

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES LOCAIS - ADCL

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social designado por SAAS da ADCL com Acordo de Cooperação para a resposta social de Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social para 100 utentes, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em 01/07/1999, pertencente à Associação de Desenvolvimento das Comunidades Locais, rege-se pelo presente regulamento.

NORMA 2 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. Este serviço rege-se pelo estipulado nos Estatutos da Instituição e ainda nos seguintes diplomas legais:
 - 1.1 Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio, com as alterações introduzidas pelo Despacho Normativo n.º 31/2000, de 31 de Janeiro (Normas reguladoras da cooperação);
 - 1.2 Despacho do Gabinete do Ministro, DR 204, II Série (31.Ago.93) (MESS);
 - 1.3 Decreto-Lei 64/2007, de 14 de Março, que define o licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e estabelecimentos sociais;
 - 1.4 Guião Técnico n.º 5/2005 da Direcção Geral da Acção Social, (DGSSFC);
 - 1.5 Guião operativo para o Atendimento e Acompanhamento Social, caderno A, B e C;
 - 1.6 Guião técnico da Direcção Geral da Acção Social;
 - 1.7 Manual de procedimentos para o atendimento – GAAS;
 - 1.8 Guião prático de atendimento acção social, Maio de 2009;
 - 1.9 Guião prático de rendimento social de inserção, Agosto de 2009;
 - 1.10 Portaria n.º 987/93, de 6 de Outubro (Normas de segurança e saúde nos locais;
 - 1.11 Decreto-Lei n.º 64/90, de 21 de Fevereiro (Regulamento de Segurança contra Incêndio em Edifícios de Habitação, revogando, para edifícios de habitação, o capítulo III do título V do Regulamento Geral das Edificações Urbanas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 38382, de 7 de Agosto de 1951).

NORMA 3 OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

1. O presente regulamento interno visa:
 - 1.1 Promover o respeito pelos direitos dos cidadãos e famílias e demais interessados;

1.2 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;

1.3 Promover o conhecimento e a participação activa dos cidadãos e famílias ou seus representantes legais ao nível da organização, funcionamento e gestão da resposta social.

NORMA 4

PRINCÍPIOS ORIENTADORES DA INTERVENÇÃO DO SAAS da ADCL

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

- 1.1 Valor humano;
- 1.2 Participação e Cidadania Activa;
- 1.3 Primado Profissional;
- 1.4 Equidade;
- 1.5 Igualdade e não discriminação;
- 1.6 Protecção da Confiança;
- 1.7 Intervenção mínima;
- 1.8 Intervenção imediata e oportuna;
- 1.9 Valorização das parcerias, privilegiando-se a rede social para uma actuação integrada junto dos indivíduos e das famílias.

2. Sempre que as normas previstas neste Regulamento ponham em causa a segurança, bem-estar e protecção dos cidadãos e famílias, bem como a própria Instituição, a Direcção reserva-se o direito de as restringir.

NORMA 5

OBJECTIVOS DO SAAS DA ADCL

1. O SAAS da ADCL é uma resposta social na qual são atendidos e/ou acompanhados cidadãos e famílias, numa relação de reciprocidade e confiança entre cidadãos e técnicos, com os seguintes objectivos:

- 1.1 Promover a resolução, minoração ou prevenção de dificuldades geradas ou geradores de pobreza e/ou exclusão social;
- 1.2 Promover condições facilitadoras de bem-estar e qualidade de vida, assegurando o acompanhamento social na definição e concretização dos seus projectos de vida;
- 1.3 Promover e assegurar o acesso dos cidadãos a apoios e recursos que a sociedade dispõe, e que são necessários à concretização dos seus projectos de vida;

- 1.4 Fomentar a autonomia dos cidadãos, cooperando na agilização das suas competências e das redes de suporte afectiva, familiar e social;
- 1.5 Contribuir para que cada cidadão seja agente e protagonista no desenvolvimento do seu projecto de vida;
- 1.6 Promover uma abordagem local e comunitária, através de iniciativas, serviços locais e rede de parceiros, centrados na comunidade e promotores do desenvolvimento social.

