

# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL**

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 1.º**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro tem acordo de cooperação para a resposta Social de Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante abreviadamente designado por SAAS, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, em dia 1 de Setembro 2007, rege-se pelas seguintes normas:

### **Artigo 2.º**

#### **Legislação Aplicável**

Os princípios legislativos pelos quais se rege a Resposta Social do SAAS, são:

1. Decreto-Lei 119/83 de 25 de Fevereiro – Estatuto das IPSS;
2. Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
3. Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro;
4. Lei n.º 32/2002 de 20 de Dezembro;
5. Despacho n.º 52/SESS/90 de 27 de Janeiro
6. Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio;
7. Despacho n.º 1254/2013, de 24 de Setembro;
8. Despacho 11675/2014 de 18 de Setembro;
9. Portaria n.º 188/2014 de 18 de Setembro;
10. Portaria n.º 137/2015 de 19 de Março;
11. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

### **Artigo 3.º**

#### **Destinatários:**

1. 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 de emergência social.
2. Excetuam-se do disposto no número anterior as situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica.

### **Artigo 4.º**

#### **Objetivos**

Constituem objetivos do SAAS:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequados 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.

**Artigo 5.º**  
**Princípios orientadores**

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

- a) Promoção da inserção social e comunitária.
- b) Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- c) Personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais;
- d) Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
- e) Valorização das parcerias para uma atuação integrada;
- f) Intervenção mínima, imediata e oportuna.

**CAPÍTULO II**  
**INTERVENÇÃO**

**Artigo 6.º**  
**Serviços desenvolvidos:**

1. O SAAS presta os seguintes serviços:
  - a) Atendimento Social;
  - b) Acompanhamento Social.
2. A modalidade prevista na alínea a) do número anterior, consiste num atendimento de primeira linha, personalizado, que responda de forma célere e eficaz às situações de crise e ou de emergências sociais e desenvolve 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) 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;
  - c) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
  - d) Encaminhamento, sempre que se justifique, para a modalidade de Acompanhamento Social;
  - e) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.
3. A modalidade de Acompanhamento Social destina-se a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais e desenvolve as seguintes atividades:
  - a) Aprofundamento do diagnóstico social já realizado na modalidade de Atendimento Social;
  - b) Planeamento e organização da intervenção social;
  - c) Contratualização no âmbito da intervenção social;
  - d) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas;
  - e) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.
4. O SAAS pode funcionar cumulativamente nas duas modalidades referidas no n.º 1.
5. Sempre que se justifique uma intervenção complementar, na modalidade referida na alínea b) do n.º 1, devem ser acionadas, em parceria, outras entidades ou sectores da comunidade vocacionadas para a prestação dos apoios mais adequados, designadamente da saúde, educação, justiça, emprego e formação profissional.

### **CAPÍTULO III ACESSO AOS UTENTES**

#### **Artigo 7.º Condições de Acesso**

São condições de acesso ao S.A.A.S., da Instituição:

1. Cidadãos que apresentem residência legal em território nacional, nomeadamente nas seguintes freguesias do Concelho de Guimarães: Prazins Sta Eufémia, Prazins Sto Tirso, São Cláudio de Barco. Vila Nova de Sande, Corvite, Ponte, Souto Sta Maria, Souto São salvador, Gondomar, Donim, Caldas das Taipas, Sande São martinho, Sande São Lourenço, Sande São Clemente, Balazar, Longos, Briteiros São Salvador, Briteiros Sta Leocádia, Briteiros Sto Estevão e Penselo e demais condições fixadas na legislação aplicável.

