



Manual de Procedimentos





Aprovado por	Vereadora Carla Tavares
Data	
Edição	1
Cópia	<input type="checkbox"/> CONTROLADA <input type="checkbox"/> NÃO CONTROLADA
Cópia N ^o	
Data	

Ficha Técnica

Título: Sistema de Atendimento e Acompanhamento Integrado – Manual de Procedimentos

Autoras: Ana Moreno e Filipa Pontes

Design/Paginação: GIRP

Data de Edição: Maio de 2011



Índice

	Pág
1. Introdução	5
2. Competências e funções das entidades responsáveis pelo Projecto	6
3. O Sistema de Atendimento e Acompanhamento Integrado	6
3.1. Objectivos	7
3.2. Metodologia	7
4. Fluxograma do SAAI	9
5. Canais de comunicação/informação	10
6. Operacionalização do SAAI	10
6.1. Diagnóstico	11
6.2. Fases do atendimento geral	11
6.3. Fases do atendimento especializado	11
6.4. As funções do Gestor de Caso	12
6.5. A ficha síntese do processo familiar	13
6.6. Supervisão da Equipa Técnica	13
7. Funcionamento do modelo	13
7.1. Sistema de marcações	13
7.2. Uniformização de procedimentos	14



1. Introdução

O Sistema de Atendimento e Acompanhamento Integrado resultou de uma candidatura ao PROGRIDE – Medida 1, decorrente do trabalho desenvolvido no âmbito da Medida Rede Social e dos instrumentos de planeamento, Diagnóstico Social e Plano de Desenvolvimento Social elaborados no Município da Amadora em 2004, onde foram identificados e priorizados os principais problemas.

Um dos problemas identificados pela parceria foi a desarticulação nas respostas sociais prestadas a indivíduos/famílias em situação de pobreza/exclusão social, tornando-se urgente uma intervenção concertada a este nível. Actualmente verifica-se um elevado número de Instituições a fazer atendimento social, nomeadamente; Segurança Social, Centros de Saúde, Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, Centros Sociais e Paroquiais, IPSS, ONGs entre outros, existindo um número significativo de indivíduos/famílias atendidas pelos diferentes Serviços, verificando-se uma duplicação de atendimentos.

O Projecto iniciou em Setembro de 2005 com actividades preparatórias à implementação e terminou em Agosto de 2010.

O principal objectivo do projecto foi elaborar e testar um Modelo de Atendimento e Acompanhamento Integrado que assentou numa nova forma de criação, organização e gestão dos serviços de atendimento social já existentes, rentabilizando os recursos da comunidade.

Pretendeu-se também qualificar o atendimento social e o trabalho em parceria com vista a uma resposta mais eficaz e eficiente às solicitações dos utentes.

Tendo em conta o final da candidatura, alvo de financiamento pela Medida 1 do PROGRIDE, foi elaborado um modelo de continuidade e sustentabilidade do SAAI, baseado na experiência desenvolvida e na avaliação da mesma. Assim, a partir de Setembro de 2010 foi implementada uma metodologia baseada em novas competências e atribuições para os diferentes parceiros e foram definidas novas formas de articulação e coordenação.

Em 2008 foi elaborado o primeiro manual de procedimentos do projecto que teve por objectivo sistematizar, uniformizar e clarificar todos os procedimentos do modelo, sendo um guia para a operacionalização do mesmo por parte dos/as Técnicos/as envolvidos.

Considerando as alterações introduzidas na fase final de implementação do projecto torna-se necessário actualizar o Manual de Procedimentos.



