



Regulamento Interno

Atendimento/Acompanhamento Social

2018



Associação para o Desenvolvimento Social da
Loureira

REGULAMENTO INTERNO

ATENDIMENTO/ACOMPANHAMENTO SOCIAL

Capítulo I

Disposições gerais

Norma I

Objeto

O Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social (SAAS) é uma resposta social da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira (ADSL), Instituição Particular de Solidariedade Social com sede no Largo da Associação, Loureira, com Acordo Atípico de Cooperação celebrado com o ISS, I.P./Centro Distrital de Leiria, em 29/12/2003.

Norma II

Legislação aplicável

O Atendimento/Acompanhamento Social rege-se pelo estipulado nos seguintes Despachos Normativos:

- Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro, criação da Rede Local de Intervenção Social (RLIS);
- Despacho n.º 11675/2014, de 18 setembro, estabelece o modelo de organização e funcionamento da RLIS onde o Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social (SAAS) é efetuado a situações de vulnerabilidade social, alterado pelo Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, com o objetivo de alargar o âmbito de atuação da RLIS;
- Portaria n.º 137/2015, de 19 maio, regulamenta as condições e de organização e de funcionamento do SAAS;
- Portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro, com a redação que foi dada pela Portaria n.º 137/2015 de 19 de maio;
- Despacho 5743/2015 de 29 de maio.

Norma III

Conceito

O SAAS é um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como emergência social.



Associação para o Desenvolvimento Social da
Loureira

Norma IV **Objetivos do SAAS**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações adequadas a cada situação;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAAS;
3. Informar/Orientar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;
4. Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
5. Prevenir situações de pobreza e exclusão social;
6. Contribuir para a aquisição e/ou fortalecimento de competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social;
7. Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção profissional;
8. Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

Norma V **Âmbito da aplicação**

O presente regulamento aplica-se aos/às profissionais da equipa técnica, coordenador técnico ou outro profissional que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como aos utilizadores do referido serviço.

Norma VI **Âmbito territorial da intervenção**

As ações a desenvolver pela ADSL são dirigidas à população carenciada da União de freguesias de Santa Catarina da Serra a Chainça e freguesias limítrofes. As referidas ações visam o atendimento e o acompanhamento social de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade, exclusão social, carência socioeconómica, emergência social, bem como prevenção de situações de risco social.

Capítulo II **Organização e Regras de Funcionamento**

Norma VII **Localização do SAAS**

1. O SAAS está sedado, na ADSL, Largo da Associação – Loureira 2495-122 Santa Catarina da Serra;



Associação para o Desenvolvimento Social da
Loureira

2. O acesso aos espaços nos quais se desenvolve o serviço obedecem, em matéria de acessibilidade e de higiene e segurança no trabalho, à legislação em vigor.

Norma VIII **Instalações do SAAS**

- 1 – O SAAS dispõe de instalações e espaços adequados à prossecução dos seus objetivos, reunindo condições de segurança, funcionalidade e conforto;
- 2 – O SAAS dispõe das seguintes áreas funcionais:
 - a) Área de receção e sala de espera;
 - b) Área de atendimento;
 - c) Instalações sanitárias para utilização dos funcionários/as e para os/as utilizadores/as do serviço.

Norma IX **Horário de funcionamento**

1. O SAAS funciona à segunda-feira no período da manhã, na ADSL, entre as 9h e as 13h e funciona no Centro Distrital de Leiria dois dias por semana entre as 9h e as 16h;
2. O SAAS encontra-se encerrado aos sábados, domingos e feriados;
3. O horário de funcionamento e atendimento do SAAS encontra-se afixado no painel informativo, em local bem visível.

Norma X **Composição da Equipa Técnica**

1. A Intervenção Técnica do SAAS é composta por dois Técnicos/as Superiores, com formação superior na área das Ciências Sociais e Humanas e pelo Diretor Técnico da IPSS;
2. A Equipa Técnica do SAAS é constituída por dois Técnicos/as e o Diretor Técnico, com afetação de 100% e 10%, respetivamente.

