuais e colectivas.

Cooperação: desenvolver relações de trabalho que proporcionem satisfação individual e colectiva no desempenho das funções de cada um, facilitando e privilegiando o estabelecimento de parcerias com outras Organizações locais, nacionais e internacionais.

Igualdade de oportunidades: a individualidade e a diferença de cada um devem ser valorizadas e respeitadas, assim como a expressão das suas opiniões

Justiça: todos (clientes e colaboradores) têm direitos e também deveres/responsabilidades

Participação: promover o permanente envolvimento de todos na vida da Organização, fortalecendo as relações inter-pessoais e a capacidade de auto-sustentar soluções para os problemas colectivamente identificados.

Reciprocidade: Dar para também “receber” enquanto uma norma imprescindível para uma convivência saudável e para uma Comunidade mais equilibrada e co-responsável.

Sustentabilidade: todas as acções desenvolvidas pela Organização deverão resultar da co-responsabilização e mutualização de esforços colectivos.

➔ ORGÃOS SOCIAIS

Direcção

Presidente: Padre Agostinho Cesário Jardim Moreira

Vice-Presidente: Dr. Francisco Paula Abrantes Fonseca

Secretária: Dr^a Carla Micaela Maçorana de Almeida Vicente Domingues

Vogal: Dr. Sérgio Augusto Leite Aires

Tesoureiro: Dr. Ramiro Leite Soares de Resende

Conselho Fiscal

Presidente: António Joaquim Nunes Ferreira

Secretário: Dr. João Carlos da Silva Domingues

Vogal: Belarmino Lopes Carvalho

➔ COLABORADORES

Coordenadora Técnica: Fátima Pinto

Técnicas de Serviço Social: Fátima Pinto
Andreia Oliveira

Psicólogas: Isabel Carvalho
Jacinta Barros

Socióloga: Cátia Santarém

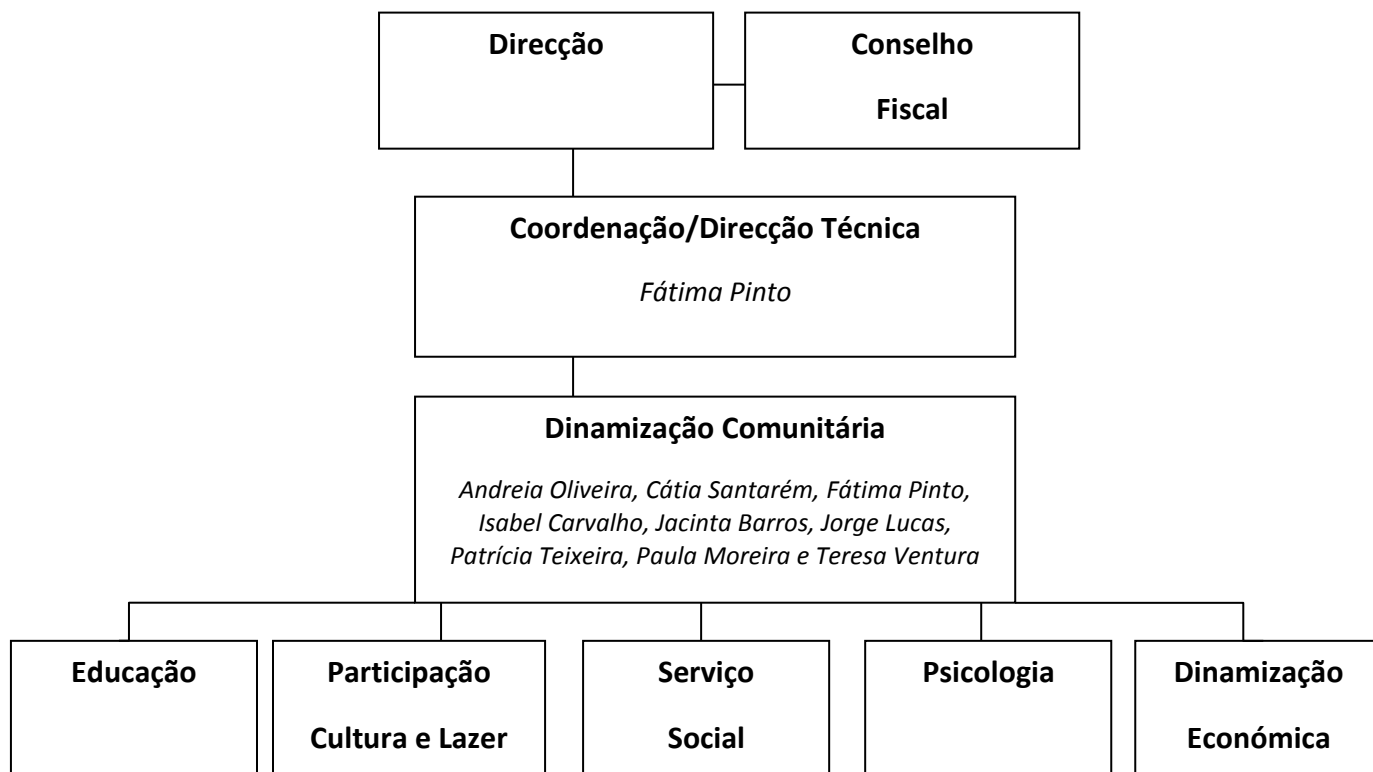
Animadora Cultural: Teresa Ventura

Administrativa: Paula Moreira

Motorista: Jorge Lucas

Auxiliar de Serviços Gerais: Patrícia Teixeira

ORGANOGRAMA



➔ ÁREAS DE INTERVENÇÃO

ÁREA 1: EDUCAÇÃO

✓ **Objectivo:** Promover o desenvolvimento harmonioso e global das crianças e jovens da comunidade através de uma Educação Integral, na vertente académica, pessoal, social e afectiva

✓ **Serviços/Actividades:**

➔ **Centro de Apoio ao Estudo** *: apoio na realização dos TPC e na preparação para os testes; apoio especializado e individual na área da matemática