NORMA 6

SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. Cabe ao SAAS da ADCL a prestação dos seguintes serviços e actividades:
 - 1.1 Atendimento social a cidadãos/ famílias em geral;
 - 1.2 Prestar informações aos cidadãos sobre os seus direitos, deveres, responsabilidades, bens e serviços adequados à situação, e respectivo encaminhamento, caso se justifique;
 - 1.3 Proceder à elaboração diagnóstico social com os cidadãos e no âmbito da equipa multidisciplinar;
 - 1.4 Elaborar informações e relatórios sociais, de acordo com os objetivos de cada intervenção com os cidadãos;
 - 1.5 Definir, contratualizar, monitorizar e avaliar os planos de inserção com os cidadãos e com a equipa do SAAS;
 - 1.6 Desenvolver um processo de intervenção individualizado/personalizado considerando a história de vida, necessidades, potencialidades e interesses dos cidadãos/famílias, comportando diferentes acções de proximidade;
 - 1.7 Proceder à organização dos processos para atribuição, pelos serviços competentes da segurança social, das prestações pecuniárias de carácter eventual;
 - 1.8 Proceder à organização dos processos no âmbito da atribuição, pelos serviços competentes da segurança social, do Rendimento Social de Inserção, de acordo com a norma 7, alínea n.º 2.
 - 1.9 Defender/reivindicar os interesses dos cidadãos junto de estruturas que poderão constituir uma potencialidade para a promoção da inclusão social destes;
 - 1.10 Fomentar o envolvimento dos cidadãos em processos de defesa pelos seus interesses, pela igualdade de oportunidades, e na construção/redefinição do seu projecto de vida;
 - 1.11 Apoiar na gestão financeira de prestações sociais, na organização pessoal, e nas dinâmicas familiares e sociais, caso se justifique e decorra da negociação com os cidadãos;
 - 1.12 Apoiar ao nível da satisfação das necessidades básicas dos cidadãos e famílias em situação de maior privação, mediante a distribuição de géneros alimentares, vestuário e de mobiliário, de acordo com a avaliação da situação e disponibilidade destes bens pelo serviço;
 - 1.13 Mobilizar os recursos necessários à crescente autonomia pessoal, social e profissional dos cidadãos/famílias, sejam inerentes ao cidadão/família, sejam familiares, sociais e/ou comunitários;
 - 1.14 Promover e/ou articular com outras entidades para o desenvolvimento de acções de sensibilização, bem como dinâmicas/programas lúdicos, (in)formativos, sociopedagógicos e comunitários destinados aos cidadãos e famílias;

1.15 Articular e mobilizar instituições e redes parceiras, que se constituem recurso para a inclusão social, tendo em vista a resposta próxima, adequada, atempada e concertada aos cidadãos;

1.16 Articular e mobilizar instituições e redes parceiras para promover um maior conhecimento/reflexão da realidade onde se inserem e desenvolverem acções comunitárias e de prevenção.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO

NORMA 7 CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste estabelecimento:

1.1 Cidadãos ou famílias que se encontrem em situação de vulnerabilidade/ exclusão ou emergência social e que pertençam à área geográfica de intervenção do SAAS, correspondente às freguesias de Aldão, Arosa, Atães, Castelões, Gominhães, Gonça, Rendufe, Selho, S. Lourenço e S. Torcato.

1.2 Cidadãos ou famílias de outra área geográfica, só serão considerados se solicitado pelo ISS, e sujeito a aprovação da Direcção;

NORMA 8 CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos cidadãos:

1.1 Situações de emergência social;

1.2 Situações sinalizadas como prioritárias por outras entidades competentes.

NORMA 9 PEDIDO DE ADMISSÃO

1. Para efeitos de acolhimento no nosso serviço, o cidadão deverá contactar os serviços de triagem no horário de funcionamento previsto para o SAAS e disponibilizar a informação necessária para o preenchimento de uma ficha de identificação.

