

Condições de organização e de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

Portaria n.º 188/2014 - Diário da República n.º 180/2014, Série I de 2014-09-18

Regulamenta as condições de organização e de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

Portaria n.º 188/2014

de 18 de setembro

A Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, que aprova as bases gerais do sistema de segurança social, define como um dos objetivos fundamentais do subsistema de ação social, a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

Na concretização destes objetivos da ação social, o serviço de atendimento e acompanhamento social reveste-se de grande importância contribuindo para uma proteção especial aos grupos mais vulneráveis através da disponibilização de informação e da mobilização dos recursos adequados a cada situação, tendo em vista a promoção da melhoria das condições de vida e bem-estar das populações, condições essas facilitadoras da inclusão social.

Ainda na prossecução destes objetivos e considerando uma utilização eficiente dos serviços, o Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro, veio criar a Rede Local de Intervenção Social (RLIS), que constitui um instrumento privilegiado na articulação entre as várias entidades multisectoriais representadas nas estruturas locais com responsabilidades no desenvolvimento de serviços da ação social.

Neste domínio, a melhoria das condições objetivas da população num determinado território bem como as práticas de parceria têm obtido resultados indiscutíveis, mas continua a verificar-se alguma fragmentação na disponibilização das respostas sociais, que resulta da necessidade urgente de combinar uma resposta de proximidade e célere com uma ação social integrada.

Neste contexto, representando a ação social um importante vetor no combate à exclusão social e atendendo às linhas de ação definidas no Programa de Emergência Social, as quais fortalecem a capacidade das instituições sociais de desenvolver uma intervenção que garanta novas e melhores respostas de proximidade aos cidadãos, numa ótica de subsidiariedade, importa, regulamentar o atendimento e acompanhamento social, quanto à organização e funcionamento do serviço prestado, por forma a garantir uma uniformização de procedimentos ao nível das regras orientadoras da atuação das diferentes modalidades de intervenção.

Assim:

Ao abrigo do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, manda o Governo, pelo Ministro da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, o seguinte:

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

A presente portaria regulamenta as condições de organização e de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS.

Artigo 2.º

Conceito

1 - O SAAS é um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social.

2 - Excetuam-se do disposto no número anterior as situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica.

Artigo 3.º

Objetivos

Constituem objetivos do SAAS:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequados a cada situação;
- b) Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- c) Prevenir situações de pobreza e de exclusão sociais;
- d) 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;
- e) Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
- f) Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

Artigo 4.º

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.

Artigo 5.º

Entidades promotoras

O SAAS pode ser desenvolvido pelas seguintes entidades:

- a) Instituições da administração pública central e local;
- b) Instituições Particulares de Solidariedade Social e equiparadas;
- c) Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Capítulo II

Intervenção

Artigo 6.º

Intervenção Social

1 - O SAAS consiste num atendimento de primeira linha que responde eficazmente às situações de crise e ou de emergência sociais, bem como num acompanhamento social destinado a assegurar o apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais.

2 - O SAAS 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) (Revogada.)
- e) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.
- f) Planeamento e organização da intervenção social;
- g) Contratualização no âmbito da intervenção social;
- h) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.

3 - (Revogado.)

4 - (Revogado.)

5 - 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.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 2.º do/a Portaria n.º 137/2015 - Diário da República n.º 96/2015, Série I de 2015-05-19, em vigor a partir de 2015-05-20

Capítulo III

Funcionamento e Organização

Artigo 7.º

Funcionamento

- 1 - O SAAS deve ter um horário de funcionamento adequado às necessidades das pessoas e famílias.
- 2 - O SAAS deve assegurar, no mínimo, 6 horas diárias de atendimento.
- 3 - O SAAS dispõe de Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 2.º do/a Portaria n.º 137/2015 - Diário da República n.º 96/2015, Série I de 2015-05-19, em vigor a partir de 2015-05-20

Artigo 8.º

Regulamento interno

- 1 - O SAAS possui obrigatoriamente regulamento interno, do qual deve constar, designadamente:
 - a) (Revogada).
 - b) Horário de funcionamento;
 - c) Constituição da equipa técnica;
 - d) Os direitos e deveres dos utilizadores do serviço.
- 2 - O regulamento interno é dado a conhecer aos utilizadores do serviço e afixado em local visível e de fácil acesso.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 3.º do/a Portaria n.º 137/2015 - Diário da República n.º 96/2015, Série I de 2015-05-19, em vigor a partir de 2015-05-20

Artigo 9.º

Processo individual

- 1 - É obrigatória a organização de um processo individual, do qual deve constar:
 - 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 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 e familiar.

Artigo 10.º

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.

Artigo 11.º

Equipa técnica

A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar organizada em função das especificidades de intervenção e de acordo com referenciais médios do número de pessoas e famílias atendidas e ou acompanhadas, nos termos a regulamentar por Despacho do membro do governo responsável pela área da solidariedade e segurança social.

Alterações

Alterado pelo/a Artigo 2.º do/a Portaria n.º 137/2015 - Diário da República n.º 96/2015, Série I de 2015-05-19, em vigor a partir de 2015-05-20

Artigo 12.º

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.

Capítulo IV

Instalações

Artigo 13.º

Instalações

As instalações devem ser adequadas e reunir condições de segurança de pessoas e informação, de privacidade, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria de edificado, segurança e higiene no trabalho e acessibilidades, nos termos da legislação aplicável.

Capítulo V

Rede Local

Artigo 14.º

Rede Local

1 - O SAAS pode integrar a Rede Local de Inserção Social, nos termos do Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro, por forma a garantir-se uma intervenção articulada e integrada de entidades com responsabilidade no desenvolvimento da ação social.

2 - As entidades promotoras do SAAS que pretendam integrar a Rede Local, para além do disposto na presente portaria, ficam sujeitas às regras de operacionalização definidas pelo Instituto da Segurança Social, I. P., e aprovadas pelo membro do Governo responsável pela área da segurança social, as quais são publicitadas no sítio oficial www.seg-social.pt.

Capítulo VI

Avaliação, acompanhamento, e fiscalização

Artigo 15.º

Avaliação e acompanhamento

1 - O SAAS deve conceber processos de avaliação sistemática, promovendo a participação de todos os intervenientes, designadamente técnicos, pessoas e famílias.

2 - Compete ao Instituto da Segurança Social, I. P., o acompanhamento das condições de organização e de funcionamento do SAAS, devendo providenciar os instrumentos e os meios adequados ao respetivo processo.

Artigo 16.º

Fiscalização

1 - Cabe ao Instituto da Segurança Social, I. P., fiscalizar o cumprimento do disposto na presente portaria.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade promotora do SAAS deve facultar o acesso às instalações e à documentação tida por conveniente.

Capítulo VII

Disposições Finais

Artigo 17.º

Adequação progressiva

As entidades que tenham em funcionamento serviços de atendimento e acompanhamento social devem, no prazo máximo de 18 meses a contar da data de entrada em vigor do presente diploma, adequar-se às normas e condições previstas no mesmo.

Artigo 18.º

Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor 30 dias após a data da sua publicação.

Assinatura

O Ministro da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, Luís Pedro Russo da Mota Soares, em 11 de setembro de 2014.