



REGULAMENTO INTERNO DO ATENDIMENTO SOCIAL INTEGRADO DE ÍLHAVO

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Artigo 1.º Disposições gerais	3
Artigo 2.º Objectivos do regulamento	3
CAPÍTULO II – Organização e funcionamento	3
Artigo 3.º Instalações	3
Artigo 4.º Horário de funcionamento	3
Artigo 5.º Estrutura do Atendimento Social Integrado	4
Artigo 6.º Constituição da Equipa de Execução	4
Artigo 7.º Constituição da parceria da Equipa de Cooperação	4
Artigo 8.º Competências da Equipa de Execução	5
Artigo 9.º Competências da Equipa de Cooperação	6
Artigo 10.º Zonas geográficas de intervenção da Equipa de Execução	6
Artigo 11.º Ficheiro	7
Artigo 12.º Marcações	7
Artigo 13.º Suportes processuais	7
CAPÍTULO III – Requisitos de acessibilidade e de saída	7
Artigo 14.º Artigo 14.º Critérios de admissão	7
Artigo 15.º Critérios de prioridade de admissão	7
Artigo 16.º Artigo 16.º Critérios de saída	7
CAPÍTULO IV – Recursos Humanos	8
Artigo 17.º Competências da Presidência e de Coordenação	8
Artigo 18.º Gestor de caso e competências do Técnico de Intervenção Social	8
Artigo 19.º Competências do assistente administrativo	8

CAPÍTULO V – Direitos e Deveres.....	9
Artigo 20.º Direitos dos beneficiários	9
Artigo 21.º Deveres dos beneficiários	9
Artigo 22.º Direitos dos intervenientes do Serviço de Atendimento Social Integrado ..	9
Artigo 23.º Deveres dos intervenientes do Serviço de Atendimento Social Integrado	10
CAPÍTULO VI – Livro de reclamações	10
Artigo 24.º Livro de reclamações.....	10
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	10
Artigo 25.º Alterações ao regulamento	10
Artigo 26.º Casos omissos.....	10
Artigo 27.º Entrada em vigor	10

Regulamento Interno do Atendimento Social Integrado do Município de Ílhavo aprovado em Reunião do Concelho Local de Acção Social (CLAS) no dia 31 de março de 2008.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Disposições gerais

O atendimento e acompanhamento social, enquanto medida de política social ativa, constitui-se num espaço privilegiado de manifestação e interpretação diagnosticada das necessidades e dos problemas que subjazem na comunidade local, problemas estes que pela sua natureza dimensional persistente e que exigem portanto, uma intervenção continuada, global e estruturada e não sectorial e estandardizada.

O atendimento e acompanhamento social visam apoiar os indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade, na prevenção e/ou resolução de problemas geradores de situações de pobreza e exclusão social em áreas tão diversas como o emprego, a habitação, a acção social, a saúde, a justiça, entre outros.

A metodologia permite uma melhoria do funcionamento e articulação entre as organizações com responsabilidades no atendimento de âmbito social, ao encontro do princípio da subsidiariedade, um aumento significativo de capacidade no atendimento às famílias, devido à descentralização e desburocratização, uma maior eficácia e eficiência no atendimento e respostas aos problemas das famílias e ainda, uma melhoria dos níveis de satisfação dos beneficiários, quanto aos atendimentos e serviços prestados.

Assente numa relação de reciprocidade técnico/beneficiário, com vista à promoção de condições facilitadoras da inserção das pessoas, mediante a elaboração, contratualização e acompanhamento de um verdadeiro “Projecto de Vida”.

No âmbito dos objectivos definidos no protocolo de parceria para a implementação do Serviço de Atendimento Social Integrado, celebrado em 7 de abril de 2008, tendo em consideração os objectivos, actividades e funcionamento naqueles determinados, nomeadamente para o serviço específico de Atendimento Integrado, este reger-se-á pelo seguinte Regulamento.

Artigo 2.º Objectivos do regulamento

O presente regulamento tem por finalidade definir o funcionamento do Atendimento Social Integrado, estrutura responsável pelo atendimento e acompanhamento social no Município de Ílhavo.

CAPÍTULO II – Organização e funcionamento

Artigo 3.º Instalações

O Serviço de Atendimento Social Integrado funcionará nas instalações da Câmara Municipal de Ílhavo, organizadas especificamente para o efeito.

