

Índice

Pág.

CAPITULO I	
NORMA I - Âmbito de Aplicação	2
NORMA II – Legislação Aplicável	2
NORMA III – Objectivos do Regulamento	3
NORMA IV – Serviços prestados e actividades desenvolvidas no âmbito da resposta social de Atendimento/Acompanhamento Social	3
NORMA V – Cessão do Apoio	4
CAPITULO II	
NORMA VI – Condições de Admissão	5
NORMA VII – Critérios de Admissão	5
NORMA VIII – Processo Individual do Cliente	6
CAPITULO III	
NORMA IX – Instalações	6
NORMA X – Horário de Funcionamento	7
NORMA XI - Horário de Atendimento	8
NORMA XII – Quadro de Pessoal	8
NORMA XIII – Competências do Pessoal	9
CAPITULO IV	
NORMA XIV – Direitos dos Clientes	11
NORMA XV – Deveres dos Clientes	11
NORMA XVI – Livro de Reclamações	12
CAPITULO V	
NORMA XVII – Alterações ao Regulamento	12
NORMA XVIII – Integração de Lacunas	13
NORMA XIX – Entrada em Vigor	13
ANEXO I – Caderno C	14

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

(Âmbito de Aplicação)

1. A Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros, possui acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Atendimento /Acompanhamento Social, que assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social, no âmbito do protocolo celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, ISS. IP, em 26/06/2001.

NORMA II

(Legislação Aplicável)

1. A resposta social de Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social (SAAS), rege-se pelas seguintes normas:

- Despacho Normativo n.º. 75/92, de 20 de Maio; Decreto-lei n.º. 99/2011 de 28 de Setembro;
- Portaria 188/2014 de 18 de setembro, que cria a Rede Local de Intervenção Social (RLIS), que assenta numa lógica de intervenção articulada e integrada de entidades com responsabilidade no desenvolvimento de ação social.
- Lei n.º33/de 4 de março de 2014, que aprova o regime de instalação e funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de Apoio social geridos por entidades privadas;
- Despacho n.º 11675/2014 D.R n.º180, Série II de 18-09-2014 que regulamenta RLIS;
- Despacho n.º12154/2013, de 11 de setembro que define os procedimentos da RLIS;
- Decreto-lei n.º30/2015 de 12 de fevereiro que delega funções e competências aos municípios e instituições intermunicipais que preveem, futuras alterações na dinâmica e funcionamento desta resposta social. Guião Técnico Operativo de Atendimento/Acompanhamento Social e respetivos anexos.

NORMA III

(Objetivos do Regulamento)

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - 1.1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - 1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
 - 1.3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

(Objetivos do Serviço de Atendimento /Acompanhamento Social)

Constituem objetivos do SAAS:

1. Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequados 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;
6. Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

NORMA V

(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)**

NORMA VI **(Modalidades de intervenção)**

1 — O SAAS pode funcionar nas seguintes modalidades:

- 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 emergência social 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

NORMA VII

(Processo individual do utente)

1 — No processo individual do utente, deve constar:

- a*) Caraterização 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

NORMA VIII

(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 IX

(Cessação do Apoio)

1. O apoio prestado cessa quando se verificarem uma ou várias das seguintes razões;
 - 1.1. Falta de interesse pelas atividades/ações propostas repetidamente;
 - 1.2. Incumprimento reiterado das ações celebradas no contrato de inserção, instrumento fundamental no processo de inserção dos indivíduos/famílias;
 - 1.3. Incumprimento consecutivo das orientações dos serviços e respetivos técnicos;
 - 1.4. Quando a situação do indivíduo/família já não o justificar;
 - 1.5. Sempre que um cliente se apresente em estado que revele não estar consciente dos seus actos ou ponham em risco a integridade das pessoas ou bens da instituição.

CAPÍTULO IV

(Equipa Técnica Quadro de Pessoal)

NORMA X

(Equipa Técnica)

1 — A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar organizada em função das especificidades das modalidades de intervenção e de acordo com referenciais médios do número de pessoas e famílias atendidas e ou acompanhadas.

2 — As equipas técnicas são compostas por técnicos com formação superior, nas áreas de ciências sociais ou humanidades.

