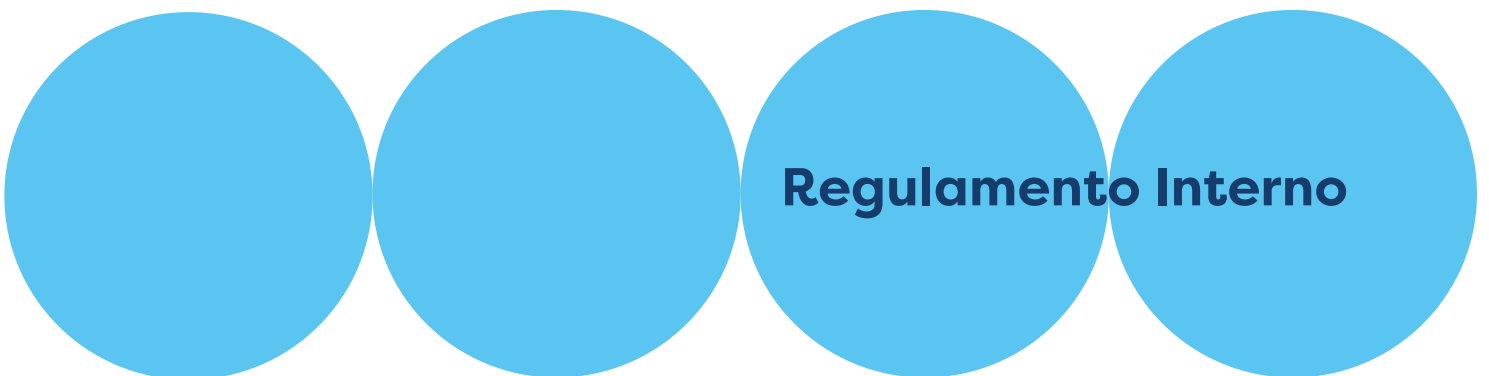




**socialhub**

Gabinete de Intervenção  
Social da APEXA



**Regulamento Interno**

## Índice

<b>Capítulo I – Disposições Gerais</b> .....	3
1. Enquadramento e Justificação	
2. Serviços Prestados e Atividade Desenvolvidas	
<b>Capítulo II – Processo de admissão de utentes</b> .....	6
3. Elegibilidade e Admissão	
4. Documentação e Gestão Processual	
<b>Capítulo III - Condições para acesso ao acompanhamento.</b> ....	8
5. Integração e Encaminhamento Externo	
6. Integração e Encaminhamento Interno	
7. Integração e Acompanhamento no Gabinete de Intervenção Social	
<b>Capítulo IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	12
8. Instalações	
9. Deslocações	
<b>Capítulo V - DIREITOS E DEVERES</b> .....	12
10. Direitos dos Utentes	
11. Deveres dos Utentes	
12. Livro de Reclamações	
<b>Capítulo VI – Glossário de Conceitos</b> .....	14
13. Conceitos Assumidos na Formulação deste Regulamento	
<b>Capítulo VII – Disposições finais</b> .....	16
14. Alterações ao Regulamento	
15. Entrada em Vigor	

## Capítulo I – Disposições Gerais

### 1. Enquadramento e Justificação

#### 1.1. Enquadramento da Instituição APEXA

A APEXA – Associação de Apoio à Pessoa Excepcional do Algarve – é uma instituição de referência na área da inclusão social, dedicada a promover a igualdade de oportunidades, a autonomia e a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência e das suas famílias. O seu trabalho foca-se na criação de condições que permitam a essas pessoas uma vida mais plena, participativa e com direitos assegurados.

#### 1.2. Intervenção e enquadramento do Gabinete de Intervenção Social

O Gabinete de Intervenção Social, doravante designado por GIS, foi criado para responder eficazmente às necessidades sociais das utentes e respetivas famílias, apoiadas pela APEXA, especialmente aquelas em situação de vulnerabilidade social, exclusão ou risco.

Entende-se por **vulnerabilidade ou fragilidade social** de pessoas com deficiência a situação em que estas enfrentam obstáculos significativos no acesso aos seus direitos e oportunidades, devido à combinação de fatores como a limitação funcional, a escassez de recursos económicos, o isolamento social, a discriminação ou a ausência de redes de apoio adequadas. Estas condições reduzem a sua autonomia e aumentam o risco de exclusão social, exigindo uma intervenção centrada, inclusiva e sustentada para promover a sua participação plena na comunidade.

