

**Associação Concelhia para o Desenvolvimento Integrado**

## **REGULAMENTO INTERNO**

**Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social**

## Índice

Capítulo I – Disposições Gerais -----	2
Capítulo II – Organização e regras de funcionamento -----	6
Capítulo III – Processo individual/familiar -----	11
Capítulo IV – Acesso ao sistema de informação da Segurança Social -----	13
Capítulo V – Disposições Finais -----	13

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1.º - Objeto

O presente Regulamento Interno destina-se a definir os princípios a que obedece a constituição, organização e funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social da Esposende Solidário – Associação Concelhia para o Desenvolvimento Integrado, adiante designado por SAAS, no âmbito do artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro.

#### Artigo 2.º - Legislação aplicável

O SAAS rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria 134/2015 de 19 de maio e pelo Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio.

#### Artigo 3.º - Definição, natureza e afins

O SAAS constitui um serviço na área da Ação Social, destinado à prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, dependência, disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como na integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades, bem como situações de emergência social.

#### Artigo 4.º - Missão

Prestar um serviço de proximidade à comunidade, atuando de forma integrada sobre os fatores de exclusão social, disponibilizando respostas ajustadas às necessidades identificadas.

#### Artigo 5.º - Visão

O SAAS pretende afirmar-se como um serviço de referência a nível local na implementação de respostas e práticas sociais inovadoras.

### **Artigo 6.º - Objetivos do regulamento interno**

O presente regulamento interno visa:

- 1 – Garantir o bom funcionamento do serviço nas modalidades de atendimento social e acompanhamento social, assegurar o bem-estar e a segurança das famílias e demais interessados, no respeito pela sua individualidade e privacidade;
- 2 – Assegurar a divulgação e cumprimento das regras de funcionamento do SAAS;
- 3 – Promover a participação ativa das pessoas e famílias ao nível da gestão do SAAS;

### **Artigo 7.º - Âmbito de aplicação**

O presente regulamento aplica-se aos/às profissionais da equipa técnica, coordenador(a) técnico(a) ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como às pessoas utilizadoras do citado serviço.

### **Artigo 8.º - Âmbito territorial de intervenção**

O SAAS desenvolve atividades a pessoas e famílias residentes nas freguesias de Antas, Forjães, Gemeses, União de freguesias de Palmeira de Faro e Curvos e Vila Chã, todas do concelho de Esposende, que se encontram em situação de vulnerabilidade social ou outras dificuldades pontuais, em harmonia com as orientações técnicas existentes.

### **Artigo 9.º - Grupos prioritários**

Famílias com crianças e jovens em risco;  
Pessoas idosas em risco;  
Pessoas vítimas de violência doméstica;  
Pessoas em situação de dependência;  
Pessoas com problemas de dependência de substâncias;  
Pessoas infetadas com o/a VIH/SIDA e/ou afetadas com o/a VIH/SIDA;  
Pessoas/Famílias sinalizadas por outras instituições como situação de risco.

### **Artigo 10.º - Objetivos do SAAS**

*“Onde cuidar é prioridade”*

São objetivos do Serviço de Atendimento e Acompanhamento social:

- 1 - Apoiar, prioritariamente, as pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e emergência social;
- 2 – Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;
- 3 – Prevenir situações de pobreza e exclusão sociais;
- 4 - Contribuir para descoberta e desenvolvimento das potencialidades da pessoa assegurando o acompanhamento social na definição e efetivação do seu percurso de inserção;
- 5 - Reforçar a autonomia e autoestima da pessoa, apoiando na agilização das suas redes afetiva, familiar e social e outros recursos pessoais;
- 6 - Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva inserção social, e bem-estar pessoal, social e profissional dos indivíduos e famílias.

### **Artigo 11.º - Princípios orientadores**

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

- 1 - Promoção da inserção social e comunitária;
- 2 - Contratualização, não só como fase que implica uma tomada de decisão conjunta sobre o plano de inserção, mas também como instrumento mobilizador da corresponsabilização do indivíduo e dos serviços;
- 3 - Personalização, seletividade e flexibilidade dos apoios sociais;
- 4 - Subsidiariedade, considerando-se prioritária a intervenção das entidades com maior relação de proximidade com as pessoas;
- 5 - Valorização das parcerias, privilegiando-se a rede social local para uma atuação integrada junto dos indivíduos e das famílias;
- 6 - Intervenção mínima, imediata e oportuna.
- 7 - Irrenunciabilidade do direito à segurança social e garantia do direito da pessoa, designadamente, à identidade e à privacidade, à informação e à participação, à igualdade e não-discriminação, à equidade social e diferenciação positiva e à inclusão social;

