

---

# ABEGI

## ARRETA ZERBITZUA

---

**ABEGI é um serviço público de atenção social para pessoas em situação de exclusão social. Presta serviço diurnos e noturnos.**

Trata-se de um serviço gerido por Peñascal Kooperatiba S.L., em colaboração e sob a supervisão do Departamento de Serviços Sociais da Câmara Municipal de Tolosa.

# SERVIÇO DE ATENÇÃO DIURNA

**Apoio relacionado às suas necessidades específicas de atenção. Um estabelecimento para passar o dia e atender às necessidades básicas de alimentação e higiene. Trata-se de um serviço de baixa exigência.**

**Capacidade para 15 pessoas em três modalidades:**

## **Pontuais**

---

- Máximo cinco dias
- Sem prazo de espera entre a solicitação e o serviço
- Requer prescrição técnica favorável.

## **Permanentes**

---

- Longa duração
- Autorizadas com a opinião técnica favorável da equipa de serviço e serviços sociais básicos.

## **Especiais**

---

- Excepcionais
- Serviços de duche, lavandaria e/ou refeitório
- Em situações de necessidade e com a concordância da equipa técnica do serviço e serviços sociais básicos.

## **Serviços:**

- Avaliação inicial de necessidades
- Avaliação de acompanhamento
- Informação
- Mediação - intermediação
- Intervenção socioeducativa e psicossocial
- Refeições
- Higiene pessoal
- Lavandaria
- Armário
- Roupas básicas de urgência

A equipa de trabalho designará o serviço de acordo com os objetivos de trabalho de cada solicitante. A permanência no serviço será revisada e avaliada semanalmente.

## **Horário:**

---

De segunda a sexta-feira (exceto feriados)

---

- **Entrada: 09:30 h**
- **Pequeno-almoço: 09:30 h**
- **Almoço: 13:30 h**
- **Saída: 15:30 h**

# SERVIÇO DE ACOLHIDA NOTURNA

**Trata-se de um recurso destinado a pessoas em situação de exclusão social, que permite às pessoas transeuntes ou em situação de sem abrigo pernoitar e atender às suas necessidades básicas de alimentação e higiene pessoal por meio de uma intervenção de caráter imediato.**

## **Capacidade para 8 pessoas em caráter geral:**

### **Ordinárias**

---

- Estadia de curta duração: máximo 7 noites.
- Transcurso mínimo de 3 meses entre períodos.
- Requer prescrição técnica favorável da equipa de trabalho.

### **Programa do frio**

---

- Aviso amarelo da Euskalmet por baixas temperaturas e/ou previsão de queda de temperatura a menos de 5°C.
- Três lugares adicionais e a possibilidade de prolongar as estadias ordinárias, se houver disponibilidade.
- Requer prescrição técnica favorável da equipa de trabalho.

## Especiais

---

- Prazo ampliável até 30 noites por motivos justificados (processo de inserção ou saúde).
- Serão autorizadas com a concordância da equipa técnica do serviço e serviços sociais básicos.

### **\*Exceções:**

## Vulnerabilidade

---

**As mulheres desacompanhadas e as pessoas em cadeira de rodas** não partilharão quarto, a não ser que o solicitem expressamente. Nesse caso, a equipa de trabalho deverá avaliar a possibilidade de realojar o segundo lugar do quarto e, se esta opção não for viável, será oferecido um lugar a menos.

## Programa do frio

---

Durante o tempo de vigência do programa, serão incluídos três lugares adicionais, sendo oferecidos, no máximo, 11 lugares.

## Serviços:

- Informação
- Avaliação inicial de necessidades
- Avaliação de acompanhamento
- Intervenção socioeducativa e psicossocial
- Pernoita
- Refeições
- Higiene pessoal
- Lavandaria
- Roupas básicas de urgência

## Horário:

---

De segunda a sexta-feira

---

- **Entrada:**  
Das **19:30 h às 20:30 h** (quem não entrar no horário estabelecido perderá o seu lugar).
- **Luz:**  
As luzes dos quartos apagam-se às **22:00 h**.
- **Refeições:**  
Jantar **20:30 h** e pequeno-almoço **07:30 h**.
- **Saída:**  
antes das **9:00 h**.

# REGISTO OU INSCRIÇÃO

## Horário:

- **Das 10:00 h às 10:30 h  
de segunda a sexta-feira (exceto feriados)**
- **Das 19:00 h às 19:30 h  
de segunda-feira a domingo**

\*Tanto o serviço de atenção diurna quanto o serviço de atenção noturna permanecerão fechados e não oferecerão serviço durante a semana de celebração de Carnavais, isto é, da quinta-feira gorda até a quarta-feira de cinzas.

- O serviço de atenção diurna e noturna são concebidos como duas unidades independentes quanto à aceitação das solicitações de acesso ao serviço e, em princípio, procurar-se-á garantir o acesso a um dos dois serviços. Dessa forma, garantir-se-á uma atenção mínima básica a todas as pessoas solicitantes.
- Sempre que o número de solicitações permitir, as pessoas solicitantes poderão aceder ao serviço de atenção diurna e noturna, se for do seu interesse e havendo sido proposto pela prescrição técnica da equipa de trabalho.