3 — Na constituição das equipas técnicas é obrigatório que, pelo menos, um dos técnicos possua formação superior na área de serviço social.

4 — As equipas técnicas são dirigidas por um coordenador com formação superior e compostas da seguinte forma, considerando as respetivas modalidades:

a) De atendimento social, com referência a uma média anual situada entre os 200 e 300 atendimentos mensais, por dois técnicos superiores;

b) De acompanhamento social, com referência a uma média anual situada entre os 150 e 225 acompanhamentos, por três técnicos superiores;

c) No caso de serem desenvolvidas as duas modalidades em simultâneo, com referência às médias anuais definidas nas alíneas *a)* e *b)*, a equipa técnica do SAAS é composta por quatro técnicos superiores.

5 — A afetação do coordenador deve ser de 50 % na modalidade de atendimento social, de 75 % na modalidade de acompanhamento social e de 100 % quando sejam desenvolvidas as duas modalidades em simultâneo.

6 — Quando o SAAS funcione integrado num estabelecimento de apoio social, a coordenação pode ser assegurada pelo diretor técnico desse estabelecimento, desde que respeite a afetação prevista no n.º 5.

7 — Sempre que as circunstâncias o justifiquem, a equipa técnica pode ser ajustada ao número e situação específica das pessoas e famílias.

NORMA XI

(Competências da Equipa Técnica)

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.

NORMA XII
(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (de acordo com o Protocolo de Cooperação).
2. O quadro de pessoal desta resposta social atualmente é constituído por:
 - 1 – Técnico (a) Superior de Serviço Social;
 - 1 - Animador (a) Educativo e Sociocultural.

NORMA XIII
(Competências do Pessoal)

1. Compete ao Técnico Superior de Serviço Social:
 - 1.1. Prestar esclarecimentos /informações à população;
 - 1.2. Prestar apoio Psicossocial;
 - 1.3. Acompanhar os processos de Rendimento Social de Inserção
 - 1.4. Acompanhar processos da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, referentes à Freguesia de Angeja;
 - 1.5. Atribuir mensalmente bens alimentares, em função das necessidades;
 - 1.6. Atribuir subsídios eventuais consoante as necessidades verificadas;
 - 1.7. Acompanhar e encaminhar as situações referentes ao serviço de apoio domiciliário.

Normas Éticas:

- a) Analisar, compreender e aceitar cada pessoa na sua globalidade;
- b) Compreender e interpretar as necessidades sociais fundamentais, a natureza dos problemas sociais dos indivíduos e famílias;
- c) Promover a constante atualização de conhecimentos e estratégias;
- d) Assumir uma atitude de constante reflexão crítica na ação em prática;
- e) Salvaguardar a relação de mútua confiança, como elemento básico da prática profissional;
- f) Garantir o respeito pelo segredo profissional;

- g) Respeitar a individualidade dos utentes, o que implica o reconhecimento da sua condição de ser livre e responsável pela solução dos seus problemas;
 - h) Não prestar nenhuma informação identificável sem prévio conhecimento e sentimento dos utentes;
 - i) Capacitar os utentes a conseguirem o seu próprio desenvolvimento pela utilização máxima das suas capacidades;
 - j) Apoiar os clientes na relação com os serviços, e na utilização daqueles, em ordem às suas legítimas aspirações e interesses;
 - l) Cooperar com todos os serviços e organizações.
2. Compete ao Animador Educativo e Sociocultural:
- 2.1. Promover projetos de animação (culturais, recreativos e desportivos.);
 - 2.2. "Promover" novas alternativas culturais;
 - 2.3. Dinamizar grupos de trabalho;
 - 2.4. Promover atividades diversificadas, com a finalidade educativa, cultural ou desportiva;
 - 2.5. Conseguir uma transferência de atitudes e de relações individuais e coletivas mediante uma intervenção direta sobre a comunidade;
 - 2.6. Desenvolver atividades na comunidade com o objetivo de valorizar a identidade cultural potenciando os recursos existentes.