Este serviço tem como missão prestar atendimento, apoio e acompanhamento social personalizados e integrados, contribuindo para a construção de projetos de vida, para um desenvolvimento social mais autónomo, inclusivo e sustentável.

#### 1.3. Objetivos do GIS

Alinhado com o Objetivo Estratégico 6 da APEXA: Fortalecimento do Apoio Social e de Saúde - O GIS tem como principal objetivo de impacto social: **Fortalecer pessoas e comunidades através do acompanhamento social individualizado e da criação de uma rede de apoio social humanizada e eficaz, que promova o acesso equitativo a direitos, reforce a autonomia das pessoas com deficiência e das suas famílias, e articule recursos comunitários para uma inclusão social plena e sustentável.**

São objetivos deste gabinete os seguintes:

- 1) Garantir que novos pedidos ou sinalizações têm um primeiro contacto qualificado e eficaz, com triagem rápida e encaminhamento fundamentado.
- 2) Acompanhar presencial ou remotamente casos que exigem articulação entre múltiplos serviços, garantindo mediação eficaz e digna.
- 3) Levar informação prática sobre direitos, apoios e serviços às comunidades locais, com linguagem acessível e contexto ajustado.
- 4) Criar materiais simples, visuais e úteis que ajudem as pessoas com deficiência e famílias a orientarem-se nos processos burocráticos.
- 5) Estabelecer colaborações com entidades locais (autarquias, IPSS, escolas, farmácias, transportes), para reforçar a resposta comunitária à deficiência

## **2. Serviços Prestados e Atividade Desenvolvidas**

O GIS da APEXA assegura o atendimento, a informação e a orientação de pessoas com deficiência e das suas famílias que se encontrem em situação de fragilidade social. Este serviço proporciona um acompanhamento social individualizado, promovendo a inclusão, a autonomia e a melhoria da qualidade de vida dos utentes, no âmbito das respostas e projetos sociais desenvolvidos pela instituição ou pelas comunidades onde esta intervém.

O GIS funciona em dias úteis, de segunda a sexta-feira, seguindo o horário geral da APEXA. O atendimento presencial aos beneficiários ocorre em horário específico, devidamente afixado e comunicado aos utentes.

Neste âmbito, a equipa do GIS está capacitada a desenvolver as seguintes atividades:

### **2.1. Acolhimento de Novos Casos e Encaminhamento para Respostas Adequadas**

Que pode incluir a Realização de atendimentos e acolhimentos presenciais ou à distância; Avaliação das necessidades sociais dos utentes e respetivos agregados familiares; Encaminhamento e articulação com serviços e entidades da rede social e comunitária; O registo e atualização contínua da informação social em sistema próprio; Mobilização de recursos que promovam a autonomia pessoal, social e profissional.

## **2.2. Acompanhamento Personalizado de Casos Complexos – “Caminho Assistido”**

Que consiste na Elaboração de planos de intervenção social individualizados; Monitorização regular dos planos, ajustando estratégias conforme as necessidades; Realização de visitas domiciliárias sempre que o contexto o exija; Intervenção em crises ou situações de vulnerabilidade extrema; Acompanhamento articulado com equipas multidisciplinares internas e externas.

## **2.3. Sessões de Informação Descentralizadas – “Direitos em Movimento”**

O GIS pode promover a Organização de sessões sobre temas sociais, com foco nas pessoas com deficiência; Realização de encontros temáticos em parceria com autarquias e entidades locais; Criação de campanhas de sensibilização comunitária sobre inclusão e cidadania ativa; Desenvolvimento de materiais de apoio e esclarecimento acessíveis; Apoio ao encaminhamento pós-sessão para serviços ou esclarecimentos específicos.

## **2.4. Produção de Ferramentas de Informação Acessível**

É necessária a Criação de brochuras, vídeos e conteúdos digitais em formatos acessíveis; Adaptação de documentos institucionais a formatos inclusivos; Colaboração com especialistas em acessibilidade e comunicação inclusiva; Testagem de materiais com utentes para validação da sua utilidade e compreensão; Divulgação de ferramentas através de canais digitais e físicos da APEXA.

