



**Santa Casa da Misericórdia
VILA NOVA DE CERVEIRA**

**REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE ATENDIMENTO E
ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)**

(aprovado em 20 de Julho de 2016)



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

O presente Regulamento Interno tem por objetivo organizar o funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS, no âmbito do artigo 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, e a Declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho.

Artigo 2.º

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.

Artigo 3.º

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) 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;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAAS;
- c) Promover a participação ativa das famílias ao nível da gestão do SAAS.

Artigo 4.º

Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos profissionais da equipa técnica, coordenadora técnica ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como aos utilizadores do citado serviço.

Artigo 5.º

Entidade promotora do SAAS

É entidade promotora do SAAS a Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Cerveira.

Artigo 6.º

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.

Artigo 7.º

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 e o percurso de inserção social;
- f) Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

Artigo 8.º

Princípios orientadores

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

1. Promoção e 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.

Artigo 9.º

Atividade do SAAS

1 - Na modalidade de Atendimento 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) 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.



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

2 - 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 de estabelecimento de um compromisso para a inserção social e comunitária das pessoas a agregados familiares;
- d) Coordenar a avaliar a execução das ações do plano 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 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.

Artigo 10.º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social insere-se na Tipologia C, e abrange o concelho de Vila Nova de Cerveira.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Localização do SAAS

1 - O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado na Praça do Município, Nº 2 – 4920-284 Vila Nova de Cerveira.

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

Artigo 12.º

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;



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

- 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, republicado pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
- d) Área de arquivo dos processos individuais das famílias, onde se assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;
- e) Instalações sanitárias, para utilização dos funcionários e para os utilizadores do serviço.

Artigo 13.º

Horário de funcionamento

1 - O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social funciona de segunda-feira a sexta-feira, em regime de horário contínuo, sem encerramento na hora de almoço.

2 - O período de atendimento e acompanhamento social do serviço tem a seguinte duração:

Segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h30.

3 - O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social encontra-se encerrado:

- a) Aos sábados e domingos;
- b) Feriados obrigatórios;
- c) No dia 24 de dezembro;
- d) No dia de Carnaval;
- e) Nos dias em que, por caso fortuito ou de força maior, seja impossível assegurar o seu normal funcionamento.

4 - Os horários de funcionamento e atendimento do SAAS e os técnicos afetos ao serviço, encontram-se afixados, em local visível, nas instalações.

Artigo 14.º

Composição da Equipa Técnica

1 - A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos superior, com formação superior na área das Ciências Sociais ou Humanidades, e pela coordenadora.

2 - A equipa técnica do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é constituída por dois Técnicos Superiores e uma Coordenadora, com afetação de 50%.

Artigo 15.º

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 efetuados, o qual se situa no intervalo médio mensal entre os 100 a 200.



Artigo 16.º

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 seis 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 e 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, do 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;
- 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 verifiquem 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.

Artigo 17.º

Coordenação técnica

1 - A equipa técnica é dirigida por uma coordenadora técnica, com o tempo de afetação de 50%.



2 - A coordenadora técnica do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

Artigo 18.º

Atribuições da coordenadora técnica

- 1 - À coordenadora técnica da equipa compete a:
- Gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através da programação, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pela equipa técnica;
 - 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;
 - Interlocução, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multisectoriais representadas nas estruturas locais;
 - Avaliação contínua da ação da equipa, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
 - 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.;
 - 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.

Artigo 19.º

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 da sede do SAAS.
- 3 - O Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto da coordenadora técnica ou dos técnicos afetos ao serviço.

CAPÍTULO III

DIREITOS E DEVERES

Artigo 20º

Direitos e deveres da equipa técnica

- 1 - São direitos dos profissionais da equipa técnica e da coordenadora:
- 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, de 19 de maio;
 - Serem tratados com respeito e dignidade;
 - 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 profissionais da equipa técnica e da coordenadora:

- 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, de 19 de maio;
- b) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre 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, de 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, 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.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 ajustada 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 plano de inserção, 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.

Artigo 21.º

Direitos e deveres da pessoa e família

1 - São direitos da pessoa, enquanto sujeito de direitos e consequentemente 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 social formalizado num acordo de intervenção social;
- e) Ser informada sobre os direitos e deveres que 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 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 consequentemente 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.

CAPÍTULO IV

PROCESSO INDIVIDUAL

Artigo 22.º

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;



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

- 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.

CAPÍTULO V

ACESSO AO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

Artigo 23.º

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.

2 - O acesso às aplicações informáticas por parte dos técnicos 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.

3 - O acesso à informação e o perfil atribuído a cada utilizador 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.



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

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 utilizador, operação e data/hora da alteração.

Artigo 24.º

Obrigatoriedade de sigilo

1 - A Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Cerveira 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 da Rede Local de Intervenção Social, 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.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 25.º

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis das estruturas prestadoras de serviço deverão informar o Instituto da Segurança Social, I.O., 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.

Artigo 26.º

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 vigo aplicáveis sobre a matéria.

Artigo 27.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 20 de julho de 2016.