

# REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)



MÃOS UNIDAS  
P. DAMIÃO - PORTUGAL

Associação Mãos Unidas P. Damião - Portugal  
Rua Sarmento de Beires, nº 19A-1º, 1900-410 Lisboa  
☎ 213 515 720 | ✉ geral@maos-unidas.pt  
🌐 www.maos-unidas.pt | 📘 /MaosUnidasP.Damiao



## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 1.º Objeto**

O presente Regulamento Interno tem por objeto, organizar o funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS, da Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal. Uma instituição particular de solidariedade social, com Estatuto de Utilidade Pública e, uma Organização Não Governamental para o Desenvolvimento, criada em fevereiro de 1998.

### **Artigo 2.º Legislação Aplicável**

O SAAS da Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro.

### **Artigo 3.º Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno tem por objetivos:

1. Integrar o SAAS na missão da Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal, nomeadamente:
  - a) Garantir respostas sociais que visem suprir carências sociais, económicas, educativas, alimentares e de saúde que, estão na génese de exclusão e marginalização social;
  - b) Desenvolver ações de iniciativa própria, ou de iniciativa conjunta, com outras instituições congéneres ou parceiras.
2. Garantir o bom funcionamento do serviço do SAAS, assegurando a eficácia e a qualidade das respostas prestadas aos utentes da Associação, instituições parceiras e, eventuais beneficiários.
3. Regulamentar o funcionamento ao SAAS, procurando assim, uma uniformização e coerência dos procedimentos.

### **Artigo 4.º Âmbito de aplicação**

O presente Regulamento aplica-se à equipa técnica e funcionários que, exerçam funções no âmbito de ação do SAAS, assim como, a todos os beneficiários deste serviço.

## **Artigo 5.º**

### **Entidade Promotora do SAAS**

Assume-se como entidade promotora do SAAS, a Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal, sediada na Rua Sarmento de Beires nº19 A – 1º, 1900-410 Lisboa.

## **CAPÍTULO II**

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

## **Artigo 6.º**

### **Objetivos do SAAS**

São objetivos do SAAS:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou apoios sociais, adequados a cada situação;
- b) Promover a resolução, minoração ou prevenção de dificuldades geradas, ou geradores de pobreza, vulnerabilidade e/ou exclusão social;
- c) Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências pessoais e familiares, promovendo a sua autonomia e, fortalecendo as redes de suporte afetivo e social;
- d) Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
- e) Mobilizar os recursos da comunidade, adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.
- f) Contribuir para que cada cidadão seja agente e, protagonista no desenvolvimento do seu projeto de vida;
- g) Promover uma abordagem local e comunitária, através de iniciativas, serviços locais e rede de parceiros, centrados na comunidade e promotores do desenvolvimento social.

## **Artigo 7.º**

### **Princípios orientadores**

1. Os princípios orientadores da intervenção do SAAS, centrados nos cidadãos e famílias, visam constituir-se como uma matriz de referência ética que, sustente a intervenção dos técnicos responsáveis pelo atendimento e acompanhamento social.

2. Ao regerem-se por estes princípios, é dever dos profissionais, providenciarem o melhor apoio possível a todo e qualquer indivíduo que o solicite sem qualquer tipo de discriminação, convocando os recursos comunitários e, produzindo consciência social e cidadania.

3. A intervenção do SAAS tem como principais princípios orientadores:

- 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;
- g) Proteção da confiança, sigilo e confidencialidade.

## **Artigo 8.º**

### **Modalidades de Intervenção**

O SAAS da Associação Mãos Unidas Pe. Damião atua nas seguintes modalidades:

#### **1. Atendimento Social:**

- 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 o mesmo 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) Apoiar ao nível da satisfação das necessidades básicas, as pessoas e famílias em situação de emergência social e, de privação. Mediante a distribuição de géneros alimentares, vestuário e medicamentos. De acordo com a avaliação da situação e disponibilidade destes bens na Associação;
- e) Encaminhamento, sempre que o mesmo se justifique, para a modalidade de Acompanhamento Social.

#### **2. Acompanhamento Social:**

- 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) Monitorização e avaliação da execução das ações contratualizadas;
- e) Sempre que se justifique uma intervenção complementar, 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;
- f) Acompanhamento técnico junto de situações de crise e/ou de emergência social, com vista à sua prevenção e resolução.

