

ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA LOUREIRA



# REGULAMENTO INTERNO

## ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **AAS**

#### **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:

- 1.** Despacho n.º12154/2013, de 24 de setembro, criação da Rede Local de Intervenção Social (RLIS);
- 2.** Despacho n.º11675/2014, 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.º5149/2015, de 18 de maio, com o objetivo de alargar o âmbito de atuação da RLIS;
- 3.** Portaria n.º137/2015, de 19 maio, regulamenta as condições e de organização e de funcionamento do SAAS;
- 4.** Portaria n.º188/2014 de 18 de setembro, com a redação que foi dada pela Portaria n.º137/2015 de 19 de maio;
- 5.** 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.

### **NORMA IV**

#### **Objetivos do SAAS**

O presente Regulamento interno de funcionamento visa:

1. Informal, 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/as 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 a 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 sediado na ADSL, Largo da Associação – Loureira, 2495-147 Santa Catarina da Serra;
2. O acesso aos espaços nos quais se desenvolve o serviço obedecem, em matéria de acessibilidades 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 a segunda-feira e à terça-feira, na ADSL, das 9h às 13h e das 14h às 17h funciona no Centro Distrital de Leiria quatro dias por semana entre as 9h e as 17h;
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:

1. 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 encaminhamento para os serviços adequados a situação, tendo em vista o exercício dos direitos de cidadania e participação social;
2. 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 a inserção e autonomização dos indivíduos e famílias;
3. 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 as 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:

1. Visitas domiciliárias com vista a avaliação das condições socioeconómicas e orientação, se necessário, da gestão doméstica, com vista a uma melhoria da organização da vida quotidiana;
2. Instrução, consulta e organização do processo individual / familiar, nos termos definidos



no artigo 9º, 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.;

3. 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 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**

- 1 São direitos dos/as profissionais da equipa técnica e do diretor técnico:
  - a) Aceder as 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 os 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 2º, 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;
- g) 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, I.S.P.;
- f) Garantir a organização de um arquivo, em condições de segurança e de conservação, relativamente ao qual devesse ser assegurado o acesso restrito e a confidencialidade das informações nele contido;
- h) 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;
- i) Zelar pela progressiva melhoria da sustentabilidade dos serviços prestados em SAAS para concessão de fins de inserção profissional e comunitária das famílias;
- j) Disponibilizar à pessoa ou agregado familiar cópia do plano de inserção, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- k) Disponibilizar, sempre que solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço;
- l) Conhecer o Livro de Reclamações e acompanhar os reclamantes no preenchimento da reclamação.



## **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) Acelebrar um compromisso sob a forma de Acordo de Intervenção Social (AIS), e 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/accompanhamento 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/o 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.





**CAPÍTULO IV**  
**PROCESSO INDIVIDUAL**  
**NORMA XV**

**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 objetivos da inserção;
3. O processo individual é permanentemente atualizado e informatizado quanto ao registo do acompanhamento, diagnóstico social, avaliação e execução das ações 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 deveser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente com as normas previstas na Portaria n.º1383/2009 de 4 de novembro;



## **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 efetuado através do acesso ao SISS, mediante credenciação dos utilizadores e de acordo com os perfis definidos para as respetivas 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 as aplicações informáticas por parte dos técnicos/as do SAAS, devidamente autorizados para o efeito, é efetuado 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 afetos/as ao SAAS, estão obrigados a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades 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 fiscaliza ao do serviço, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente a data da sua entrada em vigor.



## **NORMA XIX**

### **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

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is cursive and appears to be 'A. Silva'.