➔ **Espaço lúdico e formação socio-cultural:** dinâmicas de grupo, jogos pedagógicos, debates, trabalhos manuais, informática

➔ **Programas de férias** (todos os períodos de férias lectivas, incluindo Agosto)

➔ **Campo de Férias**

Actividade anual de 5 dias de férias, com actividades recreativas, culturais e desportivas destinadas à participação de crianças e jovens da comunidade

➔ **Grupo de Jovens** (> 16 anos): reuniões semanais, à noite, onde se realizam trabalhos de reflexão e discussão de temas da actualidade; Dinâmicas de Grupo; Momentos de Convívio; actividades sócio-culturais como cinema, teatro, visitas culturais, realização do Fim-de-Semana Jovem

**Mensalidade de acordo com os Rendimentos do Agregado Familiar*

ÁREA 2: PARTICIPAÇÃO, CULTURA E LAZER

✓ **Objectivo:** Promover e incentivar uma **cultura participativa e comunitária** na população; proporcionar momentos culturais e de lazer dinamizados “com” e “para” a população, visando a sua **formação enquanto cidadãos** capazes de se envolverem e serem actores autónomos dos seus projectos de vida.

✓ **Serviços/Actividades:**

➔ **Festas Comunitárias:** Festa de S. Nicolau, Presépio ao Vivo, Festa dos Reis, Celebração Pascal

➔ **Festas Cíclicas e temáticas:** Carnaval, Festa dos Santos Populares, Dia do Vizinho...

➤ **Grupos de Desenvolvimento Pessoal e Social:** Grupo dos 7 Ofícios, Grupo Mãos à Obra, Grupo Jovens Veteranos, Grupo Mãeualidade, Grupo de Teatro, Grupo de Jovens)

➤ **Exposições** de trabalhos realizados pelos clientes

➤ Participação em **eventos culturais**

➤ **Passeios / Convívios**

ÁREA 3: SERVIÇO SOCIAL

✓ **Objectivo:** Prevenir e combater as principais manifestações do fenómeno da exclusão social, salvaguardando a dignidade humana e contribuindo para o bem-estar físico, social e emocional da população

✓ **Serviços/Actividades:**

➤ **Atendimento à População** (informação, acompanhamento e encaminhamento)

➤ Centro de Distribuição de Géneros Alimentares (**CDGA**)

➤ **GAL** – Gabinete Atendimento Local (parceria com a Segurança Social)

➤ **Atendimento/acompanhamento social à população Sem-Abrigo** (no âmbito da Estratégia Nacional para Integração de Pessoas Sem Abrigo)