2. O pedido de admissão poderá ser efectuado por entidades competentes.

NORMA 10 ADMISSÃO

1. É competente para decidir o processo de admissão o Responsável Técnico, deste serviço.

2. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo Responsável Técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e o processo familiar.

NORMA 11

ACOLHIMENTO NOS NOSSOS SERVIÇOS

1. Caso reúna condições para admissão, será agendado atendimento para avaliação da situação.
2. No momento do atendimento deverá fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 2.1 Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão e de todos os elementos que compõem o seu agregado familiar, ou do seu representante legal, quando necessário;
 - 2.2 Cartão de Contribuinte do cidadão e de todos os elementos que compõem o seu agregado familiar, ou do seu representante legal, quando necessário;
 - 2.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cidadão e de todos os elementos que compõem o seu agregado familiar, ou do representante legal, quando necessário;

Quando se justifique, poderão ser ainda solicitados:

- 2.4 Boletim de vacinas e/ou relatório médico, comprovativo da situação clínica do cidadão ou de todos os elementos do agregado familiar;
- 2.5 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cidadão e agregado pertençam;
- 2.6 Comprovativo dos rendimentos do cidadão e do agregado familiar;
- 2.7 Comprovativo de despesas fixas mensais do cidadão e agregado familiar;
4. Salvaguarda-se o direito de solicitar outra documentação, dependendo do pedido efectuado pelo cidadão, e que possa ser fundamental para o processo em questão.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios, devendo todavia ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Caso não seja possível proceder à admissão, por incumprimento dos critérios definidos em regulamento, tal facto é comunicado ao cliente que solicitou a admissão, sendo efectuado o respectivo encaminhamento;
7. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, aplicar-se-á a norma 12.

NORMA 12

LISTA DE ESPERA

1. Quando for ultrapassada a capacidade do serviço de SAAS, os cidadãos/famílias ficarão em lista de espera.
2. A não admissão por inexistência de vagas deverá ser comunicado ao cidadão, bem como a posição que ocupa.

3. Em situação de emergência, poderá ser admitido a título excepcional, após submissão à Direcção.

NORMA 13

PROCESSO INDIVIDUAL DO CIDADÃO/FAMÍLIA

1. Cada cidadão/família dispõe de um processo individual iniciado na admissão.
2. Do processo individual constam todos os documentos solicitados na candidatura, desde a identificação pessoal aos elementos sobre a situação social e financeira, registos das diligências efectuadas e o plano de acompanhamento e intervenção; bem como outros relevantes.
3. O processo individual de cada cliente admitido(a) é um instrumento dinâmico; constituído por diversos documentos representativos de um trabalho contínuo, assim como por vários registos e diligências realizadas no sentido de definir e operacionalizar.
4. É da competência do Responsável Técnico a organização dos processos individuais dos cidadãos e famílias.
5. Ao processo individual apenas acedem os técnicos superiores do SAAS.
6. O cidadão/família apenas poderá consultar o seu processo individual, nas instalações do SAAS da ADCL, mediante pedido por escrito ao Centro Distrital da Segurança Social de Braga e dependendo da respectiva autorização.
7. No caso do(a) cidadão/família admitido(a) ser oriundo(a) de outra estrutura de acompanhamento deverá ser acompanhada do seu Processo Individual ou cópia deste.
8. No caso em que o(a) cliente transite para outra estrutura de acompanhamento social, o serviço disponibilizará o Processo Individual, de acordo com as orientações do ISS.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 14

INSTALAÇÕES

1. O SAAS da ADCL encontra-se localizado na sede da Associação para o Desenvolvimento das Comunidades Locais, sita na Rua Padre Arieira, nº 613, 4800-868 - S. Torcato – Guimarães, distrito de Braga.
As suas instalações são compostas por:
 - Uma sala ampla correspondente à área de recepção, espera e triagem;
 - Uma sala destinada ao atendimento, concebida para garantir uma efectiva privacidade e segurança;

- Dois gabinetes destinados ao funcionamento da equipa técnica, da coordenação e do apoio administrativo e de arquivo dos processos;
- Instalações sanitárias e espaço exterior.

