




Associação de Solidariedade Social de Alquerubim  
Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social – Regulamento Interno



## **Regulamento Interno**

### **Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social**

#### **Contactos**

**Morada:** Quinta de Alque – Fontes 3850-365 Alquerubim

**Telefone:** 234 930 303

**Telemóvel:** 96 134 89 32

**Email:** [assa.alquerubim@gmail.com](mailto:assa.alquerubim@gmail.com)



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL**

#### **ÍNDICE**

<b>NOTA INTRODUTÓRIA</b>	<b>01</b>
<b>CAPÍTULO 1 - DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	<b>01</b>
Artigo 1º - Legislação aplicável	01
Artigo 2º - Caracterização da resposta social	01
Artigo 3º - Objetivos da resposta social	02
Artigo 4º - Princípios orientadores	02
Artigo 5º - Modalidades de intervenção	02
<b>CAPÍTULO 2 - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES</b>	<b>03</b>
Artigo 6º - Critérios de admissão e exclusão	03
Artigo 7º - Candidatura	04
Artigo 8º - Processo individual do utente	05
Artigo 9º - Confidencialidade	05
<b>CAPÍTULO 3 - INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO</b>	<b>05</b>
Artigo 10º - Área geográfica abrangida	05
Artigo 11º - Instalações	05
Artigo 12º - Horário de funcionamento	06
<b>CAPÍTULO 4 - QUADRO DE PESSOAL</b>	<b>06</b>
Artigo 13º - Quadro de pessoal	06
Artigo 14º - Competências do quadro de pessoal	07



**CAPÍTULO 5 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E APOIO**

**PRESTADO** 07

Artigo 15º - Atividades desenvolvidas 07

Artigo 16º - Cessação ou interrupção do apoio prestado 08

**CAPÍTULO 6 - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES** 08

Artigo 17º - Direitos dos utentes 08

Artigo 18º - Deveres dos utentes 09

**Capítulo 7 – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO** 09

Artigo 19º - Direitos da instituição 09

Artigo 20º - Deveres da instituição 10

**CAPÍTULO 8 – DISPOSIÇÕES FINAIS** 10

Artigo 21º - Seguros 10

Artigo 22º - Partilha de informação pessoal 11

Artigo 23 – Entrada em vigor 11



## NOTA INTRODUTÓRIA

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social que visa apoiar as pessoas e famílias em dificuldades através de prevenção ou resolução de problemas geradores ou gerados por situações de exclusão, assente numa relação de reciprocidade entre o técnico e o utente, tendo em vista a promoção de condições facilitadoras da sua inserção social, através, nomeadamente, do apoio à elaboração e acompanhamento de um projeto de vida. Deste modo, o presente regulamento determina o seguinte:

### CAPÍTULO 1 - DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1º - Legislação aplicável

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

1. Decreto Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Estatuto da IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Cooperação entre os Centros Regionais da Segurança Social e as IPSS;
3. Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro – Lei de Bases da Segurança Social;
4. Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, regulamentação do Atendimento e Acompanhamento Social, revogada pela Portaria n.º 137/2015;
5. Protocolo de Cooperação;
6. Guião Técnico Operativo do Atendimento e Acompanhamento Social e respetivos anexos, bem como pelos diferentes procedimentos e critérios técnicos normalizados pelo Instituto da Segurança Social.
7. Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada;

#### Artigo 2º - Caracterização da resposta social

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como em situação de emergência social, residentes nas freguesias de Alquerubim e São João de Loure, pertencentes ao concelho de Albergaria-a-Velha.

Excetua-se do disposto do número anterior as situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica.



### **Artigo 3º - Objetivos da resposta social**

Constituem objetivos 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 sociais;
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; Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

### **Artigo 4º - Princípios orientadores**

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social obedece, designadamente, aos seguintes princípios orientadores:

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;
6. Intervenção mínima, imediata e oportuna;

### **Artigo 5º - Modalidades de intervenção**

Em função das situações/problemas e dos recursos/potencialidades dos indivíduos e/ou famílias assim como dos meios comunitários disponíveis, o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social pode funcionar em duas modalidades: Atendimento Social e Acompanhamento Social.