Normas Éticas:

- a) Analisar, compreender e aceitar cada pessoa na sua globalidade;
- b) Compreender e interpretar as necessidades sociais fundamentais, a natureza dos problemas sociais dos indivíduos e famílias;
- c) Promover a constante atualização de conhecimentos e estratégias;
- d) Assumir uma atitude de constante reflexão crítica na ação em prática.

3. Compete ao Ajudante Familiar:

- 3.1. Prestar apoio às famílias no desenvolvimento de algumas tarefas, nomeadamente, de higiene pessoal e habitacional;
- 3.2. Prestar apoio a jovens mães nos cuidados a ter com recém-nascidos;

3.3. Prestar informações/formação sobre "Gestão e Orientação Doméstica";

3.4. Acompanhar utentes a consultas;

3.5. Apoiar a Técnica de Serviço Social no desenvolvimento das atividades que são objeto deste projeto.

Normas Éticas:

- a) Respeitar e assegurar o direito dos utentes à privacidade e confidencialidade e uso responsável da informação, através de uma relação de mútua confiança;
- b) Estar sensível à problemática das pessoas e atender à promoção da sua formação;
- c) Respeitar a individualidade, uso e costumes de cada indivíduo/família;
- d) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes.

CAPÍTULO V

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

NORMA XIV

(Condições de Admissão)

1. Condições de Admissão na resposta de Atendimento / Acompanhamento Social:

1.1. Indivíduos ou famílias em situação de carência económica de acordo com a definição da lei nº. 13/2003, de 21 de Maio, relativa ao Rendimento Social de Inserção e alterações posteriores à mesma, sendo a última de 17 de Agosto de 2010;

1.2. Qualquer indivíduo independentemente da sua faixa etária (Criança/Jovem/Adulto/Idoso) que recorra aos serviços da Instituição, ou que através de outros serviços e Instituições seja encaminhado para a nossa resposta e cuja situação, após 1ª entrevista com o técnico, venha a ser caracterizada pela ausência ou insuficiência de recursos económicos para satisfação das necessidades básicas e para a promoção da sua progressiva inserção social, ou pela inacessibilidade aos recursos que garantam a satisfação dessas mesmas necessidades, colocando o indivíduo/família em situação de risco/vulnerabilidade.

NORMA XV

(Critérios de Admissão)

1. Para além do critério atrás definido, devem ter prioridade os seguintes indivíduos/famílias:
 - 1.1. Famílias com Crianças e jovens em risco (abandono, negligência, mau trato, abandono escolar precoce);
 - 1.2. Indivíduos /Famílias sinalizados por outras instituições em situação de risco;
 - 1.3. Idosos em risco (carência económica/abandono/negligência/isolamento);
 - 1.4. Vítimas de violência doméstica (carência económica, ausência de suporte familiar, necessidade de abrigo);
 - 1.5. Pessoas em situação de dependência;
 - 1.6. Pessoas portadoras de VIH/SIDA.

Estes são entendidos como grupos de pessoas mais vulneráveis aos processos de exclusão social, merecendo neste contexto, especial destaque o grupo das crianças e jovens em risco por abandono escolar precoce.

CAPÍTULO VI

INSTALAÇÕES FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA XVI

(Instalações)

1. A resposta social de Atendimento/Acompanhamento Social, é uma valência integrante da Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros, que está sediada em Angeja, na Rua Fernando dos Santos.
2. Possui um espaço próprio na Junta de Freguesia de Angeja, reservado ao atendimento ao público onde são realizadas as diligências decorrentes dos serviços referidos na **NORMA XIII** deste regulamento.

NORMA XVII

(Funcionamento Horário de Atendimento)

- 1 — O SAAS tem um horário de funcionamento, adequado às necessidades das pessoas e famílias e às modalidades de intervenção.
- 2 — O SAAS assegura, no mínimo, 6 horas diárias de atendimento, de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 12h30m das 14h30m às 17h30.

O seu funcionamento não é garantido, nos seguintes dias:

Feriados Nacionais:

1 de Janeiro (Ano Novo);

Terça -Feira de Carnaval;

Sexta-feira Santa;

25 de Abril (Dia da Liberdade);

1 de Maio (Dia do Trabalhador);

10 de Junho (Dia de Portugal e de Luís de Camões e das Comunidades Portuguesas);

15 de Agosto (Assunção de Nossa Senhora);

5 de Outubro (Dia da Implantação da República);

8 de Dezembro (Dia da Imaculada Conceição);

25 de Dezembro (Natal).