NORMA 15

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAAS da ADCL funciona todos os dias úteis, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30, encontrando-se afixado de acordo com a lei em vigor.
2. O atendimento aos cidadãos depende de marcação prévia.
3. O Responsável Técnico poderá dispensar a marcação prévia, após avaliação da situação e esta seja considerada urgente, ou traga alterações ao plano de acção e/ou intervenção junto dos cidadãos.

NORMA 16

CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA TÉCNICA DO SAAS DA ADCL

1. A equipa técnica do SAAS é constituída por técnicos qualificados para o efeito, segundo as necessidades e objetivos do SAAS.
2. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direcção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e pessoal administrativo) e horários de trabalho, definido de acordo com a legislação em vigor.
3. A constituição da equipa técnica do SAAS da ADCL respeita as orientações técnicas de SAAS, exigidas e concertadas com o ISS,IP.

NORMA 17

DIRECÇÃO/COORDENAÇÃO DA EQUIPA.

1. Compete ao Director/coordenador da equipa:
 - 1.1. Dirigir o SAAS, assumindo a responsabilidade pela elaboração das escalas de serviço dos/as técnicos (as) e pessoal técnico profissional, bem como a coordenação e supervisão destes;
 - 1.2 Definir e promover a implementação de estratégias de actuação e intervenção para o bom funcionamento do serviço, tendo em vista os objectivos do SAAS;
 - 1.3 Assegurar a articulação interna e externa, com outros serviços e entidades promovendo a eficácia dos canais de comunicação, informação e decisão;
 - 1.4 Exercer funções técnicas sempre que se verifique adequado.

NORMA 18

COMPETÊNCIAS DA EQUIPA TÉCNICA

1. O técnico superior assume a função de desenvolver uma intervenção com os cidadãos/famílias, proporcionando o seu desenvolvimento pessoal e social e a melhoria da qualidade de vida. Compete ao técnico superior:

- 1.1 Informar, orientar e encaminhar os indivíduos
- 1.2 Realizar entrevistas ao cidadão, família e rede de suporte;
- 1.3 Efectuar visitas domiciliárias às famílias sempre que se justifique;
- 1.4 Instruir processo por cidadão, registando a informação útil, diligências relevantes, avaliações dos planos de inserção e de intervenção técnica;
- 1.5 Efectuar um diagnóstico social de modo integrado e participado, o que implica a análise concreta e imparcial, isenta de juízos de valor, de múltiplas dimensões;
- 1.6 Negociar e definir com o cidadão/família o plano de inserção;
- 1.7 Acompanhar e avaliar o desenvolvimento dos programas de inserção, contribuindo para a actualização permanente do processo familiar;
- 1.8 Gerir os processos individuais de cada agregado familiar, enquanto mediador da intervenção, em articulação com os diferentes intervenientes e entidades envolvidas no desenvolvimento dos Programas de Inserção;
- 1.9 Negociar, reivindicar condições/estruturas que promovam uma efectiva igualdade de oportunidades;
- 1.10 Envolver os cidadãos em processos de mudança que correspondam aos seus centros de interesse;
- 1.11 Realizar periodicamente reuniões de equipa, no sentido de avaliar a eficácia da intervenção e estabelecer prioridades ou implementar novas estratégias da actuação;
- 1.12 Contribuir para a planificação e acompanhamento do trabalho desenvolvido pelas e com as auxiliares de acção-direta;
- 1.11 Definir objectivos e programar acções ao nível da prevenção primária, secundária e terciária no domínio social, educativo, cultural e da saúde física e psíquica, com o indivíduo ou grupos;
- 1.12 Elaborar com a equipa o plano de acção anual, bem como os relatórios de progresso semestral e de avaliação para renovação;
- 1.13 Contactar e estabelecer relações e dinâmicas de cooperação e parceria com outras entidades que desenvolvem a sua intervenção na comunidade;
- 1.14 Analisar medidas de política social com as quais trabalha e situar a sua intervenção relativamente a orientações/perspectivas de política social;
- 1.15 Analisar os problemas sociais numa perspectiva compreensiva e contextualizada;
- 1.16 Conhecer e utilizar os instrumentos de registo, de intervenção e avaliação, bem como saber aplicá-los de acordo com critérios técnico-científicos;