## **Artigo 9.º**

### **Âmbito territorial de intervenção**

- 1. O SAAS da Associação Mãos Unidas Pe. Damião atua em âmbito de território nacional.
- 2. O SAAS pode colaborar com outras entidades nacionais ou estrangeiras que, prossigam fins análogos, associando-se às mesmas.

### **CAPÍTULO III**

## **ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 10.º**

##### **Horário de Funcionamento**

1. O SAAS da Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal funciona em dias e horas estabelecidas, independentemente na Sede ou diferentes Polos.
2. O horário de funcionamento do SAAS encontra-se devidamente afixado na Sede e, restantes Polos descentralizados.
3. O atendimento e acompanhamento aos cidadãos depende de marcação prévia.

#### **Artigo 11.º**

##### **Encerramento do Serviço**

O SAAS da Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal encontra-se encerrado:

- a) Aos sábados e domingos;
- b) Feriados nacionais e municipais;
- c) No carnaval: 3ª feira de Carnaval, salvo eventual alteração da legislação Laboral;
- d) Ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários.

#### **Artigo 12.º**

##### **Composição da Equipa Técnica**

O SAAS da Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal é composto por uma equipa multidisciplinar de técnicos com formação superior nas áreas de ciências sociais, ciências da saúde e educação.

#### **Artigo 13.º**

##### **Competências da Equipa Técnica**

No âmbito da atuação do SAAS, compete à equipa técnica:

- a) Atender, informar e orientar as pessoas e as famílias;
- b) Realizar entrevistas ao cidadão, família e rede de suporte;
- c) Efetuar visitas domiciliárias, sempre que se justifique;
- d) Instruir e organizar o processo individual.
- e) Efetuar um diagnóstico social de modo integrado e participado, o que implica a análise concreta e imparcial de múltiplas dimensões;
- f) Negociar e definir com o cidadão/família o plano de inserção;



- g) Cooperar e articular com outras entidades e, serviços da comunidade designadamente, nas áreas da educação, da saúde, da justiça, da segurança social, do emprego e formação profissional que, se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
- h) Encaminhar as pessoas e famílias para outras entidades ou serviços, sempre que resultar da avaliação e do diagnóstico social a necessidade de uma intervenção específica, em outra área de atuação;
- i) Comunicar às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social, as alterações que, se verificarem durante o processo de acompanhamento social;
- j) Acompanhar e avaliar o desenvolvimento dos programas de inserção, contribuindo para a atualização permanente do processo familiar;
- k) Identificar estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
- l) Promover a interlocução de relações interinstitucionais com responsabilidades sociais no território;
- m) Avaliar continuamente o SAAS possibilitando, adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz;
- n) Elaborar com a equipa o plano de ação anual, bem como, os relatórios de progresso trimestral e, de avaliação para renovação;

#### **CAPÍTULO IV**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO**

O processo de admissão tem por objetivo certificar se o SAAS tem capacidade de resposta para o apoio solicitado e, se o pedido se enquadra nos eixos de intervenção da Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal. Este processo passa pelas seguintes fases:

#### **Artigo 14.º**

#### **Formalização do pedido de apoio**

Formalização do pedido de apoio:

- a) O pedido pode ser efetuado pelo utente/instituição ou, por uma outra entidade ou profissional;
- b) O pedido pode ser efetuado por via presencial, telefone ou email;
- c) O pedido é formalizado após o preenchimento e devolução de uma ficha de sinalização, destinada a este fim;

#### **Artigo 15.º**

#### **Documentação necessária**

Entrega dos seguintes documentos num prazo de quinze dias, após a solicitação dos mesmos:

1. Documentos para admissão de utentes:

- a) Fotocópia de Documento de Identificação Pessoal (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade ou outro válido);
- b) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;

- c) Fotocópia do Cartão de beneficiário da Segurança Social/ pensionista;
- d) Fotocópia do Cartão de Saúde;
- e) Comprovativo de Rendimentos, e/ou Pensões, e/ou declaração de IRS;
- f) Comprovativo de Despesas Fixas, (renda de casa ou empréstimo à habitação própria e permanente, despesas em água, luz, gás, transporte público, ensino escolar e de saúde);
- g) Outros documentos que o Técnico considere relevantes, para avaliação do processo.