Feriado Municipal:

Segunda-feira seguinte ao terceiro Domingo de Agosto.

Outros:

24 de Dezembro;

Segunda-feira, subsequente ao Domingo de Páscoa.

O DESCRITO EM BAIXO NA NORMA XVIII, É O QUE ACONTECE ATUALMENTE, DEVERÁ SER SUPRIMIDO E MANTEMOS A NORMA XVIII ATUALIZADA ÀS NOVAS DISPOSIÇÕES LEGAIS PORTARIA 188/2014 DE 18 DE SETEMBRO. EM CIMA?

NORMA XVIII

(Horário de Atendimento)

1. O Atendimento ao Público decorre às **Quintas-feiras**, no período compreendido entre as

9h:30h e as 12:30h, na Junta de Freguesia de Angeja, sendo os restantes dias de funcionamento reservados a outras atividades e atos técnicos, direta ou indiretamente associados à dinâmica desta resposta social e ações inerentes.

2. No âmbito do Programa Rede Social, do Concelho de Albergaria-a-Velha, a Técnica Superior de Serviço Social, desloca-se uma vez por semana à Junta de Freguesia de Frossos, para a realização do serviço de Atendimento Social. Esta é também responsável pela gestão dos processos de Rendimento Social de Inserção desta Freguesia.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

NORMA XIX

(Direitos dos Clientes)

1. Obtenção de informação de forma clara e objetiva sobre o funcionamento e respostas deste serviço, bem como de outros recursos existentes;
2. Respeito e confidencialidade pela Equipa Técnica, nomeadamente no que se refere à sua vida privada e situação social;
3. Participação ativa na elaboração do seu projeto de vida com vista à sua (re) inserção social e económica, respeitando a sua autonomia, mesmo que esta origine a cessação do acompanhamento social;
4. Recurso ao serviço de atendimento em todas as situações que exijam uma intervenção específica da Equipa Técnica, e ter acesso aos recursos por este devidos.

NORMA XX

(Deveres dos Clientes)

1. Cumprir as normas que constam do presente regulamento;
2. Colaborar com a Equipa Técnica, fornecendo todas as informações (e respetivos comprovativos documentais), consideradas necessárias e pertinentes para elaborar um diagnóstico consistente de forma a definir uma intervenção adequada à situação apresentada;
3. Informar regularmente todas as alterações significativas, durante o período de acompanhamento, nomeadamente quanto a alteração de rendimentos próprios e do seu agregado, alteração da composição deste e mudança de residência;
4. Cumprir o plano de inserção pré-definido, através da concretização das ações propostas, tendo em conta as suas perspetivas de vida;
5. Respeitar os horários de atendimento, exceto em situações de comprovada urgência;
6. Respeitar a integridade das Pessoas e bens da Instituição.

NORMA XXI

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço, possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado junto da Diretora Técnica. Cabendo-lhe a responsabilidade da gestão do livro de reclamações. Na sua ausência, a Diretora Técnica poderá delegar essa responsabilidade à Técnica Responsável pela resposta social, no exercício das suas funções, ou a outra pessoa com elevado grau de confiança, idoneidade, informando sempre os serviços administrativos.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXII

(Alterações ao Regulamento)

1. As alterações a este Regulamento Interno serão comunicadas com a antecedência mínima de 30 dias, após terem sido objeto de apreciação técnica por parte da entidade competente para o acompanhamento desta resposta social.

NORMA XXIII

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração do estabelecimento/ serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor, sobre a matéria.

NORMA XXIV

(Entrada em Vigor)

O presente regulamento foi aprovado em /04/2015, registado na Ata nº _____ do Conselho de Administração e entra em vigor em _____ de 2015.

O Conselho de Administração:

Anexo I

Caderno C

(Do Guião Operativo para o Atendimento/Acompanhamento Social)

**Regime de atribuição de prestações pecuniárias de carácter eventual,
em condições de excecionalidade**

