



REGULAMENTO INTERNO

APROVADO EM
14 DE OUTUBRO
DE 2019
REVISÃO 0

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Objeto

O presente Regulamento Interno tem por objeto organizar o funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS, no âmbito do art. 8.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, pela redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, regulamentada pelo Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio, a Declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho, e do Despacho n.º 6013 – B/2019, de 28 de junho de 2019, que determina a primeira alteração ao regulamento da organização e composição das diferentes equipas técnicas de SAAS.

NORMA II

Legislação aplicável

O SAAS rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, pela redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, regulamentada pelo Despacho n.º 5743/2015 de 29 de maio, e a Declaração de retificação n.º 485-B/2015 de 12 de junho, Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro, alterado pelo Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, e Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro, e Despacho n.º 6013 – B/2019, de 28 de junho de 2019.

NORMA III

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1- Garantir o bom funcionamento do serviço de Atendimento 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 o cumprimento das regras de funcionamento do SAAS;
- 3- Promover a participação ativa das famílias ao nível da gestão do SAAS.

NORMA IV

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 aos utilizadores do citado serviço.

NORMA V

Entidade promotora do SAAS

É entidade promotora do SAAS o Centro Social da Paróquia de Arcozelo, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob a inscrição nº 82/88 na Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, a fls 193 verso, desde 29/12/1988, com sede na Rua de Gil Vicente, número 10 - 4750-154 Arcozelo, Barcelos, com o Número de Identificação Fiscal 502164638 e o Número de Identificação da Segurança Social 20008833419.

NORMA VI

Natureza do serviço

- 1- O serviço a prestar pela entidade é o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.
- 2- O SAAS é um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social.

NORMA VII

Objetivos do SAAS

São objetivos do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;
- b) Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- c) Prevenir situações de pobreza e de exclusão sociais;
- d) Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social;
- e) Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;

f) Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

NORMA VIII

Princípios orientadores

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

- 1- Promoção da inserção social e comunitária.
- 2- Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- 3- Personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais;
- 4- Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
- 5- Valorização das parcerias para uma atuação integrada; e
- 6- Intervenção mínima, imediata e oportuna.

NORMA IX

Atividades do SAAS

No Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social são desenvolvidas as seguintes atividades:

- a) Atendimento, informação e orientação de cada pessoa e família, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades, bem como dos serviços adequados à situação e respetivo encaminhamento, caso se justifique;
- b) Acompanhamento, de modo a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais de cada pessoa e família;
- c) Informação detalhada sobre a forma de acesso a recursos, equipamentos e serviços sociais que permitam às pessoas e famílias o exercício dos direitos de cidadania e de participação social;
- d) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- e) Planeamento e organização da intervenção social;
- f) Contratualização no âmbito da intervenção social;
- g) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.

NORMA X

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social insere-se na Tipologia C, de acordo com o estipulado no Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio, retificado pela Declaração n.º 485-B/2015, de 12 de junho, e Despacho n.º 6013 – B/2019, de 28 de junho de 2019 e abrange o concelho de Barcelos, nomeadamente as freguesias de Aborim, Aldreu, Balugães, Carapeços, Cossourado, Fragoso, Lijó, Palme, Panque, Roriz, Silva, Pousa, Martim, Rio Covo Santa Eugénia, Barcelinhos, Carvalhal, União de Freguesias de Alheira e Igreja Nova, União de Freguesias de Alvito (São Pedro e São Martinho) e Couto, União de Freguesias de Campo e Tamel (São Pedro Fins), União de Freguesias de Durrães e Tregosa, União de Freguesias de Quintiães e Aguiar, União de Freguesias de Areias de Vilar e Encourados.

CAPITULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Localização do SAAS

1-O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado na Rua Gil Vicente, n.º10, freguesia de Arcozelo, concelho de Barcelos, distrito de Braga.

2- Face às necessidades da população alvo do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, foi criado um polo de atendimento descentralizado, na Junta de Freguesia de Fragoso, sediado na Rua de s. Pedro, n.º 380, freguesia de Fragoso, concelho de Barcelos.

3- O acesso e os espaços nos quais se desenvolve o serviço obedecem, em matéria de acessibilidades e de higiene e segurança no trabalho, à legislação em vigor.

NORMA XII

Instalações do SAAS

1-O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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.