## **Artigo 16.º**

### **Condições de admissão**

#### 1. Condições Gerais de Admissão:

O processo de admissão passa por duas fases:

- a) Avaliação inicial em contexto de intervenção em situação de crise e/ou emergência social, (identificação de necessidades imediatas de segurança, saúde, rendimentos e bem-estar)
- b) Avaliação para intervenção a longo-prazo, (admissão de toda a documentação necessária para avaliação da existência dos critérios, necessários para admissão em SAAS)

#### 1.1. Admissão de utentes:

- a) Ser portador de doença endémica e/ou crónica;
- b) Encontrar-se em situação de crise e/ou emergência social e/ou económica;
- c) Reunir uma fraca rede de suporte social.

## **Artigo 17.º**

### **Parecer Favorável ao Apoio**

Após concluído o processo de avaliação, é remetido ao Coordenador Técnico a proposta de admissão do novo beneficiário. O mesmo deve emitir um parecer final, validando ou reprovando a proposta de admissão e os moldes de apoio atribuídos.

## **Artigo 18.º**

### **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 outras informações:

- 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;
- g) Registo das diligências efetuadas.

2. Nas situações em que se verifique exclusivamente o atendimento social, o processo individual é constituído obrigatoriamente pela:

- a) Caracterização da situação individual e familiar;
- b) Diagnóstico social e familiar;
- c) Diligências, contatos 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;

## **CAPÍTULO V DO APOIO**

### **Artigo 18.º Contratualização**

1. No âmbito do acompanhamento, é estabelecido um compromisso reduzido a escrito, entre o utente e, o técnico 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.

### **Artigo 19.º Apoio Atribuído**

1. Condições Gerais do Apoio Atribuído:

1.1. Apoio atribuído a utentes:

- a) O apoio atribuído a cada utente é concedido pelo prazo máximo de um ano, salvo exceções que, justifiquem o alargamento do período estipulado;
- b) O período de apoio apenas poderá ser alargado, mediante a elaboração de nova reavaliação técnica e, emissão de um parecer favorável por parte do Técnico Superior de Serviço Social, responsável pelo SAAS;
- c) O montante máximo da verba atribuída a cada beneficiário será de um valor máximo de 50€ mensais, podendo contemplar mais do que um apoio até perfazer esse valor; salvo raras exceções que, justifiquem o aumento do valor estipulado;
- d) O valor estipulado apenas poderá ser aumentado em casos devidamente fundamentados e, de extrema gravidade mediante, a emissão de um parecer favorável por parte do Técnico Superior de Serviço Social, responsável pelo SAAS;
- e) Em situação de angariação de fundos para campanhas específicas, o valor do apoio atribuído, poderá variar, de acordo com o valor dos donativos angariados;



- f) O apoio destinado à aquisição de medicamentos, apenas será concedido, em medicamentos sujeitos, a receita médica e, mediante apresentação da mesma;
- g) A atribuição de óculos e outros bens de saúde similares, é concedida uma vez de dois em dois anos, (salvo raras exceções) e, mediante apresentação da respetiva receita médica;
- h) É obrigatória a realização de uma reavaliação social num período máximo, de 6 em 6 meses.

## **CAPÍTULO VI**

### **DOS DIREITOS, OBRIGAÇÕES E PROIBIÇÕES**

#### **Artigo 20.º**

##### **Direitos e Deveres do Beneficiário**

1. Direitos do beneficiário:
  - a) Ser respeitada a sua identidade pessoal e, reservada a sua vida privada e familiar;
  - b) Ser garantida a confidencialidade da informação prestada, em contexto de atendimento e, acompanhamento social;
  - c) Celebrar um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social e, ser apoiado na articulação e acesso a recursos mobilizados, para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
  - d) Participar de forma ativa no seu processo de inserção social nomeadamente, na negociação, celebração e, avaliação do plano de inserção, formalizado num acordo de intervenção social;
  - e) Ser informado sobre os direitos e deveres que advêm da celebração do acordo de intervenção social, bem como, das diligências realizadas, no âmbito do atendimento social;
  - f) Ter acesso a uma cópia do acordo de intervenção social, subscrito nos termos do artigo 10º, da Portaria nº 137/2015, de 19 de maio;
  - g) Ter a prerrogativa por motivos devidamente fundamentados puder, solicitar junto dos serviços, a cessação do compromisso/acordo de intervenção social e, da intervenção da equipa técnica do SAAS;
  - h) Ter acesso ao Regulamento Interno do SAAS e, ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.
  