I Capítulo – O Modelo de Atendimento e Acompanhamento Integrado na Amadora

1. Competências e funções das Entidades envolvidas no SAAI

Entidades	Competências/funções
Município da Amadora	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar o número suficiente de técnicos de serviço social para assegurar o atendimento social;• Assegurar a coordenação e avaliação do SAAI;• Assegurar as reuniões mensais de equipa;• Assegurar a monitorização do SAAI;• Assegurar a supervisão e formação contínua da equipa técnica;• Assegurar presença dos técnicos do atendimento nas sessões de supervisões da equipa técnica.
ISS.IP – Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar a presença nas reuniões de equipa;• Assegurar apoio técnico e acompanhamento do SAAI;• Assegurar apoios económicos no âmbito das suas competências;• Assegurar o acesso ao IDQ e disponibilizá-lo nos postos de trabalho dos parceiros Câmara Municipal e Juntas de Freguesia;• Assegurar á equipa técnica as formações necessárias sobre procedimentos do ISS e sistema informático do IDQ;• Garantir um espaço físico para os técnicos do projecto acederem ao Sistema Informático enquanto o mesmo não estiver acessível nos postos de trabalho;• Substituir a coordenação nas reuniões de equipa nas suas faltas e /ou impedimentos.
Juntas de Freguesia	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar um técnico de serviço de social para assegurar a presença nas reuniões de equipa;• Assegurar a participação no atendimento social;• Assegurar presença nas sessões de supervisões da equipa técnica;• Assegurar as marcações do atendimento social na sua freguesia;• Disponibilizar uma sala para realização do atendimento social aos técnicos externos à Junta de Freguesia
Instituições	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar um técnico com vista a acompanhar as famílias sinalizadas pelo gestor de caso;• Apoiar os gestores de caso no cumprimento do contrato familiar;• Elaborar relatórios de acompanhamento no final de cada acção estabelecida no contrato familiar;• Assegurar presença nas reuniões mensais da equipa



2. Objectivos

- Rentabilizar os recursos existentes tanto a nível humano como financeiro;
- Evitar a duplicação da intervenção sobre o mesmo indivíduo/família;
- Diminuir o tempo de resposta aos pedidos de apoio solicitados pelos utentes;
- Promover a proximidade dos Serviços de atendimento à população, através do funcionamento do atendimento nas organizações/serviços dos territórios;
- Introduzir uma abordagem multidimensional na elaboração do diagnóstico das situações e no acompanhamento dos casos, através da discussão e análise dos mesmos nas reuniões de equipa;
- Qualificar a intervenção junto dos utentes, através da relação utente/gestor/a de caso, em que este apoia o utente na definição do seu projecto de vida com vista á inserção social e à autonomização dos Serviços:

3. Metodologia

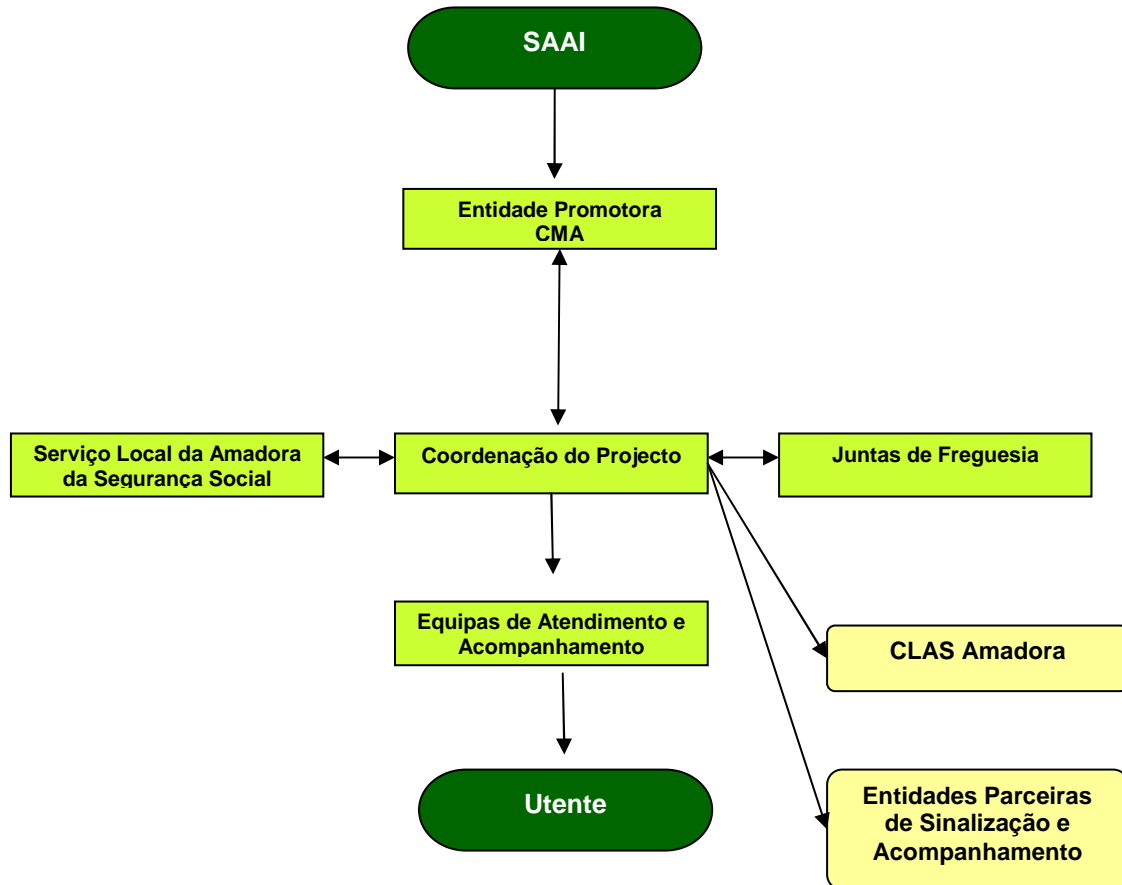
Metodologia são as etapas a seguir num determinado processo e tem como finalidade captar e analisar as características dos vários métodos disponíveis, avaliar suas capacidades, potencialidades, limitações ou distorções e criticar os pressupostos ou as implicações de sua utilização. Além de ser uma disciplina que estuda os métodos, a metodologia é também considerada uma forma de conduzir a pesquisa ou um conjunto de regras para ensino de ciência e arte.