## **2.5. Angariação e Interação com Parceiros Locais e Institucionais**

Promove o Estabelecimento de protocolos de cooperação com entidades públicas e privadas; Participação ativa em redes sociais locais e comissões técnicas; Identificação de oportunidades de financiamento e apoio para os utentes e projetos; Promoção de sessões de *networking* entre parceiros e a comunidade; Avaliação contínua da eficácia das parcerias e do impacto na intervenção social.

## Capítulo II – Processo de admissão de utentes

### 3. Elegibilidade e Admissão

#### 3.1. Condições de Elegibilidade

São condições de elegibilidade para a integração no serviço de GIS as seguintes:

- a) Ter deficiência ou algum tipo de handicap mesmo que não certificado/comprovado;
- b) Possuir residência legal nas áreas de intervenção da APEXA;
- c) Estar em situação de fragilidade ou vulnerabilidade social;
- d) Fornecer todos os meios probatórios, que sejam solicitados pelo técnico gestor do processo familiar, que comprovem as situações de estado social;
- e) Cumprir o plano de intervenção social previsto.

#### 3.2. Processo de Admissão

A admissão de utentes e/ou famílias no Gabinete de Intervenção Social (GIS) ocorre de acordo com a seguinte ordem cronológica. Os acolhimentos são agendados pelo técnico durante o período normal do expediente, por ordem de chegada, sendo destinatários prioritários sócios da APEXA, ou Utentes encaminhados pelas entidades e serviços públicos com caráter de urgência.

**1 – Sinalização:** A sinalização é feita por qualquer colaborador da APEXA em formulário próprio para o efeito no endereço [www.apexa.org/sinalizar](http://www.apexa.org/sinalizar)

**2 – Agendamento:** O coordenador de acolhimento agenda no prazo de 5 dias úteis diretamente com o Utente data e hora para o Acolhimento.

**3 – Acolhimento:** É feita uma entrevista de levantamento de necessidades pelo TSS, gratuita e sem compromissos de ambas as partes, finda a entrevista o TSS informará o Utente de toda a documentação necessária à integração.

**4 – Proposta de Intervenção:** Até 20 dias úteis após a receção de todos os documentos solicitados em Acolhimento, o TSS apresenta ao Utente uma proposta que pode incluir Apoios Sociais, Terapêuticos, Serviços Informativos ou Encaminhamento para outras respostas na comunidade.

**5 - Aceitação da Proposta:** Caso o Utente aceite a proposta de intervenção o TSS encaminha-o para os canais de admissão das respetivas respostas.

**6 - Acompanhamento Social:** Com vista à manutenção de um acompanhamento de proximidade, caso o utente fique integrado em serviços da APEXA, o GIS mantém a avaliação regular da situação socioeconómica do Utente, para tal pode solicitar atualização ou entrega de documentos comprovativos dessa situação.

#### **4. Documentação e Gestão Processual**

Para efeitos de admissão em serviço interno da APEXA ou encaminhamento necessário, o Utente ou responsável deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia de todos os documentos e/ou provas que o técnico superior de serviço social acredite serem necessários. Estes farão parte integrante do processo familiar, arquivado de forma confidencial em formato digital e/ou físico, cumprindo todas as normas de proteção de dados em vigor.

##### **4.1. Documentos e Comprovativos**

Os documentos e comprovativos da situação socioeconómica podem incluir:

- Documentos de identificação civil (Cartão de Cidadão ou equivalente) de todos os elementos que compõem o agregado familiar;
- Título de Residência, Visto de Permanência ou Passaporte, no caso de cidadãos estrangeiros, referentes ao titular do processo e respetivos elementos do agregado familiar;
- Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (vencimentos, pensões, prestações sociais, subsídios, depósitos bancários, entre outros);
- Comprovativos das despesas fixas do agregado familiar (renda, prestações de crédito à habitação, faturas de água, eletricidade, gás, telefone, transportes, despesas com educação, Imposto Municipal sobre Imóveis, medicação, frequência de equipamentos sociais, entre outras);
- Em situação de desemprego, declaração de inscrição no Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) da área de residência. Certificado de Incapacidade Temporária para o Trabalho emitido pelo Centro de Saúde da área de residência;

**Em caso de deficiência** ou incapacidade, deverá ser apresentada documentação comprovativa da condição, nomeadamente:

- Atestado de Incapacidade Multiuso válido;
- Declaração da Segurança Social relativa à atribuição de prestações/pensões;
- Documentação relativa ao estatuto de Maior Acompanhado, quando aplicável;
- Ou outros documentos relevantes que atestem a situação de deficiência

Toda a documentação solicitada deverá ser entregue dentro do prazo acordado, findo o qual o processo é arquivado, devendo neste caso ser efetuada marcação para novo acolhimento. O prazo máximo para entrega de documentos é de 15 dias, podendo ser prorrogado em caso de necessidade comprovada.