2-O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social dispõe das seguintes áreas funcionais:

- a) Área de receção e sala de espera, onde é disponibilizada informação útil de carácter geral sobre o serviço;
- b) Áreas de atendimento, concebidas de forma a garantir o atendimento permanente e simultâneo por parte dos técnicos;
- c) Área técnica, espaço para o funcionamento da equipa técnica, com os meios técnicos e informáticos que permitam efetuar, a cada um dos técnicos do SAAS, os atos inerentes às atividades previstas no artigo 12.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro;
- d) Área de arquivo dos processos individuais das famílias, onde se assegura/garante a confidencialidade dos mesmos;
- e) Instalações sanitárias para utilização dos funcionários e para os utilizadores do serviço.

NORMA XIII

Horário de funcionamento

1- O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social funciona de segunda a sexta, com encerramento na hora de almoço, das 13h00 às 14h00.

2- O período de atendimento do serviço nas instalações do Centro Social da Paróquia de Arcozelo tem a duração **de sete horas diárias**, abrangendo o período da manhã, das 9h00 às 13h00, e da tarde, das **14h00 às 17h00**.

3-O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social encontra-se encerrado aos sábados, domingos e feriados.

4- Os horários de funcionamento e atendimento do SAAS e os/as técnicos/as afetos/as ao serviços encontram-se afixados à entrada dos edifícios.

NORMA XIV

Composição da Equipa Técnica

1- A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos/as superiores, com formação superior na área de ciências sociais ou humanidades, e pelo/a coordenador/a.

2- A equipa técnica do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é constituída por dois/duas Técnicos/as superiores com afetação de 100% e um/a coordenador/a, com afetação de 50%.

NORMA XV

Articulações Específicas

De modo a potenciar a integração social dos cidadãos e famílias acompanhadas e a harmonização das iniciativas desenvolvidas pelas diferentes parcerias o SAAS articula com o Conselho Local de Ação Social de Barcelos.

NORMA XVI

Indicadores territoriais de referência

- 1- O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social tem por referência, para o cumprimento dos seus objetivos, o somatório dos atendimentos e dos acompanhamentos sociais efetuados, o qual se situa no intervalo médio mensal entre os 100 e os 200.
- 2- No entanto, e de acordo com o disposto no Despacho n.º 6013-B/2019, a dimensão da intervenção do SAAS é determinada em função do somatório dos atendimentos e dos acompanhamentos a assegurar, em função do número de agregados familiares que necessita de continuidade de acompanhamento, sem prejuízo do disposto no ponto anterior.

NORMA XVII

Competências da Equipa Técnica

- 1- A equipa técnica assegura, no âmbito do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, 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 encaminhamento para os serviços adequados à situação, tendo em vista o exercício dos direitos de cidadania e participação social;
 - b) Avaliação e diagnóstico social com a participação dos próprios (pessoas e famílias);
 - c) Instrução, consulta e organização do processo individual/familiar, nos termos definidos no artigo 9.º, 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.;

- d) 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;
- e) Articulação com as instituições públicas e privadas, que se constituam como recursos adequados para a progressiva autonomia pessoal, social e profissional de cada elemento da família;
- f) Encaminhamento técnico, sempre que se justifique, para outros serviços e recursos adequados;
- g) Celebração, acompanhamento e avaliação do Acordo de Intervenção Social estabelecido com o/a titular e, se aplicável, o respetivo agregado familiar, nos termos do disposto no artigo 10.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, artigo 9.º, da Portaria n.º 188/2014, de 8 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
- h) Disponibilização ao/à titular e, se aplicável, ao respetivo agregado familiar, cópia do Acordo de Intervenção Social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- i) Elaboração de propostas técnicas, 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.;
- j) Comunicação às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verificarem durante o processo de acompanhamento social;
- k) Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras para a intervenção social com as pessoas/famílias e nos territórios;
- l) Colaboração na avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade.

NORMA XVIII

Coordenação técnica

- 1-A equipa técnica é dirigida por um/a coordenador/a técnico/a, com o tempo de afetação de 50%.
- 2- O/A coordenador/a técnico/a do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

NORMA XIX

Atribuições do/a coordenador/a técnico/a

1- Ao/À coordenador/a técnico/a da equipa compete a:

- 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;
- c) Interlocução, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multisectoriais representadas nas estruturas locais;
- d) Avaliação contínua da ação da equipa, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
- e) Validação das propostas de atribuição de prestações de carácter eventual, quanto à sua natureza e finalidade, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas pelo Instituto da Segurança Social, I.P.
- f) Elaboração de relatórios, de acordo com os modelos e instrumentos normalizados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., e dados de natureza estatística que lhe sejam solicitados.