#### **Artigo 8.º Candidatura**

1. Para efeitos de acesso ao S.A.A.S., é efetuado preenchimento da Ficha de Processo Familiar pelo Técnico Superior do Serviço Social, devendo o Utente fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de fotocópia dos seguintes documentos:
  - a) Cartão de Cidadão ou bilhete de Identidade, cartão de contribuinte e cartão de beneficiário da Segurança Social);
  - b) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistema a que o Utente pertença;
  - c) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do Utente;
  - d) Comprovativo dos rendimentos e despesas do Utente e/ou do agregado familiar;
  - e) Outros elementos considerados relevantes para a realização do Diagnóstico Social do Agregado Familiar;
2. Efetuada a triagem da situação apresentada pelo cidadão que recorre ao S.A.A.S., é agendada entrevista com o Técnico Superior do Serviço Social, sendo feito o preenchimento da ficha de processo familiar, proposta de encaminhamento a ser analisada pela Equipa Técnica;

#### **Norma 9.º Processo Individual do Utente**

1. É obrigatória a organização de um processo individual, do qual deve constar:
  - 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 do início e do termo da intervenção;
  - f) Avaliação da intervenção;
  - g) Registo das diligências efetuadas.
2. Nas situações em que se verifique exclusivamente o atendimento social, o processo individual é constituído apenas pela caracterização da situação e diagnóstico social e familiar.

#### **Artigo 10.º Contratualização para a inserção**

1. No âmbito do acompanhamento é estabelecido um compromisso, reduzido a escrito, entre os agregados familiares e os técnicos do SAAS, onde se definem as ações a desenvolver, os apoios sociais a atribuir e as responsabilidades e obrigações das partes, assim como os objetivos a atingir.

2. O acordo estabelecido deve ser previamente validado pelos parceiros, entidades ou serviços da comunidade cuja intervenção seja necessária à execução do compromisso.

### **Norma 11.º** **Confidencialidade**

O S.A.A.S. do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro compromete-se a assegurar a confidencialidade dos dados de natureza estritamente privada de que disponham, relativos à situação pessoal, social, de saúde, económica ou financeira dos Utentes.

### **Artigo 12.º** **Procedimento em Situações de Emergência**

Encontram-se identificadas, em documento próprio, as situações globais de emergência passíveis de ocorrência, bem como as respetivas formas de atuação estando todos os colaboradores afetos à resposta social devidamente esclarecidos quanto ao mesmo. Aquando da admissão, o Utente e/ou seu responsável deverá identificar as situações de emergência passíveis de ocorrência, bem como os procedimentos a adotar e contactos a efetuar. É da responsabilidade do Utente e/ou seu responsável a atualização da informação quanto a situações de emergência passíveis de ocorrência, bem como os procedimentos a adotar.

### **Artigo 13.º** **Procedimento em Situações de Negligência**

Encontram-se identificadas, em documento próprio os indicadores de comportamentos negligentes nas dimensões: Amenidades, Confinamento, Restrição Sensorial, Privacidade, higiene pessoal, supervisão, alimentação, saúde, medicação, sexualidade, aspetos físicos, comunicação, gestão patrimonial, e segurança. Estão definidas as regras e formas de atuação para situações em que se registre uma das situações descritas, procedendo-se à diligência prevista.

## **CAPÍTULO IV** **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 14.º** **Instalações**

1. O S.A.A.S. funciona no Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, com sede na Rua Padre João Moreira Leite, n.º 1799, Prazins St.<sup>a</sup> Eufémia, 4800-611 Guimarães;
2. As instalações são adequadas e reúnem as condições de segurança de pessoas e informação, de privacidade, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria de edificado, segurança e higiene no trabalho e acessibilidades, nos termos da legislação aplicável.

### **Artigo 15.º** **Horário e outras regras de Funcionamento**

1. O S.A.A.S. funciona durante todo o ano, em dias úteis das 9:00 horas às 17:00 horas;

2. No início de cada ano letivo, é afixado em local acessível e visível um mapa dos locais e horários de atendimento. Encontra-se também fixado um plano que descreve os dias em que a instituição estará encerrada por motivos de feriados e dias santos.

