



Serviço de Intervenção Social



Manual de Atendimento e Encaminhamento

Serviço de Intervenção Social

Mourão, 22 de abril de 2020

Técnica Superior do Serviço de Intervenção Social: *Célia Caleiro*



[Escreva aqui]



Serviço de Intervenção Social

Índice

Índice.....	2
1. O Que é o SIS?	3
2. Objetivos	3
3. Princípios Orientadores.....	3
4. Como é a sua Intervenção?	4
5. Onde e Como Funciona?	5
6. O que é o Processo Individual?	5
7. O que é a Contratualização para a inserção?.....	6
8. Quem é a Equipa Técnica?	6
9. O que compete à Equipa Técnica?	7
10. Como devem ser as Instalações?	7
11. Quem Avalia, acompanha e fiscaliza?	8
12. Legislação de apoio à elaboração do Documento	8



Serviço de Intervenção Social

1. O Que é o SIS?

1. É um serviço que assegura o atendimento, encaminhamento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social;

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

3

2. Objetivos

Constituem objetivos do SIS:

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 social;
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;

3. Princípios Orientadores

Constituem princípios orientadores do SIS:

1. Promoção da Inserção Social e Comunitária;
2. Intervenção prioritária das entidades mais próximas das problemáticas apresentadas pelos cidadãos;
3. Valorização das parcerias para uma atuação integrada;
4. Intervenção mínima, imediata e oportuna;



Serviço de Intervenção Social

4. Como é a sua Intervenção?

1. O SIS pode funcionar nas seguintes modalidades:

4

a) **Atendimento Social** – consiste num atendimento de primeira linha, personalizado, que responda de forma célere e eficaz às situações de crise ou de emergência social e desenvolve as seguintes atividades:

- ✚ 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;
- ✚ 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;
- ✚ Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
- ✚ Encaminhamento, sempre que se justifique, para a modalidade de Acompanhamento Social em articulação com outras entidades que disponham respostas sociais dos recursos solicitados;
- ✚ Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;

b) **Acompanhamento Social** – destina-se a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais e desenvolve as seguintes atividades:

- ✚ Aprofundamento do diagnóstico social já realizado na modalidade de atendimento social;
 - ✚ Planeamento e organização da intervenção social;
 - ✚ Contratualização no âmbito da intervenção social;
 - ✚ Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas;
 - ✚ Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- ✚ 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.



Serviço de Intervenção Social

5. Onde e Como Funciona?

1. O SIS tem o horário de funcionamento do Município, mas pode ser, quando necessário, adequado às necessidades das pessoas e famílias e às modalidades de intervenção, tem um nº de serviço que está sempre disponível que é o 96 66 76 178;

2. Funciona nas instalações da Antiga Escola C+S, na Rua Marcos Gomes de Vasconcelos Rosado, nº 11, no 1º andar;

3. Não há um dia fixo para o atendimento, este é realizado sempre que o técnico esteja disponível no Serviço;

4. Após o primeiro atendimento é marcado novo atendimento, onde a pessoa trará os seguintes documentos:

- Identificação (cartão de cidadão ou Bilhete de Identidade);
- Cópia dos Comprovativos das despesas mensais;
- Cópia dos Comprovativos dos rendimentos mensais do agregado;
- Cópia da Declaração de liquidação do IRS;

5. No dia do atendimento é realizada uma entrevista e preenchido o questionário do processo individual;

6. No final do processo é feita a articulação com as entidades parceiras e também o encaminhamento da pessoa para a resposta social mais adequada à sua situação;

7. A visita domiciliária ocorre sempre que se justifique a sua realização e o número de vezes que forem necessárias. As visitas domiciliárias podem ser feitas em articulação com outras entidades, quase sempre com a Técnica do Serviço Local da Segurança Social, e quando são situações com idosos é realizada também com o elemento da GNR do Núcleo de Apoio aos Idosos de Reguengos de Monsaraz;

8. Para além da procura desta resposta pela própria pessoa, podem ainda haver sinalizações por parte de outras entidades ou pessoas;

6. O que é 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;



Serviço de Intervenção Social

- e) Data de 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;

6

7. O que é a Contratualização para a inserção?

1. Esta contratualização ocorre quando:

- As pessoas são integradas em projetos do Município em articulação com outras entidades como o IEPF e a APPACDM de Évora, entre outras;
- São necessárias trabalhar algumas competências ao nível pessoal e familiar;
- São necessários alguns cuidados básicos ao nível da Saúde que serão posteriormente articulados com a saúde;
- São necessários alguns cuidados ao nível segurança e proteção de idosos que se encontram de alguma forma isolados e necessitam de outra resposta social;
- São necessárias ajudas ao nível do apoio económico;
- São necessárias ajudas ao nível do apoio alimentar;
- São necessárias ajudas ao nível do apoio jurídico, como é o caso do trabalho comunitário realizado em articulação com o Instituto de Reinserção Social;
- São necessárias ajudas ao nível de outra situação de emergência social;

8. Quem é a Equipa Técnica?

1. A intervenção técnica do SIS é assegurada por uma técnica com formação superior, na área da Sociologia;



Serviço de Intervenção Social

9. O que compete à Equipa Técnica?

1. Compete à equipa técnica do SIS:

- 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 do concelho;
- h) Avaliação contínua do SIS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz;

7

10. Como devem ser as Instalações?

1. 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;



Serviço de Intervenção Social

11. Quem Avalia, acompanha e fiscaliza?

1. Quem do executivo Municipal tiver o pelouro da Área Social.

8

12. Legislação de apoio à elaboração do Documento

- ✚ Portaria nº 188/2014 de 18 de setembro de 2014;
- ✚ Portaria nº 137/2015 de 19 de maio de 2015;