O Atendimento Social consiste num atendimento de primeira linha, personalizado, que responde de forma célere e eficaz às situações e desenvolve as seguintes atividades:



1. Prestação de informação e orientação de cada indivíduo e/ou família sobre a forma de acesso a recursos, equipamentos e serviços tendo em conta os seus direitos e deveres, permitindo às mesmas o exercício dos direitos de cidadania e de participação social;
2. Articulação com entidades/serviços necessários à resolução de cada problema e/ou encaminhamento dos indivíduos para os mesmos, caso se justifique;
3. Avaliação das situações e realização do diagnóstico social, com a participação dos indivíduos;
4. Atribuição de prestações de carácter eventual, dependendo sempre de aprovação ou não da direção da instituição, com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
5. Prestação de apoio psicossocial, de modo a contribuir para o equilíbrio e bem-estar dos indivíduos;
6. Encaminhamento, quando necessário, para a modalidade de Acompanhamento Social.

## CAPÍTULO 2 - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### Artigo 6º - Critérios de admissão e exclusão

A admissão de cada utente é analisada pelo responsável técnico da resposta social a quem compete elaborar o processo familiar. São condições de admissão ao Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social:

1. Indivíduos que apresentem baixos rendimentos face às despesas e dimensão do agregado familiar; O conceito de carência económica comprovada corresponde ao aplicado pelo Instituto da Segurança Social no âmbito do subsistema de ação social;
2. Indivíduos e/ou famílias com dificuldades de integração profissional;
3. Indivíduos e/ou famílias com problemas ao nível da saúde, nomeadamente alcoolismo, toxicod dependência, doença mental, HIV, entre outras situações que justifiquem a necessidade de intervenção;
4. Indivíduos e/ou famílias em situação de emergência social sinalizados por outras entidades;



5. Indivíduos e/ou famílias que atravessem situações de violência doméstica, entre outras situações de mau trato;
6. Indivíduos e/ou famílias que, por outras situações não identificadas anteriormente, se encontrem numa situação de vulnerabilidade social.

### Artigo 7º - Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega da cópia dos seguintes documentos:

1. Cartão de cidadão ou bilhete de identidade do utente e de todo o agregado familiar;
2. Cartões de identificação da Segurança Social, Contribuinte e Utente do utente e de todo o agregado familiar;
3. Documentos comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (IRS, recibos de vencimento ou declarações sob compromisso de honra na falta de documentos comprovativos);
4. Relatório médico, Certificado de Incapacidade para o Trabalho e/ou outros documentos médicos comprovativos da situação de saúde, quando solicitados;
5. Recibos comprovativos das despesas mensais (habitação permanente, luz, água, gás, telefone, despesas de saúde, transportes públicos, despesas de educação e equipamento social (quando aplicável). Aquando da não existência de recibos, apresentar declaração sob compromisso de honra que comprove a referida despesa;
6. Declaração de sentenças judiciais que façam a diferença na realização de diagnóstico e posterior intervenção como, por exemplo, regulação de responsabilidades parentais (quando aplicável);
7. Declaração de política de privacidade e da proteção dos dados, devidamente assinada pelo utente;
8. Outros elementos solicitados para a realização do diagnóstico social e/ou para a atribuição.



### **Artigo 8º - Processo individual do utente**

Compete ao Técnico Superior de Serviço Social responsável pela resposta social Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social a organização do processo individual dos utentes. Os processos familiares devem ser numerados e organizados pela técnica em armário próprio, respeitando a privacidade e confidencialidade. No processo familiar deve constar:

1. Identificação e contacto telefónico do titular do processo familiar;
2. Caracterização individual e familiar do agregado familiar;
3. Diagnóstico social e familiar;
4. Contratualização para a inserção;
5. Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
6. Data do início e do termo da intervenção efetuada;
7. Registo das diligências efetuadas;
8. Outros documentos que constam no artigo 7º e/ou que a técnica considere relevantes.

### **Artigo 9º - Confidencialidade**

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social compromete-se a assegurar a confidencialidade de dados de natureza estritamente privada relativamente à situação pessoal, social, económica e de saúde dos utentes.