### **Artigo 16.º** **Serviços prestados**

As atividades/ serviços prestados decorrerão de acordo com o previsto no Plano Anual de Atividades e mais especificamente com o programa de Inserção (RSI) / Plano de Inclusão (AS) definido para cada agregado familiar em particular, salvaguardando-se possíveis alterações de acordo com o acompanhamento desenvolvido e a avaliação efetuada pela equipa técnica.

## **CAPÍTULO V** **RECURSOS**

### **Artigo 17.º** **Quadro de pessoal**

1. O quadro de pessoal do S.A.A.S., encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica e equipa técnica), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativo em vigor.
2. O quadro de pessoal do S.A.A.S., é constituído por:
  - a) Diretora Geral;
  - b) Diretora Técnica;
  - c) Assistente Social;
  - d) Psicóloga;
  - e) Educadora Social
  - f) Administrativa
  - g) Motorista

### **Artigo 18.º** **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do S.A.A.S. compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível;
2. São funções da Diretora Técnica:
  - a) Colaborar na elaboração do diagnóstico da situação familiar;
  - b) Realizar entrevistas com a família;
  - c) Efetuar visitas domiciliárias às famílias sempre que se justifique;
  - d) Negociar e definir com o indivíduo/família o Programa de Inserção;
  - e) Acompanhar e avaliar o desenvolvimento dos programas de inserção, contribuindo para a atualização permanente do processo familiar;
  - f) Contribuir para a planificação e acompanhamento do trabalho desenvolvido pelos Ajudantes de Ação Direta;
  - g) Gerir os processos individuais de cada agregado familiar, enquanto mediador da intervenção, em articulação com os diferentes intervenientes e entidades envolvidas no desenvolvimento dos Programas de Inserção;
  - h) Realizar periodicamente reuniões de equipa, no sentido de avaliar a eficácia da intervenção e estabelecer prioridades ou implementar novas estratégias da actuação;
  - i) Elaborar informações/relatórios sociais individualmente ou em equipa sempre que necessário;

- j) Elaborar com a equipa o plano de ação anual, bem como os relatórios de progresso semestral e de avaliação para renovação;
- k) Contactar e estabelecer relações de cooperação e parceria com os sectores representados no Núcleo Local de Inserção (NLI), bem como com outras entidades que desenvolvem a sua intervenção na comunidade;
- l) Articular com o NLI de acordo com os procedimentos por estes definidos.

### **Artigo 19.º** **Competências da Equipa Técnica**

1. Compete à equipa técnica do SAAS:
  - a) Atendimento, informação e orientação das pessoas e famílias;
  - b) Instrução e organização do processo individual;
  - c) Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da educação, da saúde, da justiça, da segurança social e do emprego e formação profissional que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
  - d) Encaminhamento das pessoas e famílias para outra entidade ou serviço, sempre que resultar da avaliação e do diagnóstico social a necessidade de uma intervenção específica em outra área de atuação;
  - e) Comunicação às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;
  - f) Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
  - g) Interlocação e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;
  - h) Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.
  
2. Ao técnico superior de Serviço Social:
  - a) Estudar e elaborar o processo individual de cada agregado familiar, colhendo a informação necessária;
  - b) Assegurar o atendimento e acompanhamento social;
  - c) Instruir o processo de RSI (Rendimento Social de Inserção) para elaboração da informação social;
  - d) Recolher todas as informações úteis à elaboração do diagnóstico social, utilizando para o efeito as técnicas de investigação social consideradas pertinentes e adequadas à situação (caracterização da situação socioeconómica e identificação das potencialidades e vulnerabilidades);
  - e) Analisar as situações enquadrando-as no contexto familiar, social, económico e político;
  - f) Realizar informações de alteração sempre que se verifiquem mudanças que interfiram na forma de cálculo/processamento da prestação de RSI (morada, constituição do agregado familiar e rendimentos).
  