2. Deveres do beneficiário:
  - a) Tratar com respeito e dignidade, qualquer profissional do SAAS da Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal;
  - b) Celebrar no âmbito do acompanhamento social, um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social, nos termos do disposto do artigo 10º. da Portaria nº 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.

### **Artigo 21.º**

#### **Direitos e Deveres do Técnicos**

1. São direitos dos profissionais da equipa técnica:
  - a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das funções técnicas previstas no artigo 12.º, da Porta nº188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 maio;
  - b) Ser tratado com respeito e dignidade;
  - c) 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:
  - a) Desenvolver atividades necessárias, à concretização do serviço contextualizado para atendimento e acompanhamento social, no artigo 6.º, da Porta nº188/2014, de 18 de setembro, alterado pela Portaria n.º 137/2015, 19 maio;
  - b) Cumprir deveres de privacidade e, de confidencialidade no uso responsável da informação constante nos processos das pessoas e famílias;
  - c) Guardar sigilo da informação, cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas, ao abrigo do artigo 12.º, da Portaria nº188/2014, de 18 de setembro, alterado pela Portaria n.º 137/2015, 19 maio, mesmo após o termo das suas funções.

## **CAPÍTULO VII**

### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **Artigo 22º**

##### **Cessação da prestação dos serviços por iniciativa dos cidadãos/famílias**

1. O cidadão/família poderá solicitar a cessação da prestação dos serviços por parte do SAAS, deixando de beneficiar dos mesmos.

#### **Artigo 23º**

##### **Cessação da prestação dos serviços por facto não imputável ao SAAS**

1. O SAAS reserva-se ao direito de propor a cessação da prestação dos serviços nos seguintes casos:

- a) Caso a relação de confiança entre o utente e o técnico do SAAS seja quebrada, colocando em causa a intervenção;
- b) Quando o utente passe a constituir perigo para si e/ou para a equipa;
- c) Incumprimento reiterado das orientações técnicas, previamente negociadas com o cidadão, em pleno usufruto da consciência;
- d) Desrespeito dos utentes pelos respetivos deveres previstos no presente regulamento;

#### **Artigo 24º**

#### **Cessação da prestação dos serviços por facto imputável ao SAAS**

1. O SAAS reserva-se o direito de propor a cessação da prestação dos serviços, nos seguintes casos:

- a) Caso o SAAS, por algum motivo intrínseco à sua organização, funcionamento e/ou relação com o cidadão/família, não encontre condições e recursos para dar a resposta mais adequada aos interesses e necessidades dos cidadãos/famílias, inviabilizando assim, a sua ação;
- b) Nestas circunstâncias caberá ao SAAS dar conhecimento e articular com serviços ou entidades alternativas no sentido de, conjuntamente adequar a resposta e proceder ao respetivo encaminhamento.

### **CAPÍTULO DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 25º**

#### **Livro de reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o SAAS possui Livro de Reclamações que, pode ser solicitado junto do secretariado da instituição, sempre que desejado.

2. As reclamações serão recolhidas pelo administrativo que, as encaminhará para a Direção da Associação Mãos Unidas Pe. Damião - Portugal e, enviará as cópias das mesmas às entidades competentes no prazo de 5 dias, consoante os termos da legislação em vigor.

3. Reserva-se à Direção da Associação Mãos Unidas Pe. Damião – Portugal, a análise da reclamação, abertura de processo interno e, resposta ao cliente e entidades competentes.

#### **Artigo 26º**

#### **Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto sempre que se considere necessário.

2. Nos termos da legislação em vigor, quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas às partes interessadas, (cidadãos ou seus representantes legais), com a

antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente, para o licenciamento e acompanhamento técnico da resposta social.