## **CAPÍTULO 3 - INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 10º - Área geográfica abrangida**

A população a abranger por esta resposta social é a população residente nas freguesias de Alquerubim e São João de Loure. Contudo, devidamente justificado e articulado com a Segurança Social pode abranger pessoas de freguesias limítrofes.

### **Artigo 11º - Instalações**

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social tem como locais de funcionamento a Associação de Solidariedade Social de Alquerubim com sede na Quinta de Alque – Fontes, 3850-365 Alquerubim e a Junta de Freguesia de São João de





Loure e Frossos, situada na Rua Maestro António Pereira Oliveira 32-36, 3850-794 São João de Loure.

Ambos os locais possuem como instalações da resposta social uma sala de espera, gabinete de atendimento e WC assim como recursos materiais como papel, material informático, entre outros.

### **Artigo 12º - Horário de funcionamento**

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social funciona de segunda a sexta-feira, das 09:00h às 17:30h. Contudo, o horário de atendimento presencial à comunidade é, na freguesia de Alquerubim, às segundas feiras das 09:00h às 12:00h, nas instalações da Associação de Solidariedade Social de Alquerubim e, na freguesia de São João de Loure, às terças feiras das 09:00h às 12:00h, quinzenalmente, nas instalações da Junta de Freguesia de São João de Loure e Frossos.

Sempre que se justifique, o atendimento poderá ser realizado fora do dia predefinido, através do agendamento técnico com a técnica.

Em caso de impossibilidade de realização do atendimento por parte da técnica, os utentes serão avisados através da afixação de um aviso escrito.

No caso de férias ou outras situações que originem ausência prolongada da técnica, as situações de carácter urgente são asseguradas pelo técnico do Serviço Local da Segurança Social de Albergaria-a-Velha.

## **CAPÍTULO 4 - QUADRO DE PESSOAL**

### **Artigo 13º - Quadro de pessoal**

O quadro de pessoal inerente à resposta social Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é constituído por um Técnico Superior de Serviço Social a 50%, uma Ajudante Familiar afeta a 100%, uma Animadora Socio Cultural/ Educadora Social/Técnica Auxiliar de Serviço Social a 100% e um administrativo afeto a 10%, nos termos do constante no Acordo de Cooperação celebrado entre a Associação de Solidariedade Social de Alquerubim e o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro.



### Artigo 14º - Competências do quadro de pessoal

São competências do Técnico Superior de Serviço Social as decorrentes do cumprimento das actividades previstas no artigo 13º.

São competências da ajudante familiar prestar ajuda às famílias no desenvolvimento de algumas tarefas, nomeadamente ao nível da higiene pessoal, habitacional, entre outras.

São competências da Animadora Socio Cultural/ Educadora Social/ Técnica Auxiliar de Serviço Social apoiar a Técnica Superior de Serviço Social no desenvolvimento das atividades que são objeto do presente regulamento.

São competências do técnico administrativo apoiar a Técnica Superior de Serviço Social no desenvolvimento das atividades que são objeto do presente regulamento.

## CAPÍTULO 5 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E APOIO PRESTADO

### Artigo 15º - Atividades desenvolvidas

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social visa o desenvolvimento de atividades e ações com vista a potenciar as competências pessoais e individuais dos indivíduos, famílias e comunidade em geral de forma a reforçar a sua participação social e a sua integração, nomeadamente:

1. Atendimentos presenciais e através de contacto telefónico;
2. Instrução e organização do processo individual;
3. Articulação e reuniões técnicas com outras entidades e/ou serviços;
4. Visitas domiciliárias;
5. Distribuição de bens alimentares e outros bens de primeira necessidade, sempre que se verifique necessário e dependendo da existência ou não destes bens na instituição, doados geralmente pelo Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro;
6. Acompanhamento casual de indivíduos e/ou famílias a serviços de saúde, entre outros, dependendo sempre da disponibilidade da técnica e do consentimento e autorização da direção;
7. Participação nas reuniões quinzenais do Núcleo Local de Inserção;