Na implementação e funcionamento do SAAI, a metodologia implementada consiste em:

- Dinamização do atendimento integrado acompanhado por uma formação contínua e permanente do pessoal técnico;
- Orientação dos Serviços de Atendimento Integrado numa lógica de subsidiariedade;
- Organização do atendimento e acompanhamento social em torno da figura do gestor de caso;
- Gestão de recursos e meios para a inserção social e profissional dos utentes entre todas as entidades;
- Formalização de parcerias de carácter através da assinatura de protocolo;
- Participação activa dos utentes no processo de mudança;
- Articulação com os vários recursos/entidades existentes no Município.

A metodologia prevê a existência de um gestor/a de caso, que é um /a Técnico/a da área da intervenção social que acompanha integralmente o utente/família, que gere os diferentes recursos disponíveis na comunidade e que contratualiza com o mesmo acções objectivas e realizáveis com vista à sua inserção e autonomização dos serviços.

4. Canais de Comunicação



5. Operacionalização do SAAI

A implementação do SAAI efectua-se por territórios, que no Município da Amadora correspondem a Freguesias. Para uma melhor operacionalização e apreensão dos princípios a introdução do projecto deverá efectuar-se gradualmente.

O atendimento será realizado nos locais identificados pelos parceiros.

5.1. Diagnóstico

A monitorização de todos os atendimentos/acompanhamentos é efectuada através da Plataforma Informática para a Gestão do Atendimento Integrado e tem por principal objectivo definir o perfil do utente, identificar as principais problemáticas associadas, identificar os percursos de inserção e definir estratégia de intervenção globais para o atendimento social.



Serão produzidos pelos técnicos do atendimento/accompanhamento relatórios de monitorização e avaliação trimestrais, que permitem diagnosticar os problemas sociais existentes no Município e que vão ajudar a definir estratégias de intervenção para os mesmo e por sua vez influência as Políticas Sociais da Autarquia.

5.2. Atendimento Geral

O atendimento geral caracteriza-se através de:

Atendimentos de 1ª linha – Nesta fase encontram-se todos os pedidos de atendimento social. Situações que não requerem acompanhamento (ex. pedidos de informação, esclarecimento sobre processos anteriores,) ou situações pontuais de resolução imediata, devem ser encerradas nesta fase. Esta fase não exige contratualização.

Atendimento de 2ª linha: Para esta fase transitam todos os atendimentos de 1ª linha que necessitem de acompanhamento. O técnico de atendimento identifica a problemática dominante, elabora diagnóstico e define com o utente o percurso para a inserção. É elaborada contratualização das acções definidas para a inserção. Pressupõe o acompanhamento técnico até ao encerramento do processo. O acompanhamento ao utente/família é feito por equipa multidisciplinar (gestor de caso, técnico psicossocial, psicólogo, se aplicável).