Artigo 4.º Horário de funcionamento

O horário de funcionamento será de Segunda-Feira a Sexta-Feira, das 9h30M às 12h30M horas e das 14H00M às 16H30M, à exceção das quintas-feiras e dos dias feriados.

Às Quintas-Feiras o Serviço de Atendimento Social Integrado contará apenas com a presença do Assistente Administrativo, que em caso de emergência solicitará o apoio do

Gestor do Processo Familiar (que se encontrará em reunião no espaço afeto ao Atendimento Social Integrado).

Artigo 5.º Estrutura do Atendimento Social Integrado

O Atendimento Social Integrado é constituído por duas estruturas, designadamente a Equipa de Execução e a Equipa de Cooperação.

Artigo 6.º Constituição da Equipa de Execução

Da constituição da equipa de execução, fazem parte as seguintes instituições parceiras:

- Câmara Municipal de Ílhavo;
- Centro Distrital de Aveiro do ISS, I.P.;
- CASCI (Centro de Ação Social do Concelho de Ílhavo);
- Santa Casa da Misericórdia de Ílhavo;
- Fundação Prior Sardo;
- CERCIAV (Cooperativa para a Educação e Reabilitação dos Cidadãos Inadaptados de Aveiro);
- Obra da Providência;
- Administração Regional de Saúde do Centro (ARSC), representado pelo Centro de Saúde Ílhavo e / ou pelo Serviço de Saúde Pública de Ílhavo;
- Direção Regional Educação do Centro, mediante o Representante no Conselho Local de Ação Social (CLAS).

Artigo 7.º Constituição da parceria da Equipa de Cooperação

Da constituição da Equipa de Cooperação, fazem parte as seguintes instituições parceiras:

- Associação Solidariedade Social da Gafanha do Carmo;
- Centro Paroquial de Assistência e Formação D. Manuel Trindade Salgueiro;
- Centro Social e Paroquial da Gafanha da Encarnação;
- Centro Social e Paroquial N. Sr.ª da Nazaré;
- Conferência S. Vicente de Paulo de Ílhavo;
- Clube Stella Maris;
- FORPESCAS de Ílhavo;
- Grupo Cáritas Paroquial da Costa Nova;
- Grupo Cáritas Paroquial da Gafanha da Encarnação;
- Grupo Cáritas Paroquial da Gafanha da Nazaré;
- Grupo Cáritas Paroquial da Gafanha do Carmo;
- Grupo Cáritas Paroquial da Praia da Barra;
- Grupo Cáritas Paroquial de Vale de Ílhavo;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional de Aveiro;
- Junta de Freguesia da Gafanha da Encarnação;
- Junta de Freguesia da Gafanha da Nazaré;
- Junta de Freguesia da Gafanha do Carmo;

- Junta de Freguesia de S. Salvador;
- Património dos Pobres da Freguesia de Ílhavo.

Artigo 8.º Competências da Equipa de Execução

1 — A cada parceiro da Equipa de Execução compete a:

- Disponibilização de um Técnico de Intervenção Social que assegurará, o que corresponde a um dia por semana, o Atendimento de 1.ª linha – situações que não estejam em Acompanhamento Social e situações de emergência – e o Acompanhamento Social – Gestão dos Processos em Acompanhamento da comunidade, com exceção do Centro de Saúde de Ílhavo e/ou do Serviço de Saúde Pública de Ílhavo e do representante da Direção Regional Educação do Centro no CLAS.

- Facultação do acesso à informação relativa aos recursos do seu âmbito, com vista à sua operacionalização a nível local.

2 — Os parceiros da Equipa de Execução, Fundação Prior Sardo e CASCI, no âmbito dos seus Acordos de Cooperação com Centro Distrital de Aveiro do ISS, I.P. farão o Acompanhamento Social da comunidade, podendo sempre que o número de processos existentes for superior à capacidade de Acompanhamento dos referidos parceiros, a Equipa de Execução designar outra de entre os seus membros.