8. Participação nas reuniões e atividades da Rede Social.
9. Organização de ações de sensibilização ou outras dinâmicas que promovam o convívio entre as pessoas e aprendizagens sobre temas de interesse do grupo.
10. Identificação e implementação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
11. Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

### **Artigo 16º - Cessação ou interrupção do apoio prestado**

O apoio prestado cessa quando se verificarem uma ou várias das seguintes situações:

1. Falta de colaboração na entrega de documentação solicitada para instrução do processo familiar;
2. Supressão do motivo que originou a intervenção do serviço na família;
3. Incumprimento consecutivo de ações e orientações propostas pelo serviço;
4. Mudança de residência, fora da área de intervenção da resposta social.

## **CAPÍTULO 6 - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

### **Artigo 17º - Direitos dos utentes**

São direitos dos utentes:

1. Solicitar o serviço de atendimento/accompanhamento sempre que a sua situação o exija;
2. Serem informados de forma clara e objetiva sobre as condições de admissão, funcionamento e resposta do serviço, bem como outros recursos existentes;
3. Serem tratados com respeito e confidencialidade pela Equipa Técnica;
4. Serem tratados com consideração e respeito independentemente da sua etnia, convicções religiosas, políticas, sociais e outras;
5. Participarem ativamente na elaboração do seu projeto de vida, com vista à sua autonomização;



### **Artigo 18º - Deveres dos utentes**

São deveres dos utentes:

1. Cumprir com as normas que constam no presente regulamento;
2. Colaborar com a instituição, fornecendo todas as informações solicitadas, bem como provas documentais consideradas necessárias à elaboração de um diagnóstico social, no sentido de proporcionar uma intervenção adequada à situação do utente;
3. Informar de forma regular todas as alterações significativas que ocorram durante o período de acompanhamento;
4. Cumprir o plano de inserção previamente definido, através da concretização das ações propostas;
5. Respeitar os dias e horários de atendimento, exceto em situações de comprovada urgência;
6. Respeitar a integridade de pessoas e bens da instituição.

## **CAPÍTULO 7 – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

### **Artigo 19º - Direitos da instituição**

Constituem direitos da instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação;
2. Desenvolver, com o respeito pelas normas aplicáveis, a adequada gestão da resposta social;
3. Ser informada pelo utente ou familiares deste de todas as actualizações dos dados prestados, sempre que se verifique qualquer actualização dos mesmos;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos utentes;
5. Exigir o cumprimento do presente regulamento.



### **Artigo 20º - Deveres da instituição**

Constituem deveres da instituição:

1. Cumprir com todas as cláusulas presentes no Acordo de Cooperação, celebrado com o Instituto da Segurança Social IP/ Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro;
2. Cumprir com os critérios de admissão dos utentes atribuindo prioridade às pessoas social e economicamente desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
3. Garantir o bom funcionamento da resposta social e adequar os serviços prestados às necessidades e fragilidades dos utentes;
4. Prestar os serviços constantes no presente regulamento;
5. Colaborar ativamente com a Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
6. Possuir livro de reclamações.

## **CAPÍTULO 8 – DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 21º - Seguros**

No que toca ao edifício, a Associação de Solidariedade Social de Alquerubim dispõe de um seguro que contém a cobertura de responsabilidade civil proprietário e que cobre danos provocados por acidente desde que a responsabilidade destes danos seja imputável à instituição.

No caso de danos ocorridos, no edifício sede, cuja responsabilidade não seja imputável à instituição, existe um seguro de proteção de clientes, que tanto pode ser utilizado em danos físicos provocados por acidente ou no caso de roubo ou danos em objectos pessoais.

Nas situações em que os utentes são acompanhados a outros serviços/entidades são transportados pela viatura da instituição e, em caso de acidente, são segurados também pelo seguro da viatura pois são ocupantes da mesma.



### **Artigo 22º – Partilha de informação pessoal**

O utente ou o seu representante autorizam a instituição a partilhar a informação pessoal com organismos do setor público e privado sempre que necessário, nomeadamente quando é necessário encaminhar a situação e o utente para outro serviço/entidade.

### **Artigo 23º - Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Março de 2020.

A direção

---