



**Regulamento Interno do
Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)**

16 02 2022
59 169 4.1



PREÂMBULO

O exercício de competências pelas autarquias locais no domínio da ação social é uma realidade de longos anos e têm como objetivo combater a pobreza e a exclusão social e promover a inclusão e a coesão social, de promover o desenvolvimento social integrado através da implementação do planeamento integrado e sistemático que potencie sinergias, competências e recursos, de garantir uma maior eficácia e uma melhor cobertura e organização do conjunto de respostas e equipamentos ao nível local e de criar canais regulares de comunicação e informação entre os parceiros e a população em geral.

Coerente com este propósito, a transferência de competências da Administração direta e indireta do Estado para o poder local democrático, operada pela Lei 50/2018 de 16 de agosto, considerando os recursos necessários ao seu exercício, nomeadamente os custos de funcionamento aplicados nos serviços e competências descentralizados aquando da descentralização, concretiza e desenvolve os princípios da subsidiariedade, da autonomia das autarquias locais e da descentralização democrática da Administração Pública, plasmados no n.º 1 do artigo 6.º da Constituição da República Portuguesa.

Neste contexto, a atuação das autarquias locais constitui, no domínio da ação social, e nomeadamente ao nível do atendimento e acompanhamento sociais, um importante vetor de coesão populacional e territorial, assente na democracia participativa e na introdução de metodologias de planeamento de intervenção social no local.

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, surge como uma resposta de elevada importância para uma proteção especial aos grupos mais vulneráveis, com o objetivo de informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação, em articulação com os competentes serviços e organismos da administração pública, apoiar em situações de vulnerabilidade social, prevenir situações de pobreza e de exclusão social, contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e potenciando as redes de suporte familiar e social, assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social e mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

Com efeito, disponibilizando informação e mobilizando os recursos adequados a cada situação, os serviços prestados pelo SAAS visam a promoção da melhoria das condições de vida e bem-estar das populações, facilitadoras da inclusão social.

Assim, o presente Regulamento Interno estabelece as condições de organização e funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, de acordo com a Portaria nº 188/2014 de 18 de setembro, na sua atual redação.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

O presente Regulamento Interno tem por objeto organizar o funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS, no âmbito do artigo 8.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual.

Artigo 2.º

Legislação aplicável

- 1 - O SAAS rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 2 - O SAAS desenvolve os procedimentos inerentes à componente de inserção social dos beneficiários de Rendimento Social de Inserção (RSI), determinados pela Portaria n.º 257/2012, de 27 de agosto, na sua redação atual.

Artigo 3.º

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1 - Garantir o bom funcionamento do SAAS e assegurar o bem-estar e a segurança das famílias e demais interessados, no respeito pela sua individualidade e privacidade;
- 2 - Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAAS;
- 3 - Promover a participação ativa das pessoas e famílias ao nível da gestão do SAAS.



Artigo 4.º

Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos profissionais da equipa técnica, coordenador(a) técnico(a) ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como às pessoas utilizadoras do citado serviço.

Artigo 5.º

Entidade promotora do SAAS

A entidade promotora do SAAS é a Câmara Municipal de Mesão Frio, no âmbito das suas competências.

Artigo 6.º

Natureza do serviço

- 1 - O SAAS assegura o atendimento e o acompanhamento social, de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, incluindo beneficiários de RSI.
- 2 - O SAAS assegura também o atendimento em situação de emergência social.

Artigo 7.º

Objetivos do SAAS

São objetivos do SAAS:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação, em articulação com os competentes serviços e organismos da administração pública;

- b) Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- c) Prevenir situações de pobreza e de exclusão social;
- d) Contribuir para a aquisição e/ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e potenciando 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 8.º

Princípios orientadores

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

- 1 - Promoção da inserção social e comunitária;
- 2 - Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- 3 - Personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais;
- 4 - Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
- 5 - Valorização das parcerias para uma atuação integrada;
- 6 - Intervenção mínima, imediata e oportuna.

Artigo 9.º

Atividades do SAAS

No SAAS são desenvolvidas 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) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;

d) Planeamento e organização da intervenção social;

e) Contratualização no âmbito da intervenção social;

f) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas;

g) Sempre que se justifique uma intervenção complementar, devem ser acionadas, em parceria, outras entidades ou setores da comunidade vocacionadas para a prestação dos apoios mais adequados, designadamente da segurança social, saúde, educação, justiça, migrações, emprego e formação profissional, IPSS e outros agentes sociais locais.

Artigo 10.º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é o concelho de Mesão Frio.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Localização do SAAS

1 - O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado em Rua Dr. Domingos

Monteiro S/N, 5040-351, Mesão Frio no Edifício da Ação Social.

2 - O acesso e os espaços nos quais se desenvolve o serviço obedecem, em matéria de acessibilidades e de higiene e segurança no trabalho, à legislação em vigor.