3 — A escala do atendimento é a seguinte:

- Segunda-Feira, de manhã – Técnico do parceiro CASCI;
- Segunda-Feira, à tarde - Técnico do parceiro Fundação Prior Sardo;
- Terça-Feira, de manhã – Técnico do parceiro Fundação Prior Sardo e Técnico do parceiro CERCIAV;
- Terça-Feira, à tarde – Técnico do parceiro CASCI e Técnico do parceiro Santa Casa da Misericórdia de Ílhavo;
- Quarta-Feira, todo o dia – Técnico do parceiro do Serviço Local de Segurança Social;
- Sexta-Feira, todo o dia - Técnico do parceiro Câmara Municipal de Ílhavo e Técnico do parceiro Obra de Providência;

4 — O Técnico do parceiro Centro Distrital de Aveiro do ISS, I.P. coordenará com o parceiro Câmara Municipal de Ílhavo o funcionamento do Atendimento Social Integrado e fará representar-se nas reuniões semanais dedicadas àquele.

5 — O Técnico do parceiro designado pela Administração Regional de Saúde do Centro, far-se-á representar nas reuniões do Atendimento Social Integrado, comparecendo de modo interpolado, quinzenalmente, criando as condições necessárias de articulação entre o Centro de Saúde de Ílhavo e o Serviço de Saúde Pública de Ílhavo.

6 — O Representante do parceiro designado pela Direção Regional Educação do Centro far-se-á representar nas reuniões semanais do Atendimento Social Integrado, criando as condições necessárias de articulação entre aquele e o âmbito de intervenção da Educação.

7 — À Equipa de Execução compete a definição das ações a contratualizar pelo Gestor do Processo com a família ou pessoa objeto do acordo de inserção, a qual terá lugar nas reuniões de quinta-Feira.

7A - Na definição das ações a contratualizar participarão os parceiros da Câmara Municipal de Ílhavo, Centro Distrital de Aveiro do ISS, I.P., Centro de Saúde de Ílhavo e/ou Serviço de Saúde Pública de Ílhavo, Representante da Direção Regional Educação do Centro no CLAS e o parceiro responsável pelo Acompanhamento Social (Gestor do Processo);

7B - Compete a cada Gestor do Processo preparar a apresentação das situações a contratualizar, assim como fazer a respetiva marcação junto do Assistente Administrativo.

8 — Cada parceiro responsabilizar-se-á por informar a Coordenação, com o mínimo de antecedência, sempre que não conseguir assegurar a presença do técnico da sua instituição.

9 — Cada gestor do processo realizará o atendimento e acompanhamento da família em Serviço de Atendimento Social Integrado ou, em atendimentos subsequentes, nas instalações do próprio parceiro.

Artigo 9.º Competências da Equipa de Cooperação

À equipa de cooperação compete o:

- Encaminhamento de situações sujeitas à pobreza e exclusão social para o Atendimento Social Integrado;
- Apresentação de propostas de intervenção nas situações sociais sinalizadas;
- Disponibilização de recursos (géneros alimentares, vestuário e outros) das respectivas instituições, através da mediação entre a Equipa de Execução e a Equipa de Cooperação;
- Disponibilização de respostas sociais das respectivas instituições, através da mediação entre a Equipa de Execução e a Equipa de Cooperação;
- Partilha de informação relativa a situações sociais, quando solicitada;
- Cada parceiro da Equipa de Cooperação deverá estar presente nas reuniões de Equipa de Execução sempre que solicitada para o efeito pelos parceiros com funções de coordenação.

Artigo 10.º Zonas geográficas de intervenção da Equipa de Execução

1 — Cada parceiro fará os atendimentos respeitando as seguintes zonas geográficas, preferencialmente:

- Câmara Municipal de Ílhavo – concelho de Ílhavo;
- Serviço Local de Segurança Social – concelho de Ílhavo;
- CASCI - freguesia de S. Salvador e Costa Nova;
- Santa Casa da Misericórdia de Ílhavo - freguesia de S. Salvador;
- Fundação Prior Sardo – freguesias da Gafanha da Nazaré, da Gafanha da Encarnação e da Gafanha do Carmo;
- CERCIAV - freguesias da Gafanha da Nazaré, da Gafanha da Encarnação e da Gafanha do Carmo;

- Obra de Providência - freguesias da Gafanha da Nazaré, da Gafanha da Encarnação e da Gafanha do Carmo.

2 — Os parceiros que farão o Acompanhamento Social, de modo preferencial, serão o CASCI e a Fundação Prior Sardo nas zonas geográficas acima expostas.