NORMA 19

COMPETÊNCIAS DAS TÉCNICAS AUXILARES DE SERVIÇO SOCIAL

1. As técnicas auxiliares de serviço social têm uma intervenção direccionada aos indivíduos/famílias, sob a orientação dos técnicos superiores, e com base nos Programas de Inserção delineados com os mesmos. Compete às técnicas auxiliares de serviço social:

- 1.1 Desenvolver e participar directamente em acções específicas que promovam: gestão doméstica; uma cultura de higiene organizacional e de cuidados com o espaço doméstico; higiene e de cuidados pessoais; cultura de educação cívica; promoção do desenvolvimento, cuidados de saúde, reforço de competências relacionais e reforço de redes de suporte;
- 1.2 Participar na execução de actividades de carácter educativo, desportivo, social e recreativo na comunidade e/ou no domicílio, com vista a uma melhor qualidade de vidas dos indivíduos/famílias.

NORMA 20

COMPETÊNCIAS DO ADMINISTRATIVO

1. Aos/às administrativos/as numa atitude de empatia, não discriminação, assertividade, disponibilidade e conhecimento dos serviços, compete:
 - 1.1 Recepção e triagem dos cidadãos/famílias;
 - 1.1.1 Atendimento dos cidadãos/famílias;
 - 1.1.2 Identificar o técnico competente;
 - 1.1.3 Marcação de entrevista;
 - 1.1.4 Informar sobre a documentação necessária à instrução do processo.
 - 1.2 Outras actividades no âmbito das suas competências, sempre que se justique.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 21

DIREITOS E DEVERES DOS CIDADÃOS

1. São direitos dos cidadãos:
 - 1.1 Serem informados de forma clara e objectiva sobre as condições de admissão, funcionamento e respostas do serviço;
 - 1.2 Serem tratados com respeito e zelo, independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo ou condição económica e social;
 - 1.3 Verem assegurado o respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - 1.4 Terem direito à confidencialidade da informação fornecida e dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - 1.5 Serem informados acerca dos direitos e recursos existentes na comunidade que possam contribuir para melhorar a sua situação;
 - 1.6 Usufruírem do plano de cuidados e acompanhamento estabelecidos no presente regulamento;
 - 1.7 Participarem, de acordo com as suas capacidades, interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas, em acções que digam respeito à sua vida e na organização e funcionamento da resposta social;
 - 1.8 Disporem de qualidade, eficiência e eficácia em todos os serviços prestados;

2. São deveres dos cidadãos:
 - 2.1 Respeitem todos os trabalhadores/ colaboradores do SAAS, independentemente das funções ou cargos que ocupem;
 - 2.2 Respeitem e zelarem pelos materiais e equipamentos da instituição;
 - 2.3 Respeitem o espaço do SAAS e os espaços de proximidade;
 - 2.4 Tratem os outros e as Instituições com respeito e dignidade;
 - 2.5 Colaborem com os (as) Técnicos (as), fornecendo informações e respectivas provas documentais, consideradas necessárias e pertinentes para a elaboração de um diagnóstico consistente, de forma a definir uma intervenção adequada à situação apresentada;
 - 2.6 Informem de forma regular todas as alterações significativas, durante o(s) período(s) de acompanhamento;
 - 2.7 Definirem acções que contribuam para a melhoria da sua situação, mediante a negociação de um contrato de inserção entre si e a instituição;
 - 2.8 Cumprirem o plano de inserção pré-definido, através da concretização das acções propostas, tendo em conta o seu projecto de vida;
 - 2.9 Respeitem as normas que constam do presente regulamento;