#### **4.2. Processo Familiar do Utente**

Cada agregado familiar tem um processo individual digital alojado em serviço Cloud confidencial e seguro pela APEXA com número de identificação do processo e nome do título e um outro em suporte físico, sempre que se justifique.

O modelo de organização do processo familiar é constituído por cinco separadores:

- I. Folha de rosto** - identifica o nome completo e número de identificação do titular do processo familiar e o número do processo familiar;
- II. Identificação** - onde se procede à identificação dos elementos que constituem o agregado familiar, juntando os respetivos documentos de identificação de todos.
- III. Capitação familiar** - constituída por relatório de caracterização familiar, documentos comprovativos das despesas mensais fixas do agregado familiar, relatório de caracterização individual e documentos comprovativos de rendimentos mensais do agregado familiar;
- IV. Acompanhamento social** - onde ficam organizados todos os documentos relativos a diligências e desenvolvimentos efetuados pelo gestor do processo familiar.
- V. Histórico** - Documentação válida oriunda de anos anteriores de modo a delimitar a documentação de anos anteriores.

Todos os processos acompanhados pelo técnico coordenador do GIS encontram-se arquivados online em Cloud (OneDrive), e quando necessária a documentação física será arquivada com carácter confidencial no APEXA – SocialHub; espaço situado em Ferreiras no concelho de Albufeira.

### **Capítulo III - Condições para acesso ao acompanhamento.**

## 5. Integração e Encaminhamento Externo

Todos os processos de Utentes aos quais é feito o Acolhimento inicial, têm os dados recolhidos e registados estatisticamente para a intervenção da APEXA, quando esta não dispõe de Serviços para uma resposta efetiva às necessidades, o Utente pode ser encaminhado para usufruto total ou parcial desses serviços na comunidade. Nessas situações o GIS mantém o acompanhamento de seguimento do caso “Follow-Up” garantindo a avaliação do caso em coordenação com as entidades necessárias.

## 6. Integração e Encaminhamento Interno

Também nesta situação todos os processos de Utentes aos quais é feito o Acolhimento inicial, têm os dados recolhidos e registados estatisticamente para a intervenção da APEXA, quando esta dispõe de Serviços para uma resposta efetiva ou parcial às necessidades, o Utente é encaminhado para o(s) serviço(s). Nessas situações o GIS procede a uma avaliação mais detalhada da situação social do Agregado Familiar, para atribuição pela APEXA de um escalão de comparticipação da Mensalidade ou Valor do Serviço.

### 6.1. Avaliação Social

#### 6.1.1. Tabela de Escalões

Para a atribuição de escalões de comparticipação social para a integração em Serviços não gratuitos da APEXA aplica-se a seguinte tabela:

<b>Escalão</b>	<b>Intervalo de Capitação</b> Situação de Carência Económica	<b>Nível de Comparticipação</b> % Suportada pelo Utente
1.º Escalão	< 400 €	20%
2.º Escalão	401 € a 600 €	35%
3.º Escalão	601 € a 800 €	50%
4.º Escalão	> 801 €	60%

### 6.1.2. Atribuição do Escalão

A situação de carência económica define-se como a situação de risco de exclusão em que o indivíduo / família se encontra, por razões conjunturais ou estruturais, e cuja capitação seja inferior ao valor da pensão social, atualizado, anualmente, por referência ao Indexante dos Apoios sociais. A avaliação da Atribuição deve ser feita pelo TSS ou Técnico com competências para elaborar a avaliação. A capitação do rendimento do agregado familiar, para efeitos de atribuição de apoios económicos, é apurada de acordo com a seguinte fórmula:

$C = \frac{RAF-DAF}{N}$	Sendo que: <b>C</b> = Capitação; <b>RAF</b> = Rendimento mensal do agregado familiar (AF); <b>DAF</b> = Despesas fixas mensais do agregado familiar; <b>N</b> = Número de elementos AF
-------------------------	--