3 — Os parceiros Santa Casa da Misericórdia de Ílhavo e CERCIAM farão os atendimentos, exclusivamente, atinentes à medida de Rendimento Social de Inserção.

Artigo 11.º Ficheiro

No ficheiro do Atendimento Social Integrado, devem constar todos os elementos de identificação disponíveis e a identificação do técnico que irá atender o cidadão.

Artigo 12.º Marcações

A marcação para o atendimento será concretizada pelo Assistente Administrativo, por ordem de chegada e/ou para o técnico solicitado pelo beneficiário, que já realize o seu acompanhamento.

Artigo 13.º Suportes processuais

Para o seu funcionamento, o Serviço de Atendimento Social Integrado adoptará suportes e instrumentos processuais, de acordo com os normalizados no atendimento e acompanhamento social, usados pelo Centro Distrital de Aveiro do ISS, I.P.

CAPÍTULO III – Requisitos de acessibilidade e de saída

Artigo 14.º Critérios de admissão

O processo de acesso ao Serviço de Atendimento Social Integrado, inicia-se quando um beneficiário procura este serviço por iniciativa própria ou encaminhado por outra instituição, sendo condição fundamental a residência comprovada no concelho de Ílhavo, excepto quando se trate de passantes e sem abrigo.

Artigo 15.º Critérios de prioridade de admissão

Têm prioridade de admissão, indivíduos ou grupos da população que estejam em situação de emergência, na sequência de grave vulnerabilidade e exclusão social.

Artigo 16.º Critérios de saída

A saída efectua-se quando:

- O beneficiário alterar a sua residência para outro concelho;
- O falecimento do titular do processo e a inexistência de outros elementos no agregado familiar;
- O indivíduo manifestar expressamente não pretender manter-se em acompanhamento no Serviço de Atendimento Social Integrado;
- A equipa de parceiros considerar que a família se autonomizou e concretizou a sua inserção social, dispensando a continuidade do acompanhamento.

CAPÍTULO IV – Recursos Humanos

Artigo 17.º Competências da Presidência e de Coordenação

1 — O Serviço de Atendimento Social Integrado é presidido pelo Presidente do Conselho Local de Ação Social, ao que compete a:

- Convocação e a coordenação das reuniões anuais de avaliação e delineamento do Plano de Atividades, a aprovar pelo CLAS;
- Apoio logístico ao funcionamento do Serviço de Atendimento Social Integrado;
- Acompanhamento do trabalho desenvolvido pelo serviço.

2 — Na continuidade do artigo 7.º, ponto 1 e 2 do referido Protocolo, o Serviço de Atendimento Social Integrado é coordenado pelos parceiros Câmara Municipal de Ílhavo e Centro Distrital de Aveiro do ISS, I.P., aos quais compete a:

- Orientação e direcção da actividade da estrutura, segundo os planos estabelecidos, os procedimentos adoptados e os regulamentos existentes;
- Criação e actualização do Regulamento Interno, a aprovar pelo CLAS, sempre que se manifeste necessário e sujeitá-lo à aprovação dos parceiros;
- Elaboração do plano de actividades e o relatório de avaliação anual, ambos a aprovar pelo CLAS;
- Organização dos ficheiros e documentação do Serviço de Atendimento Social Integrado;
- Elaboração das atas das reuniões,
- Recebimento, encaminhamento e assinatura da correspondência enviada, enquanto Serviço de Atendimento Social Integrado;
- Promoção das reuniões que se considerem necessárias, para a atribuição de gestor do processo e análise de situações.

Artigo 18.º Gestor de caso e competências do Técnico de Intervenção Social

1 — O Gestor de Processo (Técnico de Intervenção Social) é o gestor do Processo Familiar, quando assim designado em reunião de equipa, partindo-se do pressuposto que será o único a intervir socialmente naquela família – Acompanhamento Social –, articulando e recorrendo às restantes instituições parceiras, quando necessário.

2 — Ao Técnico de Intervenção Social compete o estudo e diagnóstico da situação apresentada pelo beneficiário, que permita a elaboração com aquele de um plano de inserção, a contratualizar com o mesmo, bem como o posterior acompanhamento, com vista à concretização da inserção.