5.3. Atendimento Especializado

O atendimento especializado consiste no atendimento/accompanhamento a situações específicas de intervenção que pela dimensão da problemática, relevância da mesma precisam de um atendimento/accompanhamento muito especializado por parte da equipa técnica, tendo esta que ser especializada na área do atendimento (são exemplos disso, o atendimento a vítimas de violência, o atendimento a toxicodependentes e população sem abrigo e a atendimento a pessoas deficientes).

O atendimento especializado é efectuado por técnicos com formação específicas nas áreas de intervenção consideradas para o efeito (por exemplo: vítimas de violência, toxicodependentes e população sem abrigo, pessoas deficientes).

Atendimentos de 1º Linha – São atendimentos efectuados a utentes que recorrem directamente ao atendimento especializado ou encaminhados por entidades que não efectuaram atendimento social, como é o caso da PSP

Atendimentos de 2ª linha – Situações encaminhadas por entidades/instituições que efectuaram o atendimento social e preenchem ficha de ligação que remetem para o serviço especializado. A ficha de ligação contém um conjunto de informação relativa ao utente e á situação possibilitando um conhecimento prévio do caso social.



O acompanhamento ao utente/família é feito por equipa multidisciplinar (gestor de caso, técnico psicossocial, psicólogo, se aplicável).

Nas situações em que o utente/família já tem gestor de caso o atendimento especializado surge como um complemento á intervenção já definido no seu projecto de inserção.

5.4. As funções do/a Gestor/a de Caso

Considera-se que as principais funções de um/a gestor/a de caso são:

- Elaborar o diagnóstico social do utente/família
- Delinear em conjunto com o utente/família acções com vista à inserção social para contratualização;
- Acompanhar e avaliar periodicamente as acções definidas no contrato familiar, procedendo a ajustamentos quando necessários com vista ao seu cumprimento;
- Accionar os recursos existentes na comunidade para a resolução da situação problema;
- Orientar o utente/família para outros serviços, efectuando um trabalho prévio de articulação;
- Introduzir no PIGAI os dados dos utentes/família que acompanha;
- Proceder à actualização no PIGAI, sempre que surjam alterações aos dados anteriormente introduzidos;
- Atribuir a cada utente que se encontra no atendimento integrado um cartão onde consta o nome do/a gestor/a de caso e o contacto.

5.5. Ficha síntese do Processo Familiar (ANEXO 1 - IMP_49)

A ficha síntese do processo familiar é preenchida integralmente pelo/ao Gestor/a de Caso, sendo que a mesma tem que ser sempre informatizada no PIGAI e sempre que o pedido seja de apoio económico no IDQ.

5.6. Supervisão da Equipa Técnica

A supervisão das equipas que actuam nos territórios surge como uma estratégia que visa suprimir gradualmente os obstáculos que surgem na actuação dos técnicos/as, bem como a partilha de experiências e actualização teórico/prática da equipa.

A supervisão das equipas, realiza-se uma vez por mês, sob orientação de entidade credenciada para o efeito e tem como principais objectivos:

- Criar / sustentar uma prática de trabalho regular em equipa;
- Partilhar informação e uniformizar procedimentos ao nível do SAAI;
- Aprofundar conhecimentos e competências já adquiridas;
- Analisar obstáculo (s) e definir, em conjunto, estratégias de superação.

6. Uniformização de procedimentos

- Os processos das Ajudas Técnicas, Lares e Apoio Domiciliário são da competência dos técnicos de atendimento, sendo da exclusiva competência do ISS, a renovação dos processos;