## Procedimento de admissão

---

- Atribuição de lugares em função da ordem de chegada e com base na disponibilidade.
- Sem distinção de género, raça, religião, orientação sexual... para dar prioridade.
- É obrigatório proporcionar informação verídica durante o processo de admissão.

## Requisitos de admissão

---

- É necessário apresentar o documento de identificação original (D.N.I., B.I., passaporte ou outros documentos do país de origem). Deverá ser comprovado que quem aparece no documento é a pessoa solicitante.
- Transcurso de, pelo menos, três meses desde a última estadia (exceto quando estiver ativado o programa de frio e houver disponibilidade de ocupação).
- Não deve haver histórico de expulsão permanente vigente.

## Saídas

---

- Solicitar-se-á a devolução da toalha, cobertor, travesseiro, lençol e demais artigos proporcionados pelo Serviço.
- Em caso de abandono voluntário das instalações do Serviço, perder-se-á o lugar e a possibilidade de voltar a entrar nos três meses seguintes.
- Em caso de infrações às normas, proceder-se-á com o desalojo imediato, com a presença das autoridades policiais, se necessário.



# REGULAMENTO

**Todas as pessoas usuárias deste serviço deverão conhecer e respeitar as normas estabelecidas no regulamento do centro de atenção diurna e noturna publicadas no Boletim Oficial de Guipúscoa, em 11 de agosto de 2022, e as normas de regime interno do Serviço. Oferecer-se-á especial orientação sobre estas normas e processos pessoais às pessoas que ingressem pela primeira vez no serviço.**

## **Acordos para facilitar a convivência:**

- O acesso ao albergue será restrito às pessoas usuárias registadas, trabalhadoras e voluntárias.
- As pessoas atendidas mostrarão o seu compromisso pessoal para colaborar no trabalho conjunto a fim de conseguir os objetivos acordados no plano individual de intervenção.
- As pessoas usuárias poderão utilizar as zonas comuns e os seus próprios quartos, não podendo entrar, em caso algum, nos quartos dos demais.
- Cada pessoa usuária terá atribuído um armário de uso próprio.
- Não é aconselhável ter objetos de valor nos quartos. O serviço não se responsabiliza por possíveis furtos ou danos ocasionados a objetos pessoais não vigiados pelos seus proprietários.
- No serviço noturno, permitir-se-á uma saída, de não mais de 10 minutos, para fumar após o jantar, sempre na porta do Serviço.

- As pessoas atendidas deverão manter uma atitude de respeito para com as pessoas voluntárias e as pessoas da equipa de trabalho que pertencem ao serviço e participam da convivência do serviço e na sua contribuição.
- Todas as pessoas da equipa de trabalho e todas as pessoas voluntárias manterão a mesma atitude de respeito para com as pessoas usuárias do serviço.

## **Higiene e limpeza**

---

- Deverão ser mantidos níveis adequados de higiene pessoal, incluindo o banho regular e trocas de roupa.
- A sua área pessoal deverá ser mantida limpa e ordenada.
- As pessoas usuárias utilizarão as instalações comuns, como casas de banho e sala de estar, de forma responsável e limpa.
- Os resíduos deverão ser deitados nos recipientes de lixo.
- Não é permitido levar alimentos aos quartos.

## **Infrações**

---

Serão sancionadas as seguintes ações e/ou atitudes:

- Qualquer forma de comportamento prejudicial ou disruptivo que comprometa a segurança e o conforto dos demais.
- Faltas de respeito para com o pessoal, voluntários e o restante de usuários.
- Danos à mobília e às instalações.
- Atividades ilegais dentro ou nas proximidades do albergue.
- Consumo, posse ou distribuição de substâncias ilegais e/ou alcoólicas dentro ou nas instalações do Serviço.

- Ingresso não autorizado nas seguintes dependências do serviço: cozinha, escritório, lavanderia e armazém.
- Discriminação, assédio e violência baseada em gênero, raça, religião, orientação sexual ou origem étnica.
- Consumo de cigarro ou produtos relacionados dentro do serviço.
- Gravar ou tirar fotos não autorizadas dentro do Serviço.
- Manipular ou alterar dispositivos de segurança, como as câmaras.
- Entrar em quartos alheios.
- Ignorar ou não respeitar as normas do Serviço.

**Haverá infrações leves, graves e/ou muito graves.** Cabe a equipa de trabalho determinar a classificação das infrações em função do impacto que gerem nas pessoas e/ou nas dependências do serviço/mobília. Em qualquer caso, as infrações que atentem contra a segurança ou a integridade física e/ou psicológica de terceiros serão classificadas como infração muito grave.

## **Sanções e procedimento disciplinar**

- As infrações leves serão advertidas.
- Na segunda advertência leve, proceder-se-á à expulsão.
- Na primeira advertência grave ou muito grave, proceder-se-á à expulsão.
  
- Sanção de expulsão de 3 meses em casos de reincidência de advertências leves.
- Sanção de expulsão de 1 ano em casos de advertências graves.
- Sanção de expulsão definitiva em casos de advertências muito graves.