Norma XI **Competências da Equipa Técnica**

A equipa Técnica assegura, no âmbito do SAAS, as seguintes atividades:

- a) Atendimento técnico, informação e orientação de pessoas e/ou famílias, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades, bem como a forma de acesso a recursos, equipamentos e serviços sociais e outro (s), que permitam o



Associação para o Desenvolvimento Social da
Loureira

- encaminhamento para os serviços adequados à situação, tendo em vista o exercício dos direitos de cidadania e participação social;
- b) No âmbito da medida Rendimento Social de Inserção (RSI) – elaboração de Informação social, negociação das ações com os utentes para elaboração e assinatura do Contrato de Inserção em sede do Núcleo Executivo do Núcleo Local de Inserção (NLI) do Concelho de Leiria e acompanhamento dos processos, nos termos da legislação em vigor, com vista à inserção e autonomização dos indivíduos e famílias;
 - c) No âmbito da Ação Social – acompanhamento a famílias, análise da situação socioeconómica, elaboração de propostas de apoio económico de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e situações de carência económica, mediante negociação de ações e contratualização, do Acordo de Intervenção Social (AIS) com a família. Estas ações devem ser cumpridas com vista à integração e autonomização do agregado familiar;

Nas vertentes acima identificadas, são efetuadas as seguintes diligências:

- Visitas domiciliárias com vista à avaliação das condições socioeconómicas e orientação, se necessário, da gestão doméstica, com vista a uma melhoria da organização da vida quotidiana;
- Instrução, consulta e organização do processo individual/familiar, nos termos definidos no artigo 9, da Portaria n.º 188/2014 de 8 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015 de 19 de maio, utilizando para o efeito o modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo ISS,I.P.;
- Articulação com diversos Serviços e Entidades, no âmbito do Atendimento/Acompanhamento Social às famílias;

Norma XII Livro de Reclamações

1. O SAAS dispõe de livro de reclamações, nos termos do Decreto –Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro;
2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações encontra-se afixado em local bem visível;
3. O Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico ou dos Técnicos/as afetos ao serviço.

Capítulo III

Direitos e Deveres

Norma XIII Direitos e deveres da Equipa Técnica



Associação para o Desenvolvimento Social da
Loureira

1 – São direitos dos/as profissionais da equipa técnica e do diretor técnico:

- a) Aceder às condições de trabalho adequadas ao exercício das funções técnicas previstas no artigo 12º da Portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro, alterada pela portaria n.º 137/2015, 19 de maio;
- b) Serem tratados com respeito e dignidade;
- c) Frequentar ações de formação para atualização de conhecimentos e aquisição de novas competências necessárias ao desenvolvimento profissional e pessoal;
- d) Usufruir, regularmente, de supervisão técnica.

2 – São deveres dos/as profissionais da equipa técnica e do diretor técnico:

- a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização do serviço contratualizado para Atendimento/Acompanhamento social, previstos no artigo 6º, da Portaria n.º 188/2014 de 18 de Setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015 de 19 de maio.
- b) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação das pessoas e famílias;
- c) Aceder às aplicações informáticas do Sistema de Informação da Segurança Social, (SISS) no uso estritamente necessário e restringindo aos dados e informações relevantes para a prossecução das finalidades legalmente previstas;
- d) Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas ao abrigo do artigo 12º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de Setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015 de 19 de maio, mesmo após o termo das funções;
- e) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados registados no processo individual, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no SISS, nos termos definidos do artigo 9º, da Portaria n.º 188/2014 de 18 de Setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015 de 19 de maio, utilizando para o efeito o modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo Instituto da Segurança Social, ISS, I.P.;
- f) Garantir a organização de um arquivo, em condições de segurança e de conservação, relativamente ao qual deverá ser assegurado o acesso restrito e a confidencialidade das informações nele contido;
- g) Mover a intervenção personalizada imediata e oportuna ajustada às necessidades e às capacidades das famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes incluindo Entidades e Serviços de proximidade;
- h) Zelar pela progressiva melhoria da sustentabilidade dos serviços prestados em SAAS para concessão de fins de inserção profissional e comunitária das famílias;
- i) Disponibilizar à pessoa ou agregado familiar cópia do plano de inserção, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- j) Disponibilizar, sempre que solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço;
- k) Conhecer o Livro de Reclamações e acompanhar os reclamantes no preenchimento da reclamação.