3. Ao técnico superior de Educação Social:
  - a) Colaborar na discussão e construção do diagnóstico social dos indivíduos/famílias na perspetiva dos modelos e das práticas educativas;
  - b) Colaborar na planificação dos planos de inserção a nível individual/familiar, no que concerne à vertente educativa não formal;
  - c) Acompanhar individualmente ou em grupos as ações de carácter educativo e comportamental definidas no diagnóstico social;
  - d) Utilizar as técnicas pedagógicas consideradas adequadas para aumentar o nível de desempenho e a capacitação dos indivíduos na organização e planificação da vida diária, na gestão doméstica, na promoção de atitudes adequadas aos modelos educativos dos filhos, na educação para a saúde e na inserção social das famílias;
  - e) Colaborar na organização e dinamização de atividades de carácter educativo, cultural e recreativo destinado à inserção dos indivíduos, famílias e comunidade local com vista à prevenção de riscos sociais;

- f) Orientar e supervisionar o trabalho desenvolvido pelos Ajudantes de Ação Direta.
4. Ao técnico superior de Psicologia:
- a) Contribuir para a compreensão da estrutura, funcionamento e organização interna do indivíduo e/ou família, bem como do seu potencial de mudança e capacidade de adaptação às diversas situações;
  - b) Promover o reforço das capacidades psicológicas dos indivíduos e famílias e na mobilização dos seus recursos psico-emocionais;
  - c) Acompanhar indivíduos e/ou famílias em situação de risco psicológico e com padrões disfuncionais, para a promoção de competências, comportamentos e atitudes mais positivas, no sentido de uma maior autonomia e bem-estar psico-emocional;
  - d) Considerar o indivíduo e/ou família nas suas várias dimensões de desenvolvimento, adoptando uma perspetiva eclética na intervenção com os mesmos.

## **CAPÍTULO VI DIREITO E DEVERES**

### **Artigo 20.º Direitos dos Utentes**

1. São direitos dos Utentes:
- a) Ser atendido em condições de conforto, privacidade e de confidencialidade;
  - b) Ser tratado com respeito e dignidade de acordo com as regras do código de ética e deontologia de cada área disciplinar de intervenção;
  - c) Ver reconhecidos os seus direitos de cidadania plena e participação ativa;
  - d) Obter um serviço num contexto duma relação profissional clara, informada, objetiva e adequada de acordo com a situação apresentada;

### **Artigo 21.º Deveres dos Utentes**

2. São deveres dos Utentes e/ou responsável pelo Utente:
- a) Tratar com respeito e dignidade os técnicos e outros colaboradores com quem tenha oportunidade de interagir;
  - b) Respeitar as regras e normas de utilização dos espaços e de funcionamento dos serviços;
  - c) Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida e dos outros elementos do seu agregado familiar;
  - d) Comunicar atempadamente quaisquer alterações á sua condição de vida;

### **Artigo 22.º Direitos da Instituição**

3. São direitos do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro
- a) Dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
  - b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - c) Ver respeitado o seu património;

### **Artigo 23.º Deveres da Instituição**

4. São deveres do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro:
- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;

- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
- c) Assegurar a existência de recursos humanos adequados a este serviço;
- d) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- e) Assegurar o normal funcionamento do serviço.

**Artigo 24.º**  
**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, ou junto da Diretora Técnica, sempre que solicitado, pelos utentes ou quem assuma a responsabilidade.

**Artigo 25.º**  
**Livro de Ocorrências**

- 1- Este serviço possui um Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
- 2- Esta IPSS desenvolve metodologia de gestão de reclamações informais/sugestões.

**CAPÍTULO VII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 26.º**  
**Alterações Ao Presente Regulamento**

- 1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do S.A.A.S., resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 3. será entregue uma cópia do regulamento interno aos utentes e/ou responsável por este.
- 4. os regulamentos serão afixados em local visível e de fácil acesso.

**Artigo 27.º**  
**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**Artigo 28.º**  
**Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em dia 14 de Agosto 2015.

\*\*\*\*

Regulamentos revistos e aprovados em Reunião da Direção de 14 de Julho de 2015.