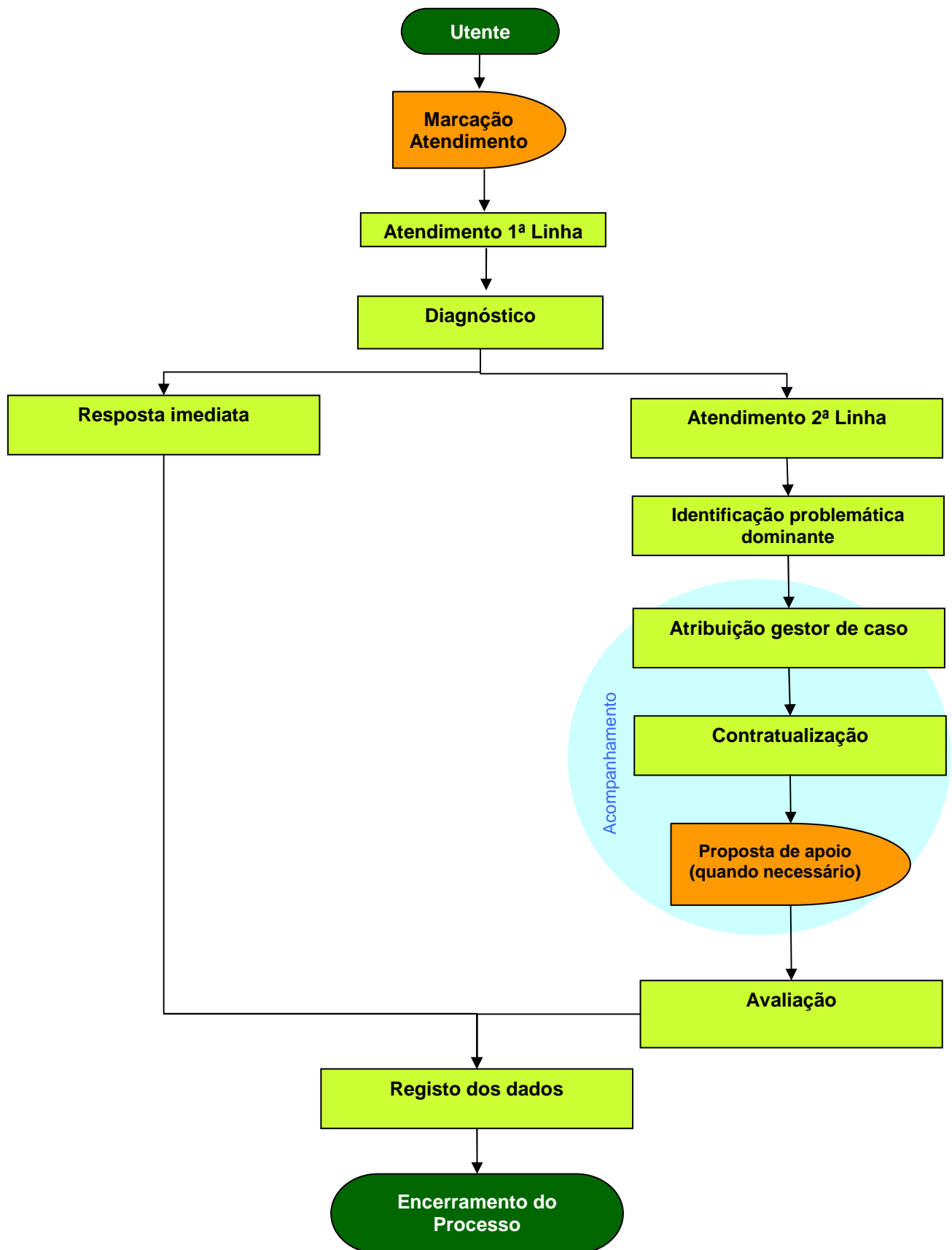


- Os processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) são da competência exclusiva do ISS;
- Os parceiros do SAAI são responsáveis pelo atendimento/accompanhamento exclusivamente de processos/famílias de Acção Social;
- Após atendimento deverá o utente entregar a documentação solicitada pelo/a Técnico/a, até 10 dias úteis, sob pena de suspensão/arquivo do processo, podendo o mesmo voltar a ser reaberto quando o/a utente solicitar novamente atendimento. Neste caso o atendimento deverá ser marcado para o/a mesmo/a técnico/a;
- Os Técnicos/as de atendimento/accompanhamento devem proceder á actualização mensal do PIGAI;
- Os pedidos de apoio alimentar devem ser analisados territorialmente, não havendo resposta no mesmo, deverá o pedido ser remetido o pedido à coordenação do projecto para articulação com outra Instituição.