## 7. Integração e Acompanhamento no Gabinete de Intervenção Social

O Gabinete de Intervenção Social (GIS) assegura o acompanhamento contínuo dos utentes integrados em serviços da APEXA ou encaminhados para respostas externas. Quando a situação de Vulnerabilidade ou Exclusão Social é considerada grave ou agravada, é feita também a integração em GIS para um acompanhamento mais próximo e orientado para o desenvolvimento e integração social. Este acompanhamento é realizado através de contactos regulares, visitas domiciliárias sempre que necessário, e reavaliações periódicas do Plano de Intervenção Social, garantindo a adequação da resposta às necessidades em evolução. O GIS articula com os serviços internos e com a rede comunitária, assegurando a coordenação entre as partes envolvidas, promovendo a autonomia, a inclusão social e o bem-estar do utente e do seu agregado familiar. Este acompanhamento é documentado e revisto em função dos objetivos traçados e da participação ativa do utente no processo.

## **7.1. Condições de Intervenção**

A intervenção do GIS está dependente da verificação das seguintes condições:

- a) A existência de diagnóstico ou avaliação social que fundamente a situação de vulnerabilidade e/ou exclusão do indivíduo e da sua família;
- b) A identificação de necessidades sociais não suficientemente cobertas por outros serviços ou respostas da rede formal de apoio social;
- c) A adesão e contratualização de um plano de intervenção social com objetivos definidos, adequado à situação diagnosticada;
- d) A apresentação de prova de identidade do indivíduo e dos elementos do seu agregado familiar;
- e) A apresentação de comprovativo de residência na área de intervenção da APEXA.

## **7.2. Modalidades de Intervenção**

A intervenção do GIS pode assumir diferentes formas, conforme as necessidades identificadas no diagnóstico social e no plano de intervenção:

- a) Apoio psicossocial e acompanhamento individual e/ou familiar;
- b) Encaminhamento e articulação com respostas sociais internas da APEXA e entidades externas da rede social;
- c) Mediação com serviços públicos e comunitários nas áreas da saúde, educação, habitação, emprego, formação, justiça, entre outras;
- d) Elaboração de relatórios e pareceres técnicos, sempre que necessário no âmbito da intervenção;
- e) Apoio na obtenção de documentação e no exercício de direitos sociais e civis;
- f) Promoção da autonomia e inclusão social através de ações específicas ou em articulação com projetos da instituição.

## Capítulo IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### 8. Instalações

O serviço de GIS decorre presencialmente no APEXA - SocialHub na seguinte morada, Estrada do Paraíso, Edifício Paraíso, Loja A, 8200-559 Ferreiras e as suas instalações são compostas por Área de receção; Zona de Trabalho; e Sala de Atendimento. Em situações específicas quando necessário os serviços podem também ser prestados através de atendimento remoto, ou em outras salas disponibilizadas pela APEXA.

### 9. Deslocações

Sempre que surgir necessidade de acompanhamento de indivíduo/família no exterior do local de trabalho, é realizada visita domiciliária com meios disponibilizados pela APEXA.

## Capítulo V - DIREITOS E DEVERES

### 10. Direitos dos Utentes

1. Ser informado de forma clara e adaptada sobre os critérios de admissão, o funcionamento do GIS, as respostas e os recursos existentes na comunidade.
2. Ser tratado com dignidade, respeito e confidencialidade pela equipa técnica, com especial atenção à sua vida privada e situação social.
3. Participar ativamente na definição do seu percurso de vida plano de intervenção, com respeito pelas suas decisões.
4. Recorrer à equipa técnica do GIS sempre que necessário, em situações que exijam intervenção especializada, e receber o apoio adequado à sua situação.
5. Beneficiar de um acompanhamento adequado às suas necessidades, incluindo reavaliações periódicas e articulação com serviços quando aplicável.
6. Ser tratado de forma justa e equitativa, sem qualquer discriminação, garantindo igualdade de oportunidades no acesso aos serviços e recursos disponíveis.

## **11. Deveres dos Utentes**

1. Cumprir as normas que constam do presente regulamento;
2. Colaborar com a equipa técnica, fornecendo todas as informações (e respetivos comprovativos documentais) consideradas necessárias e pertinentes para elaborar um diagnóstico consistente de forma a definir uma intervenção adequada à situação apresentada;
3. Informar a equipa técnica sobre todas as alterações significativas que ocorram durante o período de acompanhamento, nomeadamente a alteração de rendimentos próprios ou do seu agregado familiar, alteração na sua composição e mudança de residência;
4. Cumprir o plano de intervenção social delineado, através da concretização das ações propostas, tendo em conta as suas perspetivas de vida;
5. Respeitar a data da marcação e os horários de atendimento, exceto em situações de comprovada urgência;
6. Respeitar a integridade das pessoas e bens da instituição.

