

Centro Bem Estar Social Padre Tobias



Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

Regulamento Interno





Índice

<i>CAPITULO I – Enquadramento, âmbito e objectivos</i>	
<i>Artigo 1º – Enquadramento geral</i>	
<i>Artigo 2º – Enquadramento específico</i>	
<i>Artigo 3º – Âmbito político</i>	
<i>Artigo 4.º – Âmbito de aplicação</i>	
<i>Artigo 5º – Legislação aplicável</i>	
<i>Artigo 6º – Objectivos deste Regulamento</i>	4
<i>Artigo 7º – Objectivos do SAAS</i>	
<i>Artigo 8º – Princípios orientadores</i>	
<i>CAPITULO II – organização e regras de funcionamento</i>	
<i>Artigo 9º – Composição da Equipa Técnica</i>	
<i>Artigo 10º – Articulações Específicas</i>	
<i>Artigo 11º – Actividades</i>	5
<i>Artigo 12º – Localização descentralizada</i>	
<i>Artigo 13º – Horário de funcionamento</i>	
<i>CAPITULO III – Da Equipa Técnica</i>	
<i>Artigo 14.º – Coordenação técnica</i>	
<i>Artigo 15.º – Atribuições do Coordenador Técnico</i>	6
<i>Artigo 16.º – Competências da Equipa Técnica</i>	
<i>Artigo 17.º – Direitos da Equipa Técnica</i>	7
<i>Artigo 18.º – Deveres da Equipa Técnica</i>	
<i>CAPITULO IV – Das Famílias e Utentes</i>	
<i>Artigo 19.º – Direitos e deveres da pessoa e família</i>	8
<i>Artigo 20.º – Livro de Reclamações</i>	
<i>CAPITULO V – Processo Individual</i>	
<i>Artigo 21.º – Organização do processo individual</i>	9
<i>CAPITULO VI – Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social</i>	
<i>Artigo 22.º – Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social</i>	
<i>CAPITULO VII – Disposições Finais</i>	
<i>Artigo 23.º – Alterações ao Regulamento</i>	
<i>Artigo 24.º – Integração de Lacunas</i>	
<i>Artigo 25.º – Entrada em vigor</i>	10

Rede Local de Intervenção Social

Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

Regulamento Interno

CAPITULO I

Enquadramento, âmbito e objectivos

Artigo 1º

Enquadramento geral

O Centro Bem Estar Social Padre Tobias ou Fundação Padre Tobias (adiante designado por Fundação) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de Utilidade Pública, criado por disposição testamentária do Rev. Padre Pedro Felício Ferreira Tobias, que tem como missão o apoio social à comunidade, com especial relevância para a infância e a terceira idade, de forma integrada e personalizada, entendendo a satisfação dos seus Utentes como a sua principal razão de ser.

Artigo 2º

Enquadramento específico

Para a realização do enunciado objectivo, entre outras Respostas Sociais, a Fundação é promotora de um Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS). 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 à comunidade na área do município de Benavente, a que, sem prejuízo das disposições legais aplicáveis, o presente Regulamento Interno se reporta.

Artigo 3º

Âmbito político

As actividades ou serviços nucleares, Atendimento Social e Acompanhamento Social, são enquadráveis na Rede Local de Intervenção Social (RLIS), no âmbito das políticas nacionais, europeias e internacionais de combate à pobreza e exclusão de públicos socialmente vulneráveis e de

promoção da cidadania, desenvolvimento e coesão sociais, regulamentados pelo Estado Português e supervisionados pelo Instituto da Segurança Social, (adiante designado ISS).

Artigo 4.º

Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos profissionais da Equipa Técnica, Coordenador Técnico ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como aos utilizadores do citado serviço.

Artigo 5º

Legislação aplicável

O SAAS rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de Setembro, pela redacção 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 rectificação 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 6º

Objectivos deste Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1. Garantir o bom funcionamento do SAAS, 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.*

RLIS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO
E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

Artigo 7º

Objectivos do SAAS

São objectivos do SAAS:

1. Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;
2. Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
3. Prevenir situações de pobreza e de exclusão social;
4. 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;
5. Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
6. Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

Artigo 8º

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 co-responsabilização dos diferentes intervenientes;
3. Personalização, selectividade e flexibilidade de apoios sociais;
4. Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
5. Valorização das parcerias para uma actuação integrada;
6. Intervenção mínima, imediata e oportuna.

CAPITULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 9º

Composição da Equipa Técnica

A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por dois técnicos superiores, com formação superior na área de ciências sociais e humanas, e por um Coordenador, conforme Art.º 14º e seguintes.

Artigo 10º

Articulações Específicas

1. Para o desenvolvimento das acções estabelecidas, o SAAS estabelecerá parcerias com todas as entidades que intervêm na área social, públicas, associativas ou privadas, visando o estabelecimento de uma rede para aproveitamento de sinergias, melhor identificação/sinalização de situações de necessidade/risco social, e procura das melhores soluções de apoio/encaminhamento.
2. 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 Acção Social de Benavente.

Artigo 11º

Actividades

No SAAS são desenvolvidas as seguintes actividades:

1. 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 respectivo encaminhamento, caso se justifique;

RLIS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

2. Acompanhamento, de modo a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais de cada pessoa e família;
3. 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;
4. Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
5. Planeamento e organização da intervenção social;
6. Contratualização no âmbito da intervenção social;
7. Coordenação e avaliação da execução das acções contratualizadas.

Artigo 12º

Localização descentralizada

O SAAS funcionará nos seguintes locais:

1. Em Samora Correia – (em local ainda não definido);
2. Em Benavente – nas instalações da Junta de Freguesia de Benavente;
3. Na Barrosa – nas instalações da Junta de Freguesia da Barrosa;
4. Em Santo Estêvão – nas instalações da Junta de Freguesia da Barrosa.

Artigo 13º

Horário de funcionamento

1. O SAAS terá como horário de funcionamento o constante no ANEXO I;
2. Se a avaliação do normal funcionamento do SAAS o aconselhar, sob proposta do Coordenador e ouvido o ISS pode o Conselho de Administração fazer as alterações que se considerem adequadas;
3. Quando sejam decididas alterações ao Horário de Funcionamento, as mesmas só produzirão efeitos

após 30 dias, havendo uma obrigatória divulgação pública.

CAPITULO III

Da Equipa Técnica

Artigo 14.º

Coordenação técnica

1. A Equipa Técnica é dirigida por um Coordenador Técnico;
2. O Coordenador Técnico do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da Equipa Técnica.

Artigo 15.º

Atribuições do Coordenador Técnico

Ao Coordenador Técnico da equipa compete a:

1. Gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através da programação, supervisão e avaliação das actividades desenvolvidas pela Equipa Técnica;
2. Coordenação e apoio da Equipa Técnica nas diferentes acções e actividades desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento da sua actividade, de forma a garantir a qualidade técnica do serviço;
3. Interlocução, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multisectoriais representadas nas estruturas locais;
4. Avaliação contínua da acção da equipa, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
5. 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 ISS;
6. Elaboração de relatórios, de acordo com os modelos e instrumentos normalizados pelo ISS e

RLIS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

dados de natureza estatística que lhe sejam solicitados.

Artigo 16.º

Competências da Equipa Técnica

A Equipa Técnica assegura, no âmbito do SAAS, as seguintes actividades:

- 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, que permitam o encaminhamento para os serviços adequados à situação, tendo em vista o exercício dos direitos de cidadania e participação social;*
- 2. Avaliação e diagnóstico social com a participação dos próprios (pessoas e famílias);*
- 3. Instrução, consulta e organização do processo individual/familiar, utilizando para o efeito o modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo ISS;*
- 4. 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 objectivos de inserção;*
- 5. 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;*
- 6. Encaminhamento técnico, sempre que se justifique, para outros serviços e recursos adequados;*
- 7. Celebração, acompanhamento e avaliação do Acordo de Intervenção Social estabelecido com o titular e, se aplicável, o respectivo agregado familiar;*
- 8. Disponibilização ao titular e, se aplicável, ao respectivo agregado familiar, cópia do Acordo de Intervenção Social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;*
- 9. 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 ISS.;*
- 10. Comunicação às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;*
- 11. Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras para a intervenção social com as pessoas/famílias e nos territórios;*
- 12. Colaboração na avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade.*

Artigo 17.º

Direitos da Equipa Técnica

São direitos dos profissionais da Equipa Técnica e do seu Coordenador:

- 1. Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das funções técnicas;*
- 2. Serem tratados com respeito e dignidade;*
- 3. Frequentar acções de formação para actualização de conhecimentos e aquisição de novas competências necessárias ao desenvolvimento profissional e pessoal;*
- 4. Usufruir, regularmente, de supervisão técnica.*

RLIS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

Artigo 18.º

Deveres da Equipa Técnica

São deveres dos profissionais da Equipa Técnica:

1. Desenvolver as actividades necessárias à concretização do serviço contratualizado para Atendimento e Acompanhamento Social;
2. Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
3. 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;
4. Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas actividades, mesmo após o termo das suas funções;
5. Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados registados no processo individual, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação, utilizando para o efeito o modelo informático, e os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo ISS;
6. 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;
7. Promover a intervenção personalizada, mínima, imediata e oportuna e ajustadas às necessidades e às capacidades das famílias, promovendo a co-responsabilização de todos os intervenientes incluindo entidades parceiras e ou de proximidade;
8. Zelar pela progressiva melhoria e sustentabilidade dos serviços prestados em SAAS para consecução

dos fins de inserção social e comunitária das famílias;

9. Disponibilizar à pessoa ou ao agregado familiar, cópia do plano de inserção, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
10. Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço;
11. Conhecer o Livro de Reclamações e acompanhar devidamente os reclamantes no preenchimento da reclamação.

CAPITULO IV

Das Famílias e Utentes

Artigo 19.º

Direitos e deveres da pessoa e família

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:

1. Ser respeitada pela sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
2. Ver garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do atendimento social e do acompanhamento social;
3. 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;
4. Participar no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção formalizado num acordo de intervenção social;
5. Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe advêm da celebração do acordo de intervenção

RLIS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

- social, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento social ou do acompanhamento social;*
6. *Ter acesso a uma cópia do acordo de intervenção social;*
 7. *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;*
 8. *Ter acesso ao Regulamento Interno do SAAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor;*
 9. *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;*
 10. *Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS;*
 11. *Celebrar no âmbito do acompanhamento social um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social;*
 12. *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;*
 13. *Comunicar as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção das acções previstas no compromisso/acordo de intervenção social;*
 14. *Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.*

Artigo 20.º

Livro de Reclamações

1. *O SAAS dispõe de Livro de Reclamações.*
2. *O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado nos vários locais de atendimento.*
3. *O Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto da Equipa Técnica afeta ao serviço.*

CAPITULO V

Processo Individual

Artigo 21.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;*
 - e) *Data de início e termo da intervenção;*
 - f) *Avaliação da intervenção; e*
 - g) *Registo das diligências efectuadas.*
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 sectores da comunidade, ou, para outras entidades ou*

RLIS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

serviços que se revelem estratégicos para a prossecução dos objectivos de inserção;

- 3. O processo individual é permanentemente actualizado e informatizado quanto ao registo do acompanhamento, diagnóstico social, avaliação e execução das acções 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.*

CAPITULO VI

Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social

Artigo 22.º

Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social

- 1. O registo do processo individual, da informação prevista no artigo anterior, é efectuado 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 respectivas 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 efectuado 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 efectuado mediante a assinatura de termo de responsabilidade e de acordo com a política de acessos definida pelo ISS;*
- 4. De acordo com o previsto na Lei, são adoptadas e periodicamente actualizadas 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.*

CAPITULO VII

Disposições Finais

Artigo 23.º

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, o Conselho de Administração da Fundação, enquanto responsável da estrutura prestadora do SAAS deverá informar o ISS, 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 24.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 vigor aplicáveis sobre a matéria.

Artigo 25.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 01 de Março de 2016.

Anexo
Horário de Funcionamento

Como preconizado, o funcionamento do SAAS está descentralizado por todas as Freguesias.

2ª feira	3ª feira	4ª feira	5ª feira	6ª feira
	Visitas		Visitas	Visitas
Samora Correia	Reunião de Equipa	Samora Correia	Santo Estêvão Barrosa	Benavente
Almoço				
Benavente	Benavente	Samora Correia	Samora Correia	Reunião de Equipa
	Visitas		Visitas	Visitas

AT – Atendimento

AC - Acompanhamento