Artigo 19.º Competências do assistente administrativo

Ao Assistente Administrativo compete realizar o acolhimento, para avaliar se se trata de um assunto do Serviço de Atendimento Social Integrado, procedendo à respectiva marcação de atendimento ou o seu encaminhamento para outro serviço, quando o beneficiário dispensar o atendimento do Técnico de Intervenção Social.

CAPÍTULO V – Direitos e Deveres

Artigo 20.º Direitos dos beneficiários

1 — Todo o cidadão maior de 18 anos ou de 16 anos, no caso de comprovar ter menores a seu cargo, tem direito a ser atendido, no horário normal de funcionamento do Serviço de Atendimento Social Integrado, desde que se identifique, comprove a sua residência no concelho de Ílhavo, com exceção dos passantes e sem abrigo, e autorize o registo informático dos seus dados de identificação;

2 — Todo o cidadão tem direito à igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo ou condição social;

3 — O sigilo profissional é um direito inestimável do utente;

4 — Todo o cidadão em situações de emergência, será atendido no próprio dia, pelo técnico de piquete ou ser-lhe-á marcada entrevista pelo Assistente Administrativo, para o respetivo técnico de acompanhamento.

5 — É um direito do cidadão a aceitação das suas declarações escritas e assinadas, nos casos em que não possa apresentar parte ou totalidade da documentação solicitada.

6 — O utente tem direito de declinar a autorização de intervenção ou manifestar o seu descontentamento face ao funcionamento do Serviço de Atendimento Integrado, no Livro de Reclamações.

Artigo 21.º Deveres dos beneficiários

1 — Todo o beneficiário tem o dever de apresentar os documentos necessários e meios de prova, que lhe forem solicitados, para a adequada análise e acompanhamento da sua situação sócio-familiar.

2 — Sem prejuízo do número anterior, o beneficiário deve autorizar que os serviços procedam às diligências necessárias à averiguação e comprovação da veracidade das declarações prestadas, nomeadamente mediante a realização de visitas domiciliárias.

3 — O beneficiário compromete-se a concretizar as diligências conforme plano de intervenção acordado.

4 — O beneficiário tem o dever de informar o técnico sobre as alterações da sua situação sócio-familiar, designadamente alteração de morada, de rendimentos e da composição do agregado familiar.

5 — O beneficiário deve respeitar as normas de funcionamento do Atendimento Social Integrado, bem como o pessoal com intervenção naquele serviço.

Artigo 22.º Direitos dos intervenientes do Serviço de Atendimento Social Integrado

Os intervenientes do Serviço de Atendimento Social Integrado (pessoal administrativo e técnico), para além dos direitos inerentes à estrutura que representam, têm direito:

1 — A uma atitude e a um tratamento de respeito, por parte dos beneficiários;

2 — A serem devidamente informados pelos beneficiários e pelos representantes das instituições, aquando da solicitação de informações;

3 — Ao cumprimento e respeito do estabelecido no presente Regulamento e Manual de Procedimentos.

Artigo 23.º Deveres dos intervenientes do Serviço de Atendimento Social Integrado

1 — Informar os beneficiários sobre os objectivos e funcionamento do Atendimento Social Integrado, bem como seus direitos e deveres.

2 — Assegurar a avaliação das necessidades específicas de cada beneficiário e sua família, promovendo as respostas adequadas ou encaminhando para serviços que as promovam.

3 — Definir em acordo com o beneficiário e/ou agregado familiar dos planos de intervenção adequados à prossecução do “Projecto de Vida”.

4 — Elaborar Informações Sociais quando solicitadas por outras entidades competentes.

CAPÍTULO VI – Livro de reclamações

Artigo 24.º Livro de reclamações

No Serviço de Atendimento Social Integrado existe um livro de reclamações para utilização.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 25.º Alterações ao regulamento

Em tudo o que não se encontra previsto no presente Regulamento, será regido pelo normalizado no âmbito do atendimento e acompanhamento social acordado pela Equipa de Coordenação.

Artigo 26.º Casos omissos

Nos casos omissos do presente regulamento, deve a equipa reger-se pela:

- Constituição da República Portuguesa;
- Código Civil;
- Bases Gerais do Sistema de Segurança Social;
- Princípios éticos e deontológicos de cada instituição e de cada categoria profissional;
- Critérios de justiça, equidade e racionalidade.

Artigo 27.º Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 7 de abril de 2008, após aprovação pelo Conselho Local de Acção Social, no dia 31 de março de 2008.