II Capítulo – O funcionamento do Sistema de Atendimento e Acompanhamento Integrado na Amadora

1. Fluxograma



2. Modo de Proceder

2.1 Marcação de Atendimento Social ou Psicossocial



O/a utente dirige-se directamente às Juntas de Freguesia da sua área de residência abrangidas pelo SAAI para marcar atendimento social em dois períodos de marcação mensais:

1º Período – Marcação de **10 a 15** de cada mês para a 1ª quinzena do mês seguinte

2º Período – Marcações de **20 a 25** de cada mês para a 2ª quinzena do mês seguinte

Os dados do/a utente e o agendamento do atendimento social são introduzidos pelo/a Assistente Técnico/a da Junta de Freguesia na PIGAI. Na marcação do primeiro atendimento, o/a Assistente Técnico/a entrega ao utente uma listagem de documentos (IMP_54) a apresentar posteriormente ao/a técnico/a, bem como o cartão de agendamento do atendimento (IMP_50) com indicação do dia e hora do atendimento social, que será posteriormente completado pelo/a técnico/a. Os restantes atendimentos de acompanhamento serão agendados no mesmo cartão.

O/a Assistente Técnico/a marca os primeiros atendimentos para um/a dos/as técnicas de atendimento social afectos/as à freguesia, de forma alternada. Poderão ser marcados para cada técnico/a o mínimo 24 atendimentos mensais, sendo que a regra para as marcações semanais é agendar 3 casos novos e 3 casos em acompanhamento.

Quando não há marcações de casos novos as vagas devem necessariamente ser preenchidas por casos em acompanhamento, agendados directamente pelo/a Gestor/a de Caso ou pelo/ Assistente Técnico/a na PIGAI.

Qualquer situação para marcação após estes períodos deve ser comunicado à Secretaria da DIS. Caso exista um elevado número de utentes (mais de 10) e não se consiga efectuar marcação de atendimento por falta de vagas, as Secretarias das Juntas de Freguesia devem contactar a coordenação do projecto para informar e serem tomadas medidas para a resolução do problema.

A Secretaria da DIS após o encerramento do período de marcação procede ao levantamento dos processos já existentes no Serviço Local da Amadora da Segurança Social e faz a sua distribuição pelas equipas técnicas de atendimento.

Os Gabinete Técnicos dos Bairros de Realojamento agendam atendimentos para os munícipes residentes na respectiva área de actuação. Os Gabinete não têm período de marcação estipulado, mas os/as técnicos/as ou os/as Assistentes Técnicos/as devem inserir as marcações dos atendimentos no PIGAI. A Secretaria da DIS uma vez por semana procede ao levantamento dos processos já existentes no Serviço Local da Amadora da Segurança Social e faz a sua distribuição pelas equipas técnicas de atendimento.

Os serviços de atendimento especializado não têm período de marcação estipulado, sendo os agendamentos efectuados na PIGAI pela Secretaria da DIS, de acordo com a disponibilidade do/a



técnico/a. Os serviços de atendimento especializado atendem munícipes de todo o território do Concelho. A Secretaria da DIS uma vez por semana procede ao levantamento dos processos já existentes no Serviço Local da Amadora da Segurança Social (se aplicável) e faz a sua distribuição pelas equipas técnicas de atendimento.

Os requerimentos de Munícipes residentes em territórios não abrangidos pelo SAAI dirigidos ao Executivo Camarário, são remetidos para a DIS, sendo despachados pela CDIS para a Coordenadora do Sector de Intervenção Comunitária, que os passa aos/as técnicos/as para atendimento e informação. Os agendamentos são registados em base de dados própria para o efeito.

2.2. Atendimento Social ou Psicossocial

O Atendimento Social ou Psicossocial de primeira linha constitui o primeiro contacto que o/a utente tem com os/as técnicos/as afectos/as ao Atendimento Integrado. Tem por objectivo conhecer a situação social do munícipe e elaborar um primeiro diagnóstico da mesma, que será aprofundada em atendimentos futuros.

O Atendimento Social geral é realizado pelo/a técnico/a de Serviço Social atribuído/a em fase de marcação do mesmo, em dia e hora previamente agendados, em espaço apropriado nas instalações da Junta de Freguesia da área de residência. O/a Técnico/a termina de preencher o cartão de agendamento do atendimento (IMP_50), indicando o próprio nome e contacto.

O Atendimento Social nos Gabinetes Técnicos dos Bairros de Realojamento é realizado pelo/a técnico/a de Serviço Social atribuído/a, de acordo com distribuição geográfica definida pela chefia da respectiva unidade orgânica, em espaço apropriado nas instalações do Gabinete Técnico do Bairro da área de residência do/a utente.