Artigo 12.º

Instalações do SAAS

1 - O SAAS dispõe de instalações e espaços adequados à prossecução dos seus objetivos, reunindo as condições de segurança, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria de edificado, segurança e higiene no trabalho e acessibilidades, de acordo com a legislação em vigor aplicável.

2 - O SAAS dispõe das seguintes áreas funcionais:

- a) Área de receção e sala de espera, onde é disponibilizada informação útil de carácter geral sobre o serviço;
- b) Área de atendimento, concebida de forma a garantir uma efetiva privacidade e segurança, de forma a possibilitar um atendimento permanente e simultâneo por parte dos(as) técnicos(as);
- c) Área técnica, espaço dimensionado para o funcionamento da equipa técnica, dotado dos equipamentos necessários e em quantidade suficiente para a execução das atividades a desenvolver por cada um dos elementos constituintes da equipa;
- d) Área de arquivo dos processos familiares, onde se assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;
- e) Instalações sanitárias para utilização dos(as) funcionários(as) e para os utilizadores do(a) serviço.

Artigo 13.º

Horário de funcionamento

- 1 - O SAAS funciona de segunda a sexta, das 09:00 h às 13:00 h e das 14:00h às 17:00 h, com encerramento de uma hora durante o período de almoço.
- 2 - O período de atendimento ao público do serviço tem a duração de seis horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 9:00h às 13:00h, e da tarde, das 14:00h às 16:00h de segunda, terça, quinta e sexta-feira, ficando, desta forma, o dia de quarta-feira reservado para serviço externo.
- 3 - O SAAS encontra-se encerrado aos sábados, domingos e feriados.
- 4 - O horário de funcionamento do SAAS e a identificação dos(as) técnicos(as) afetas ao serviço, encontram-se afixados em local visível.

Artigo 14.º

Constituição da Equipa Técnica

- 1 - A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos(as) superiores, com formação superior na área das ciências sociais, e pelo(a) coordenador(a). A constituição da equipa técnica integra, obrigatoriamente, pelo menos um técnico(a) com formação superior na área de serviço social.
- 2 - A equipa técnica do SAAS é constituída por três técnicos(as) superiores de Serviço Social.

Artigo 15.º

Competências da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS:

- a) Atendimento, informação e orientação das pessoas e famílias;
- b) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;



- c) Instrução e organização do processo familiar;
- d) Definição, com a participação dos próprios, do plano de inserção e respetiva contratualização;
- e) Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, nomeadamente nas áreas da educação, da saúde, da justiça, da segurança social e do emprego e formação profissional, IPSS e outros agentes sociais locais que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
- f) 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;
- g) Elaboração de propostas técnicas, devidamente fundamentadas, de atribuição de prestação de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- h) Comunicação às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;
- i) Comunicação aos serviços competentes da segurança social das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social de pessoas ou famílias beneficiárias de RSI;
- j) Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
- k) Interlocação e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;
- l) Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

Artigo 16.º

Coordenação Técnica

- 1 - A equipa técnica é dirigida por um(a) coordenador(a) técnico(a) com formação superior.
- 2 - O(a) coordenador(a) técnico(a) faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

Artigo 17.º

Atribuições da Coordenador(a) Técnico(a)

- 1 - Ao/À coordenador(a) técnico(a) da equipa compete a:
 - a) Gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através da programação, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pela equipa técnica;
 - b) Coordenação e apoio da equipa técnica nas diferentes ações e atividades desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, de forma a garantir a qualidade técnica do serviço;
 - c) Interlocução, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multissetoriais representadas nas estruturas locais;
 - d) Avaliação contínua da ação da equipa, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
 - e) Validação das propostas de atribuição de prestações de carácter eventual, quanto à sua natureza e finalidade, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas superiormente;
 - f) Elaboração de relatórios e recolha de dados de natureza estatística de acordo com os modelos e instrumentos em vigor.

Artigo 18.º**Indicadores territoriais de referência**

- 1 - O SAAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade adequados.
- 2 - O SAAS fará a monitorização dos indicadores de referência da intervenção realizada pelas instituições com as quais venha a contratualizar a prestação deste serviço.
- 3 - Os indicadores de atividade e os relatórios produzidos são objeto de comunicação ao CLAS.

Artigo 19.º**Livro de Reclamações**

- 1 - O SAAS dispõe de Livro de Reclamações.
- 2 - O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local visível.
- 3 - Nos termos da legislação em vigor, o Livro de Reclamações, poderá ser solicitado junto do(a) coordenador(a) ou junto dos(as) técnicos(as) administrativos(as) afectos(as) ao serviço, sempre que desejado. Está disponível, igualmente, na página da Internet do Município o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações, como disposto no art.º 5-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que vem alterar a obrigatoriedade da manutenção do Livro de Reclamações e criar o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE).