NORMA XX

Livro de Reclamações

1-O serviço de atendimento e acompanhamento social 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 receção.

3- O Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto do(a) coordenador(a) técnico(a) ou do(a)s técnico(a)s afeto(a)s ao serviço bem como nos pólos de atendimento descentralizados.

CAPITULO III

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos e Deveres da Equipa Técnica

- 1- São direitos dos/as profissionais da equipa técnica e do/a coordenador/a:
- a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das funções técnicas previstas no artigo 12.º, 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/a coordenador/a:
- a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização do serviço contratualizado para Atendimento e Acompanhamento Social, previstos no artigo 6.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio;
 - b) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
 - 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) Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas ao abrigo do artigo 12.º, da Portaria n.º 188/2014, de 8 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio, mesmo após o termo das suas funções;
 - e) 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 9.º, da Portaria n.º 188/2014, de 8 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio, utilizando para o efeito o modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo Instituto da Segurança social, 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) Promover a intervenção personalizada, mínima, imediata e oportuna e ajustadas às necessidades e às capacidades das famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes incluindo entidades parceiras e ou de proximidade;
- h) Zelar pela progressiva melhoria e sustentabilidade dos serviços prestados em SAAS para consecução dos fins de inserção social e comunitária das famílias;
- i) Disponibilizar à pessoa ou ao agregado familiar, cópia do Acordo de Intervenção Social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- j) Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.
- k) Conhecer o Livro de Reclamações e acompanhar devidamente os reclamantes no preenchimento da reclamação.

NORMA XXII

Direitos e deveres da pessoa e família

1 - São direitos da pessoa, enquanto sujeito de direitos e conseqüentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e ou acompanhada no âmbito do SAAS:

- 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 do acompanhamento social;
- c) A celebrar um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social, 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 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 do acompanhamento social;
- f) Ter acesso a uma cópia do acordo de intervenção social, subscrito nos termos do artigo 10.º da Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;

- g) Ter a prerrogativa de, por motivos devidamente fundamentados, solicitar junto dos serviços a cessação do compromisso/acordo de intervenção social e da intervenção da equipa do SAAS;
- h) 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 conseqüentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, 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 acordo de intervenção social, nos termos do disposto no 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 acordo de intervenção social;
- 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 compromisso/ acordo de intervenção social;
- e) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

CAPITULO IV

PROCESSO INDIVIDUAL

NORMA XXIII

Organização do processo individual

1- Para cada pessoa e/ou família atendida e/ou acompanhada no âmbito do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é organizado obrigatoriamente um processo individual, do qual consta, de 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; e
- g) Registo das diligências efetuadas.

2- Nas situações em que se verifique exclusivamente atendimento social, o processo individual é constituído obrigatoriamente pela:

- a) Caracterização da situação individual e familiar;
- b) Diagnóstico social e familiar;
- c) Diligências, contactos e articulações estabelecidas com outros setores da comunidade, ou, para outras entidades ou serviços que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de 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/ acordo de intervenção social.

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

5- Cada processo individual é de acesso restrito e natureza confidencial, e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente e de acordo com as normas previstas na Portaria n.º 1383/2009, de 4 de novembro.

CAPITULO V

ACESSO AO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

NORMA XXIV

Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social

- 1- O registo do processo individual, da informação prevista no artigo anterior, é efetuado através do acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), mediante a 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, entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e o Centro Social da Paróquia de Arcozelo.
- 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 utilizador/a, operação e data/hora da alteração.

NORMA XXV

Obrigatoriedade de sigilo

- 1 – O Centro Social da Paróquia de Arcozelo, e respetivos técnicos afetos ao serviço estão sujeitos a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas ao abrigo do presente protocolo outorgado no âmbito do SAAS, mesmo após o termo das suas funções.

2 – A violação do disposto no número anterior faz incorrer o faltoso em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

CAPITULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis das 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 alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA XXVII

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 matéria.

NORMA XXVIII

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia útil seguinte ao da aprovação em Reunião de Direção.