O Atendimento dos Serviços Especializados pode constituir-se como um atendimento social, em que é realizado exclusivamente pelo/a técnico/a de Serviço Social; ou como um atendimento psicossocial, em que é realizado em conjunto pelo/a técnico/a de Serviço Social e pelo/a técnico/a de Psicologia. É também realizado um atendimento geral a população desempregada e/ou à procura de emprego através do GIP, quando encaminhado pelo/a gestor/a de caso.

O Atendimento pode ser realizado nas instalações da DIS ou em outro espaço previamente acordado entre os/as técnicos/as afectos/as a cada serviço e o/a utente. O Atendimento realiza-se em dia e hora agendados na fase da marcação do mesmo.

No decorrer do atendimento social (geral, especializado ou dos Gabinetes Técnicos dos Bairros de Realojamento) é preenchida a Ficha de Processo Familiar (IMP_49). No caso do/a utente não ter processo aberto no Serviço Local da Segurança Social, procede-se à abertura do mesmo; se já existir processo, actualizam-se os dados. O/a Técnico/a recebe os documentos solicitados na fase de



marcação do atendimento e, quando aplicável, solicita os documentos em falta (IMP_53), de forma a poder instruir o processo.

No decorrer do atendimento - Cátia

2.3. Elaboração de diagnóstico da situação

O diagnóstico social da situação apresentada pelo/a utente tem início no primeiro atendimento realizado (atendimento de 1ª linha), e tem por objectivo compreender as principais problemáticas do Agregado Familiar e as linhas estratégicas de intervenção. O diagnóstico é elaborado pelo/a técnico/a, através de uma análise crítica do conjunto de informação cedida pelo/a utente no decorrer do atendimento, tendo em conta os princípios e teoria do Serviço Social.

Ainda que o diagnóstico inicie no atendimento de primeira linha, este tem continuidade ao longo de todo o processo de acompanhamento do/a mesmo/a, sendo actualizado constantemente pelo/a gestor/a de caso e provocando alterações nas estratégias de intervenção junto do Agregado Familiar (se aplicável).

2.4. Identificação do tipo de resposta a prestar

Após elaboração do diagnóstico social do Agregado Familiar, e tendo base no mesmo, o/a técnico/a que realiza o atendimento de 1ª linha identifica o tipo de resposta a prestar, de acordo com:

a) Resposta Imediata – o/a utente apresenta um pedido específico, objectivo e pontual ao/a técnico/a, passível de ser respondido de forma imediata. Nomeadamente:

- Pedido de informação;
- Pedido de apoio na interpretação de documentos oficiais;
- Pedido de apoio no preenchimento de impressos;
- Outros pedidos de apoio que não necessitem de acompanhamento social;

Após a satisfação do pedido apresentado, o/a técnico/a insere os dados do processo do Agregado Familiar, na PIGAI e encerra-o.

b) Atendimento de 2ª Linha – o/a utente apresenta uma situação social complexa e multidimensional, cuja intervenção requer o acompanhamento por parte do/a técnico/a de Serviço Social/Psicossocial. Tendo em conta a identificação da problemática principal do/a utente e Agregado Familiar, o/a técnico/a que realizou o atendimento de 1ª linha pode proceder da seguinte forma:

Situação	Resposta
Quando a problemática dominante seja a Violência Doméstica	Atribuição de Gestor/a de Caso do Serviço de Atendimento Especializado a Vítimas de Violência



Quando a problemática dominante seja a Toxicodependência, sem-abrigo, prostituição ou situações de emergência social	Atribuição de Gestor/a de Caso do Serviço Especializado 'Passa a Palavra'
Quando a problemática dominante seja a existência de elementos do Agregado Familiar portadores de deficiência	Atribuição de Gestor/a de Caso do SIM-PD
Quando a problemática dominante seja Emprego e Formação Profissional	Atribuição de Gestor/a de Caso do Gabinete de Inserção Profissional
Quando a problemática dominante não esteja enquadrada no âmbito de actuação dos Serviços de Atendimento Especializado	Atribuição de Gestor/a de Caso do Atendimento geral

A identificação das várias respostas passíveis de serem prestadas são apresentadas e discutidas com o utente e/ou Agregado Familiar, de forma a ser obtido o seu consentimento sobre a prossecução das mesmas.