### **Artigo 12.º - Atividades do SAAS**

Na modalidade de Atendimento Social são desenvolvidas as seguintes atividades:

- a) Atender e orientar cada pessoa e família tendo em conta os seus direitos, deveres e obrigações;

*“Onde cuidar é prioridade”*

- b) Informar de forma detalhada sobre a forma de acesso a recursos adequados, como equipamentos e serviços de cariz social, para o pleno exercício de direitos pelas pessoas e famílias;
- c) Avaliar e efetuar diagnósticos sociais, formulados com participação das pessoas e famílias;
- d) Encaminhar, sempre que se justifique, para a modalidade de Acompanhamento Social;
- e) Elaborar propostas para atribuição, pelos serviços competentes da segurança social, de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

Na modalidade de Acompanhamento Social são desenvolvidas as seguintes atividades:

- a) Aprofundar a avaliação e diagnóstico social já realizado na modalidade de atendimento social;
- b) Planear e organizar a intervenção social para cada pessoa e família;
- c) Contratualizar o acompanhamento através do estabelecimento de um compromisso para a inserção social e comunitária das pessoas e agregados familiares;
- d) Coordenar e avaliar a execução das ações do plano ou programa de inserção contratualizadas no acordo de intervenção social;
- e) Cooperar e articular com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social, do emprego e formação profissional, da saúde, da justiça e educação, que se revelem imprescindíveis para a concretização dos objetivos de inserção social e comunitária;
- f) Elaborar propostas para a atribuição, pelos serviços competentes da segurança social, de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

## **CAPÍTULO II**

### **ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 13.º - Localização e instalações**

- 1 - O SAAS está sedado nas instalações do Centro Comunitário de Vila Chã, sito na Rua dos Barbeitos n.º 5, na freguesia de Vila Chã, Esposende.
- 2 – O serviço dispõe de instalações e espaços adequados à prossecução dos seus objetivos, reunindo as condições de segurança, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria de edificações, segurança e higiene no trabalho e acessibilidades, de acordo com a legislação em vigor aplicável.

### **Artigo 14.º - Período de Funcionamento**

- 1 - O SAAS funciona de segunda-feira a sexta-feira entre as 9h00 e as 18h00, sendo o período de almoço das 13h00 às 14h00.
- 2 - O serviço está encerrado aos sábados, domingos e feriados.

### **Artigo 15.º - Polos de Atendimento**

O SAAS realiza-se no Centro Comunitário de Vila Chã, sito na Rua dos Barbeitos s/5.º 4740 – 634 Vila Chã e localmente na sede das Juntas de Freguesia, de forma a permitir maior acessibilidade da população. Nomeadamente na junta de freguesia de Antas, sita na Rua Padre Apolinário Rios, n.º 3, 4740 – 012 Antas, na junta de freguesia de Forjães, sita na Avenida de Santa Marinha, 12/14 4740-438 Forjães, na junta de freguesia de Gemeses, sita na Avenida da Igreja, 4740-495 Gemeses, na junta de freguesia da União de Palmeira de Faro e Curvos, sita na Rua das Oliveiras, n.º 27, 4740 - 596 Palmeira de Faro e Curvos e na sede da Associação Esposende Solidário, sita na Rua Sr.ª da Saúde, n.º 63, 4740 – 283 Esposende.

### **Artigo 16.º - Horário de atendimento dos Polos**

Os horários de atendimento são os seguintes:

- Sede do serviço de SAAS, diariamente no horário das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00;
- Junta de freguesia de Antas realiza-se às quartas-feiras das 14h30 às 17h30, de três em três semanas;
- Junta de freguesia de Forjães realiza-se às quartas-feiras das 14h30 às 17h30, de três em três semanas;
- Junta de freguesia de Gemeses realiza-se às sextas-feiras das 09h30 às 12h30, mensalmente;
- Junta de freguesia da União de freguesias de Palmeira de Faro e Curvos às quartas-feiras das 14h30 às 17h30, de três em três semanas;
- Sede da Associação realiza-se às segundas-feiras das 09h30 às 12h30 e 14h30 às 17h30, semanalmente.

### **Artigo 17.º - Marcação de atendimentos**

O atendimento é efetuado mediante marcação de entrevista prévia, nos locais de atendimento, por telefone ou pessoalmente, a qualquer dia da semana.

## **Artigo 18.º - Equipa Técnica**

O Quadro de Pessoal é composto por um Diretor Técnico, um Técnico Superior de Serviço Social e uma administrativa.