### **Artigo 27º**

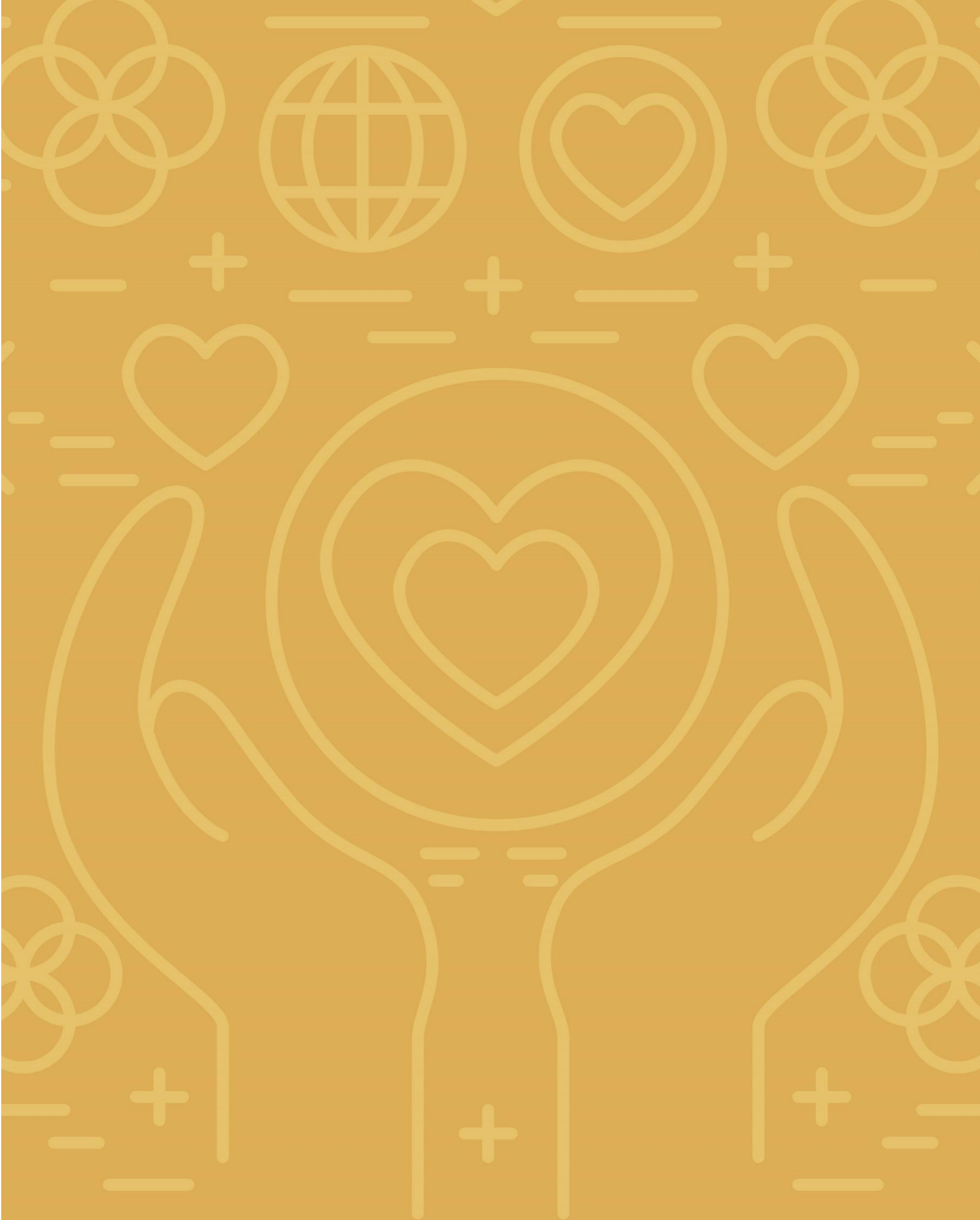
#### **Integração de lacunas e casos omissos**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas por decisão ou deliberação da Direção da Associação Mãos Unidas Pe. Damião - Portugal, tendo em conta, a legislação em vigor sobre a matéria.
2. A resolução dos casos omissos neste Regulamento será da competência da Direção da Associação Mãos Unidas Pe. Damião - Portugal, sendo necessariamente retificado por esta, não sendo essa decisão, passível de recurso.

### **Artigo 28º**

#### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor após aprovação na Assembleia Geral da Associação Mãos Unidas Pe. Damião-Portugal.



**MÃOS UNIDAS**  
P. DAMIÃO - PORTUGAL

**Associação Mãos Unidas P. Damião - Portugal**

Rua Sarmento de Beires, nº 19A-1º, 1900-410 Lisboa

☎ 213 515 720 | ✉ geral@maos-unidas.pt

🌐 www.maos-unidas.pt | 📘 /MaosUnidasP.Damiao