2.5. Atribuição de Gestor/a de Caso

O/a Gestor/a de Caso é atribuído/a de acordo com a identificação da problemática dominante do utente e/ou Agregado Familiar.

Quando o/a Gestor/a de Caso a atribuir seja o/a técnico/a afecto/a aos serviços de atendimento especializado, o/a técnico/a que realizou o atendimento de primeira linha deverá articular com este/a, remetendo a Ficha de Ligação do Atendimento Especializado (IMP_51) com a informação recolhida sistematizada (pré-diagnóstico).

Quando a problemática principal do/a utente e/ou Agregado Familiar não esteja enquadrada no âmbito de actuação dos Serviços Especializados, o/a técnico/a que realizou o atendimento de primeira linha é nomeado/a como Gestor/a de Caso.

O/a técnico/a afecto/a ao Gabinete de Inserção Profissional não poderá constituir-se como Gestor/a de Caso.

2.6. Acompanhamento do Processo Familiar

O acompanhamento do Processo Familiar é coordenado pelo/a Gestor/a de Caso, e operacionalizado através de atendimentos sociais e psicossociais (agendados de acordo com procedimentos definidos na fase da Marcação do Atendimento), visitas domiciliárias e acompanhamentos técnicos.

O/a Gestor/a de Caso, tendo em conta o diagnóstico elaborado e em constante actualização, define as linhas estratégicas de intervenção, a partir das quais elabora o Contrato Familiar (IMP_52) em conjunto com o utente/família, definindo acções a serem executadas pelo Agregado Familiar.



A execução das acções definidas no Contrato Familiar são acompanhadas pelo/a Gestor/a de Caso, podendo a operacionalização das mesmas ser articulada com as várias entidades públicas ou privadas presentes ou com actuação no território da Amadora.

Durante o acompanhamento do processo familiar, e sempre que necessário, o/a gestor/a de caso poderá activar diversos recursos de apoio ao Agregado Familiar, nomeadamente:

Tipo de apoio	Procedimento
Apoio económico da Segurança Social	Implementação de procedimentos internos específicos do Serviço Local da Segurança Social
Apoio na satisfação de necessidades básicas (alimentação, vestuário)	Articulação com as entidades particulares com capacidade para prestar apoio na satisfação de necessidades básicas
Apoio na procura de entidades que prestem serviços e/ou respostas sociais específicas	Articulação com as entidades particulares com competência e capacidade para prestarem serviços e/ou resposta social necessária
Apoio na procura activa de emprego	Articulação com o Serviço Especializado Gabinete de Inserção Profissional
Apoio a vítimas de Violência Doméstica	Articulação com Serviços de Atendimento Especializado a Vítimas de Violência
Apoio a toxicodependentes e sem-abrigo	Articulação com Passa-a-Palavra

2.7. Avaliação da intervenção

A intervenção junto do utente e/ou Agregado Familiar é avaliada mediante o definido no Contrato Familiar, sempre que o prazo para execução das acções chegue ao fim, ou sempre que o/a Gestor/a de Caso considere necessário rever e monitorizar as acções definidas.

2.8. Registo do Processo Familiar

Os dados dos elementos do Agregado Familiar são registados na PIGAI ao longo do acompanhamento do processo familiar e à medida que vão sendo actualizados. As várias fases do acompanhamento do Processo Familiar e as acções desencadeadas no decorrer do mesmo são registadas na PIGAI à medida que vão sendo executadas.

2.9. Encerramento do Processo Familiar

O Processo Familiar pode ser encerrado pelo/a Gestor/a de Caso por uma de várias razões:

- Resolução do Problema;
- Encaminhamento para a prestação Rendimento Social de Inserção;
- Falta de documentos para instruir processo;
- Mudança de residência;



- Falta às convocatórias;
- Outros motivos;

Quando o Processo Familiar é encerrado, a informação necessária é inserida na PIGAI. O processo em papel é arquivado pela Secretaria da DIS no Serviço Local da Amadora da Segurança Social ou nas instalações da DIS ou dos Gabinetes Técnicos dos Bairros de Realojamento, consoante o definido para cada serviço de atendimento.



III. Registo de Alterações

Edição	Data	Alterações
1		Aprovação