NORMA 22

DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES

1. Constituem direitos dos trabalhadores do SAAS:
 - 1.1 Os constantes na lei geral de trabalho e da convenção colectiva e previstos no contrato de trabalho e/ou prestação de serviços.
2. Os trabalhadores obrigam-se a:
 - 2.1 Tratar os cidadãos/famílias e as Instituições com respeito e dignidade;
 - 2.2 Respeitem e zelarem pelos espaços, materiais e equipamentos da instituição;
 - 2.3 Prestar os serviços de acordo com o presente regulamento interno;
 - 2.4 Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - 2.5 Garantir os deveres de privacidade, confidencialidade e uso adequado da informação constante nos processos dos cidadãos e famílias.
 - 2.6 Manter-se informado sobre metodologias relativas ao trabalho e actualizado sobre os procedimentos de acesso ao direito da Segurança social.

NORMA 23

DIREITOS E DEVERES DO SAAS

1. São direitos do SAAS:
 - 1.1 Ver reconhecida a natureza particular e, conseqüentemente, o direito de livre actuação e a plena capacidade contratual;
 - 1.2 A co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira, através da ADCL, e do apoio técnico;
 - 1.3 O respeito do presente Regulamento por parte quer das entidades parceiras, dos indivíduos, suas famílias e trabalhadores;

1.4 O reconhecimento pela inserção e funcionamento em contexto social, comunitário e habitacional facilitador da integração e inclusão social.

2. São deveres do SAAS:

- 2.1 Defender o interesse dos cidadãos;
- 2.2 Defender o respeito pelas normas constantes no presente regulamento;
- 2.3 Criar e manter as condições mínimas necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto à adequação, dimensionamento e funcionalidade dos equipamentos e à capacidade técnica;
- 2.4 Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira à qualidade global da resposta social;
- 2.5 Promover o desenvolvimento de uma rede activa parcerias;
- 2.6 Colaborar activamente com os Serviços da Segurança Social, bem como com a rede de parcerias.

NORMA 24

**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.

NORMA 25

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO SAAS

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

- 1.1 Denúncia do contrato celebrado com os serviços da Segurança Social;
- 1.2 Quando a relação de confiança entre o cliente e a Entidade seja quebrada, colocando em causa a intervenção;
- 1.3 Quando o cliente passe a constituir perigo para si e/ou para a equipa;
- 1.4 Incumprimento reiterado das orientações técnicas previamente negociadas, em pleno usufruto da consciência;
- 1.5 Desrespeito dos cidadãos pelos respectivos deveres previstos no presente regulamento;
- 1.6 Quando por alteração de residência do cidadão fique fora da área territorial de abrangência da intervenção do SAAS, nesta situação e caso justifique, para continuidade de acompanhamento, o processo será transferido para a Entidade competente;

NORMA 26

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:

- 1.1 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 a sua acção;
- 1.2 Nestas circunstâncias caberá ao SAAS dar conhecimento e articular com os serviços do ISS, no sentido de, conjuntamente, adequar a resposta e proceder ao respectivo encaminhamento.

NORMA 27

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, o SAAS possui Livro de Reclamações, que pode ser solicitado junto da recepção da instituição, sempre que desejado.
2. As reclamações serão recolhidas pelo administrativo, que as encaminhará para Direcção e enviará as cópias das mesmas às entidades competentes, no prazo de 5 dias, nos termos da legislação em vigor.
3. Reserva-se à Direcção da ADCL a análise da reclamação, abertura de processo interno e resposta ao cliente e entidades competentes.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 28

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. Nos termos do regulamento 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 estes assiste.
Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA 29

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 30

ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento entra em vigor em 30 de Março de 2012.



S. Torcato, 30 de Março de 2012