## **Artigo 19.º - Competência da equipa técnica**

### **1 - Competências do Diretor Técnico:**

- a) Gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através da programação, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pela equipa técnica;
- b) Coordenação e apoio da equipa técnica nas diferentes ações e atividades desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, de forma a garantir a qualidade técnica do serviço e promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
- c) Interlocação e articulação, interna e externa, com outros serviços e entidades, promovendo a eficácia dos canais de comunicação, informação e decisão;
- d) Exercer, simultaneamente, funções técnicas sempre que se verifique necessidade;

### **2 - Competências do Técnico Superior de Serviço Social:**

- a) Atendimento, informação e orientação das pessoas e/ou famílias, prestando informação detalhada sobre a forma de acesso a recursos, equipamentos e serviços que possibilitam o exercício dos direitos de cidadania e de participação social;
- b) Instrução, organização e registo do processo familiar;
- c) Avaliação, elaboração e aprofundamento de diagnósticos sociais com a participação das pessoas e/ou famílias;
- d) Encaminhamento das pessoas e famílias para outras entidades ou serviços, sempre que da avaliação e diagnóstico social resultar a necessidade de uma intervenção específica em outra área de atuação;
- e) Cooperar e articular com outras entidades ou serviços vocacionados para a prestação de apoios e serviços adequados ao perfil dos indivíduos através da rede social local;
- f) Articular com as instituições públicas e privadas que se constituam como recursos adequados para a progressiva autonomia pessoal, social e profissional de cada pessoa e/ou família;



*“Onde cuidar é prioridade”*

- g) Elaboração de propostas, devidamente fundamentadas, de atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas pelo Instituto da Segurança Social, I.P;
- h) Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social e do emprego e formação profissional que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção social e comunitária;
- i) Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras e avaliação contínua do serviço nas suas modalidades possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz;
- j) Planeamento e organização da intervenção social, através da corresponsabilização dos diferentes intervenientes, bem como comunicar as alterações que se verifiquem durante o acompanhamento social;
- k) Elaboração e contratualização com a participação e responsabilização da pessoa e/ou família, dos objetivos e ações de inserção formalizadas através do acordo de intervenção social e coordenação, acompanhamento e avaliação da execução das mesmas definidas em acordo de intervenção social, consubstanciado num plano de inserção ou programa de inserção;

### **3 - Competência da administrativa:**

Receção e triagem dos indivíduos.

## **Artigo 20.º - Atuação em situação de emergência**

Em situação de emergência é a Técnica Superior de Serviço Social, afeta a este serviço, responsável por desenvolver todas as diligências necessárias.

## **Artigo 21.º - 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 na sede do serviço e nos polos de atendimento;
- 3 - O Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto do Técnico afeto ao serviço nos diversos locais de atendimento.

## **Direitos e deveres**

### **Artigo 22.º - Direitos e deveres das pessoas utilizadoras do SAAS**

*“Onde cuidar é prioridade”*

1 – São direitos:

- a) Ser respeitada pela sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
- b) Ver garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do atendimento social e acompanhamento social;
- c) Celebrar um compromisso sob forma de acordo de intervenção social, e a ser apoiado na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- d) Participar no processo de inserção social e comunitária, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção formalizado num acordo de intervenção social;
- e) Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe advêm da celebração do acordo de intervenção social, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento social ou acompanhamento social;
- f) Ter acesso a uma cópia do acordo de intervenção social, subscrito;
- g) Ter a prerrogativa de, por motivos devidamente fundamentados, solicitar junto dos serviços a cessação do acordo de intervenção social e da intervenção da equipa e dos serviços;
- h) Ter acesso ao regulamento interno e ao livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor;

2 – São deveres:

- a) Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS e da Instituição;
- b) Celebrar, no âmbito do acompanhamento social, um acordo de intervenção social;
- c) Comunicar as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social e que sejam relevantes para a manutenção das ações previstas no acordo de intervenção social;
- d) Colaborar em tudo o quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria do seu projeto de vida;
- e) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no regulamento interno e cuidar e preservar o espaço físico onde está inserido.

### **Artigo 23.º - Direitos e deveres da equipa técnica**

1 - São direitos:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Respeitar o horário de funcionamento afixado, bem como os dias de marcação;
- c) Frequentar ações de formação para atualização e aquisição de novas competências necessárias ao desenvolvimento profissional e pessoal;
- d) Usufruir, regularmente, de supervisão técnica.