## **12. Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a APEXA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado e preenchido presencialmente na sede da Instituição.

## Capítulo VI – Glossário de Conceitos

### 13. Conceitos Assumidos na Formulação deste Regulamento

#### 13.1. Pessoa com Deficiência

Pessoa que apresenta limitações duradouras ao nível físico, sensorial, intelectual ou mental, que, em interação com barreiras sociais e ambientais, pode ter dificultado o exercício pleno e efetivo dos seus direitos e participação na sociedade, em condições de igualdade com os demais cidadãos.

#### 13.2. Vulnerabilidade e Fragilidade Social

Condição em que a pessoa, família ou grupo se encontra exposto a riscos sociais e económicos acrescidos, com menor capacidade de resposta ou proteção. No caso das pessoas com deficiência, esta vulnerabilidade pode ser agravada pela limitação funcional, falta de apoios adequados, discriminação ou precariedade de vida.

#### 13.3. Exclusão e Isolamento Social

Processo pelo qual uma pessoa ou grupo é afastado ou impedido de participar plenamente nas esferas económica, social, cultural ou política da sociedade. O isolamento social refere-se à ausência ou quebra de relações interpessoais e de apoio, podendo resultar do estigma, barreiras à comunicação ou falta de acessibilidade.

#### 13.4. Situação Socioeconómica

Conjunto das condições económicas e sociais que caracterizam o modo de vida de uma pessoa ou agregado familiar, incluindo rendimentos, educação, emprego, habitação e acesso a serviços. É um indicador central na avaliação de necessidades e elegibilidade para apoios sociais, e influencia diretamente as oportunidades de inclusão e bem-estar.

### **13.5. Agregado Familiar**

O número de elementos do Agregado Familiar (N) deve incluir para além do indivíduo que se dirige ao serviço, as restantes pessoas que com ele vivem em economia comum: Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; Parentes e afins maiores, em linha reta e em linha colateral, até ao 3º grau; Parentes e afins menores em linha reta e em linha colateral; Adotantes, tutores e pessoas a quem o requerente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa de entidades ou serviços legalmente competentes para o efeito; Adotados e tutelados pelo indivíduo ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa de entidades ou serviços legalmente competentes para o efeito ao indivíduo ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

### **13.6. Rendimentos Mensais Fixos**

Para efeitos de cálculo da capitação familiar, consideram-se como rendimentos mensais fixos (RAF) os seguintes: Rendimentos de trabalho dependente; Rendimentos empresariais e profissionais; Rendimentos de capitais; Rendimentos prediais; Pensões; Prestações sociais; Apoios à habitação com carácter de regularidade; Bolsas de estudo e formação.

Os rendimentos a considerar devem reportar-se ao mês anterior à data de apresentação do pedido e/ou da situação de carência. Em situações de exceção, e caso se verifiquem alterações significativas à situação socioeconómica do indivíduo/agregado familiar, deve ser considerado o próprio mês da apresentação do pedido.

### **13.7. Despesas Mensais Fixas**

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito: Rendas de casa ou prestação mensal relativo a empréstimo bancário, não devendo ser contabilizado valor superior a 500,00€ (até ao limite de 500,00€ para além da renda da casa ou prestação mensal, poderão também ser considerados os seguros de vida e multirriscos e condomínio (em caso de habitação própria)); Despesas com água, luz, gás e telefone; Despesas de saúde (no valor não participado pelo sistema nacional de saúde), nomeadamente com aquisição de medicamentos, para tratamentos continuados ou deslocações a tratamentos (comprovados com prescrição médica); Despesas com transportes, nomeadamente no valor do passe social ou do valor do título de transporte para deslocações a efetuar; Despesas com educação; Despesas com a frequência de equipamento social.

## Capítulo VII – Disposições finais

### 14. Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento em vigor, sempre que se justifique proceder a alterações ao presente, de acordo com a dinâmica de funcionamento do GIS, as mesmas serão informadas aos utentes ou seus representantes legais com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

### 15. Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em período experimental a 14 de Novembro de 2025, após aprovação em assembleia geral de sócios, a sua versão final será implementada a partir de 1 de Janeiro de 2026.