ÁREA 4: PSICOLOGIA

✓ **Objectivo:** Criar momentos de interajuda e apoio tendo em vista a promoção do desenvolvimento pessoal e social dos Indivíduos

✓ **Serviços/Actividades:**

➤ Consulta de Psicologia a crianças, jovens e adultos da comunidade local*

➤ Apoio à Transição Escolar* (1º→ 2º ciclo)

➤ Orientação Vocacional

*Atendimento Gratuito

ÁREA 5: Dinamização Económica

✓ **Objectivos:**

Prestar apoio ao nível das técnicas de procura de emprego;

Promover a sustentabilidade organizacional e da comunidade nas suas múltiplas vertentes, incluindo no domínio financeiro.

✓ **Serviços/Actividades:**

➡ Clube de Emprego*

Atendimento à população através de apoio para apoio à **prática activa de procura emprego** através da divulgação diária de anúncios, realização de curriculum vitae, realização de cartas de apresentação, preparação para entrevistas de emprego, envio de candidaturas via e-mail e criação de anúncios online.

➡ Gestão de Voluntários

Angariação de voluntários

Entrevistas de selecção

Acompanhamento do trabalho desenvolvido

➡ Projectos de Apoio à Sustentabilidade e Dinamização Comunitária

* *Atendimento Gratuito*

➡ **CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE ADMISSÃO NO CSPSN**

Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro Comunitário do Centro Social Paroquial de S. Nicolau, os candidatos que, residam e/ou desenvolvam actividade na zona histórica do Porto.

Critérios de Prioridade de Admissão

Têm prioridade de admissão os candidatos que se encontrem nas seguintes condições e pela respectiva ordem:

- a) Pessoas e grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
- b) Residentes, trabalhadores da Paróquia de S. Nicolau;
- c) Residentes, trabalhadores da Zona Histórica do Porto;

Decisão de Admissão e/ ou exclusão

A decisão de admissão compete à Equipa Técnica conforme as condições e critérios de admissão.

Em última instância cabe à Direcção a Admissão ou Exclusão dos Clientes.

➔ DIREITOS DOS CLIENTES

Os clientes têm os seguintes direitos:

- a) Utilizar os serviços e equipamentos da resposta social disponíveis para o efeito;
- b) Igualdade de tratamento e respeito pela sua identidade pessoal e valores, independentemente da nacionalidade ou origem étnica, religião, idade, género e/ou orientação sexual ou condição social;
- c) Usufruir dos serviços e apoios solicitados, desde que se enquadrem nos objectivos dos mesmos e que reúnam as condições exigidas para o acesso a tais apoios;

➔ DEVERES DOS CLIENTES

Os clientes têm os seguintes deveres:

- a) Utilizar os serviços e equipamentos da resposta social disponíveis para o efeito, em conformidade com as suas normas de funcionamento;
- b) Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- c) O pagamento pontual da comparticipação a que estão obrigados (no caso de tal se aplicar);
- d) Respeitar todos os funcionários e dirigentes.

➡ HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A instituição encontra-se aberta ao público* no seguinte horário:

Segunda-Feira a Sexta-Feira
9h30m – 12h30m
14h – 17h30m

Serviços específicos:

Centro de Apoio ao Estudo

Segunda-Feira a Sexta-Feira
9h30m – 12h00m
14h30m – 17h30m

Gabinete Atendimento Local

Dr^a Fátima Pinto: Quinta - Feira das 10h às 12h30m**

Estratégia Nacional para Integração de Pessoas Sem Abrigo

Triagem Dr^a Andreia Oliveira: Quinta-Feira das 9h30m às 11h00m
Acompanhamento Dr^a Andreia Oliveira: segunda-feira das 9h30m às 12h30m**

**Encerra na véspera de Natal (24 Dezembro), véspera de Ano Novo (31 Dezembro) e Segunda-Feira de Páscoa*

***Marcação Prévia*

➡ LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS

Centro Social Paroquial S. Nicolau
R. S. João 77 – 79
4050-553 Porto

Entrada de Serviço (Atendimento Geral): Pátio de S. Salvador (Rua Mouzinho da Silveira, junto ao nº 66)

Telefone: 22 332 10 42

Fax: 22 339 03 44

Email: geral@centronicolau.org

Site: www.centronicolau.org