2 - São deveres:

*“Onde cuidar é prioridade”*

- a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização dos serviços contratualizados no âmbito do atendimento social e acompanhamento social;
- b) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias, bem como guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades do serviço e nos termos das suas funções;
- c) Aceder às aplicações do sistema de informação da segurança social, no uso estritamente necessário e restringido aos dados e informação relevantes para a prossecução das finalidades legalmente previstas;
- d) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados registados no processo individual, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação, nos termos definidos no artigo 9º, da portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro, utilizando para efeito o modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo Instituto de Segurança Social, I.P.;
- e) Garantir a organização de um arquivo, em condições de segurança e de conservação, relativamente ao qual deverá ser assegurado o acesso e a confidencialidade das informações nele contido;
- f) Promover a intervenção personalizada, mínima e oportuna, ajustada às necessidades e às capacidades das pessoas e famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes incluindo entidades parceiras e ou de proximidade;
- g) Assegurar a universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como efetuar a sua gestão democrática;
- h) Disponibilizar à pessoa ou agregado familiar, cópia do acordo de intervenção social, devidamente datado e subscrito pelas partes envolvidas no mesmo, bem como o regulamento interno e o livro de reclamações quando solicitado;
- i) Conhecer o livro de reclamações e acompanhar devidamente os reclamantes no preenchimento da reclamação;
- j) Garantir o bom funcionamento dos serviços, de acordo com os requisitos técnicos adequados;

### **CAPÍTULO III**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL/FAMILIAR**

#### **Artigo 24.º - Critérios de Admissão**

Ser residente nas freguesias da área de intervenção deste serviço.

### **Artigo 25.º - Organização do processo individual**

1 – Para cada pessoa, e respetivo agregado familiar implicado, utilizadores do serviço é organizado obrigatoriamente um processo individual/familiar, do qual consta, de entre outra informação:

- a) Caracterização da situação individual e familiar;
- b) Diagnóstico social e familiar;
- c) Diligências, contactos e articulações estabelecidas com outros setores da comunidade, entidades ou serviços que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
- d) Contratualização para a inserção;
- e) Relatórios sobre o processo de evolução a situação familiar;
- f) Data de início e termo da intervenção;
- g) Avaliação da intervenção.

2 – O processo individual/familiar é permanentemente atualizado e informatizado quanto ao registo do acompanhamento, diagnóstico social, avaliação e execução das ações contratualizadas e registadas no acordo de intervenção social.

3 – O processo individual/familiar organizado, em formato informático, não dispensa a coexistência de um processo em suporte físico, com o mesmo numero mecanográfico atribuído automaticamente pelo sistema informático, para efeitos de arquivo de documentação probatória que se considere relevante para o processo individual/familiar.

### **Artigo 26.º - Confidencialidade dos dados**

Os elementos constantes no processo individual/familiar, nomeadamente, fotocópias de documentação fornecida e autorizada pelo próprio e os dados relativos à situação socioeconómica do agregado familiar, bem como outros considerados relevantes, integram e servem de base ao processo familiar. Estes dados são atualizados, sempre que ao longo da intervenção se justifique, confidenciais e de acesso restrito.

### **Artigo 27.º - Cessação do apoio**

- 1 - A cessação do apoio pode ocorrer mediante a ocorrência das seguintes situações:
- 2 - Por vontade manifesta do próprio;
- 3 - Por prestação de falsas declarações;
- 4 - Utilização dos apoios para fins diferentes dos acordados com o técnico responsável;

- 5 - Por recusa de entrega de documentos para análise da situação socioeconómica do agregado familiar, para abertura e/ou atualização do processo;
- 6 - Mudança de residência que implique a saída da freguesia de abrangência do serviço.

## **CAPÍTULO IV**

### **ACESSO AO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL**

#### **Artigo 28.º - Acesso ao sistema de informação da Segurança Social**

- 1 – O registo do processo individual/familiar, da informação prevista no artigo anterior, é efetuado através do acesso ao sistema de informação da segurança social (SISS), mediante a credenciação dos/as utilizadores/as 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.
- 2 – O acesso às aplicações informáticas por parte dos/as técnicos/as do SAAS, devidamente autorizados para o efeito, é efetuado local ou remotamente, através de um código de utilizador/a e de uma palavra passe, pessoal e intransmissível.
- 3 – O acesso à informação e o perfil atribuído a cada utilizador/a é efetivado mediante a assinatura de termo de responsabilidade e de acordo com a política de acessos definida pelo Instituto da Segurança Social, I.P.
- 4 – De acordo com o previsto nos artigos 14.º e 15.º, da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, são adotadas e periodicamente atualizadas medidas de segurança de tratamento de dados pessoais em causa, pelo que, todos os acessos são registados em base de dados para efeitos de auditoria, identificando o/a utilizado/a, operação e data/hora da alteração.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 29.º - Alterações ao regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Associação Esposende Solidário informarão o Instituto da Segurança Social, I.P. entidade competente para o acompanhamento técnico e fiscalização do serviço, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **Artigo 30.º - Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 25 de outubro de 2016, com aprovação da Direção.