Associação para o Desenvolvimento Social da
Loureira

Norma XIV Direitos e deveres da Pessoa e/ou Família

1. São direitos da pessoa, enquanto sujeitos de direitos e consequentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e acompanhada no âmbito do SAAS:
 - a) Ser respeitada na sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
 - b) Ver garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
 - c) A celebrar um compromisso sob a forma de Acordo de Intervenção Social (AIS), e a ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
 - d) Participar no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção formalizado num AIS;
 - e) Ser informado sobre os direitos e deveres que lhe advém da celebração do AIS, bem como das diligências efetuadas no âmbito do atendimento social/acompanhamento social;
 - f) Ter acesso a uma cópia do AIS, subscrito nos termos do artigo 10.º da Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
 - g) Ter acesso ao Regulamento Interno do SAAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor;
2. São deveres da pessoa enquanto sujeito de direitos e consequentemente de cada um dos elementos e de todo o AF, atendida e/ou acompanhada no âmbito do SAAS:
 - a) Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS;
 - b) Celebrar no âmbito do acompanhamento social um compromisso sob a forma de AIS, nos termos do artigo 10.º da Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
 - c) Informar-se junto da equipa técnica do SAAS, das diligências e decisões tomadas durante o processo de negociação, celebração, execução e avaliação do plano de inserção formalizado num AIS;
 - d) Comunicar as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social e que sejam relevantes para a alteração, ou manutenção das ações previstas no AIS;
 - e) Cumprir as regras de funcionamento previstas no Regulamento Interno.



Associação para o Desenvolvimento Social da
Loureira

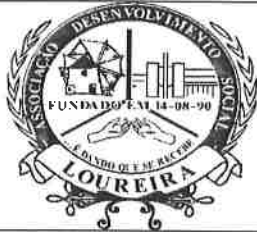
Capítulo IV

PROCESSO INDIVIDUAL

Norma XVI

Organização do Processo Individual

1. Para cada pessoa e/ou família atendida e/ou acompanhada no âmbito do atendimento e acompanhamento social é organizado obrigatoriamente um processo individual, do qual conste, entre outra informação:
 - a) Caracterização individual e familiar;
 - b) Diagnóstico social e familiar;
 - c) Contratualização para a inserção;
 - d) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
 - e) Data de início e termo da intervenção;
 - f) Avaliação da intervenção;
 - g) Diligências efetuadas;
2. Nas situações em que se verifique exclusivamente atendimento social, o processo individual é constituído obrigatoriamente pela seguinte informação:
 - a) Caracterização da situação individual e familiar;
 - b) Diagnóstico social e familiar;
 - c) Diligências, contactos e articulação estabelecidas com, outros sectores da comunidade ou, para outras entidades ou serviços que se revelem estratégicos para a prossecução dos objectivos da inserção;
3. O processo individual é permanentemente actualizado e informatizado quanto ao registo do acompanhamento, diagnóstico social, avaliação e execução das acções contratualizadas e registadas no compromisso de intervenção social;
4. O processo individual organizado informaticamente, não dispensa a coexistência de um processo em suporte físico, com o mesmo número mecanográfico atribuído automaticamente pelo SISS, para efeitos de arquivo de documentação probatória que se considere relevante para o processo individual;
5. O processo individual é de acesso restrito e de natureza confidencial e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente com as normas previstas na Portaria n.º 1383/2009 de 4 de novembro;



Associação para o Desenvolvimento Social da
Loureira

Capítulo V

ACESSO AO SISTEMA INFORMÁTICO DA SEGURANÇA SOCIAL

Norma XVI

Acesso ao SISS

1. O registo do processo individual da informação prevista na norma anterior, é efectuado através do acesso ao SISS, mediante credenciação dos utilizadores e de acordo com os perfis definidos para as respectivas funções, restringindo-se a sua utilização aos módulos aplicativos e aos dados relevantes para a prossecução das finalidades previstas no SAAS, e nos termos do Acordo Atípico celebrado a 29/12/2003.
2. O acesso às aplicações informáticas por parte dos técnicos/as do SAAS, devidamente autorizados para o efeito, é efectuado local ou remotamente através de um código de utilizador e de uma palavra passe pessoal e intransmissível;

Norma XVII

Obrigatoriedade de sigilo

1. Os técnicos afectos/as ao SAAS, estão obrigados a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas actividades estabelecidas ao abrigo do presente Acordo, mesmo após término das suas funções;
2. A violação do disposto no número anterior faz incorrer o/a técnico/a em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis;

Capítulo VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, os/as responsáveis pelas estruturas prestadoras do serviço deverão informar o Instituto da Segurança Social, I.P., entidade competente para o acompanhamento técnico e fiscalização do serviço, sobre quaisquer



Associação para o Desenvolvimento Social da
Loureira

alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XIV

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Entidade Responsável pela prestação do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor aplicáveis sobre a mesma matéria.

Norma XX

Entrada em vigor

Aprovado em reunião de Direção de 29/6/2018

A Direção