CAPÍTULO III

DIREITOS E DEVERES

Artigo 20.º

Direitos e deveres da Equipa Técnica

- 1 - São direitos dos(as) profissionais da equipa técnica e do(a) coordenador(a):
 - a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das suas funções;
 - b) Serem tratados(as) com respeito e dignidade;
 - c) Frequentar ações de formação para atualização de conhecimentos e aquisição de novas competências necessárias ao desenvolvimento profissional e pessoal;
 - d) Usufruir, regularmente, de supervisão técnica.
- 2 - São deveres dos(as) profissionais da equipa técnica e do(a) coordenador(a):
 - a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização do SAAS;
 - b) Recolher o consentimento informado para a intervenção a desenvolver e registo da informação;
 - c) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
 - d) Aceder às aplicações do sistema de informação específico da segurança social, no uso estritamente necessário e restringido aos dados e informação relevantes para a prossecução das finalidades legalmente previstas;
 - e) Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha da execução das suas atribuições profissionais;
 - f) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados no processo familiar, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação específico;
 - g) Garantir a organização de um arquivo, em condições de segurança e de conservação, relativamente ao qual deverá ser assegurado o acesso restrito e a confidencialidade das



informações nele contido;

- h) Promover a intervenção personalizada, mínima, imediata e oportuna, ajustadas às necessidades e às capacidades das pessoas e famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes incluindo entidades parceiras e ou de proximidade;
- i) Zelar pela progressiva melhoria e sustentabilidade dos serviços prestados pelo SAAS tendo em conta os fins a que ele se destina;
- j) Disponibilizar ao indivíduo ou ao agregado familiar, cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- k) Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.

Artigo 21.º

Direitos e deveres das pessoas utilizadoras de SAAS

1 - São direitos da pessoa, enquanto sujeito de direitos e consequentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e ou acompanhada, no âmbito do SAAS:

- a) Ser respeitada pela sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
- b) Ver garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do Atendimento e Acompanhamento Social;
- c) Contratualizar o seu percurso de inserção social e ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- d) Participar no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção devidamente contratualizado;
- e) Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe advêm da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;



- l) Ter acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- f) Ter a prerrogativa de solicitar junto dos serviços a cessação do compromisso /acordo materializado na contratualização para a inserção, e da intervenção da equipa do SAAS, tomando esta decisão de forma livre e informada;
- g) Ter acesso ao Regulamento Interno do SAAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

2 - São deveres da pessoa, enquanto sujeito de direitos e consequentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e ou acompanhada, no âmbito do SAAS:

- a) Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS e os restantes utilizadores do serviço;
- b) Contratualizar o seu percurso de inserção social e ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- c) Comunicar as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção das ações inscritas no instrumento de contratualização em vigor;
- d) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

CAPÍTULO IV

PROCESSO FAMILIAR

Artigo 22.º

Organização do processo familiar

1 - É obrigatória a organização de um processo familiar, 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 - O processo familiar organizado, em formato informático, não dispensa a coexistência de um processo em suporte físico, com o mesmo número mecanográfico atribuído automaticamente pelo sistema informático, para efeitos de arquivo de documentação probatória que se considere relevante para o processo.

3 - Cada processo familiar é de acesso restrito e natureza confidencial, e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO V

SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Artigo 23.º

Sistema de informação específico

1 - O acesso ao sistema de informação específico referido no n.º 5 do artigo 10.º e no n.º 4 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, é efetuado de acordo com os perfis definidos para as respetivas funções, envolvendo apenas utilizadores devidamente credenciados para o efeito, e encontrando-se restringido aos dados relevantes para

prossecução das competências a que se refere a alínea a) e a alínea f) do n.º 1 do artigo 3.º e os artigos 10.º e 11.º do mesmo decreto-lei.

2 - O acesso é garantido pelo Instituto de Informática, I. P., mediante identificação dos utilizadores autorizados pela câmara municipal, com vista à atribuição de um código de utilizador e de uma palavra-passe, pessoal e intransmissível, nos termos das normas em vigor para a atribuição de acessos.

3 - Os utilizadores com acesso autorizado comprometem-se a assegurar a coerência dos dados registados, bem como a zelar pela qualidade da informação inserida no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS).

4 - De acordo com o previsto nos artigos 14.º e 15.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto, são ainda adotadas e periodicamente atualizadas as seguintes medidas de segurança de tratamentos de dados pessoais em causa:

a) Os perfis são atribuídos a cada utilizador, em função do seu perfil de acesso a cada módulo aplicacional do sistema de informação específico;

b) O acesso à informação por parte dos utilizadores carece de autenticação por código de utilizador e palavra-passe, assegurando que apenas utilizadores credenciados possam aceder a cada um dos módulos aplicacionais do sistema de informação específico, e dentro de cada um destes, apenas às operações a que estão autorizados a realizar.

5 - O acesso ao sistema de informação específico salvaguarda a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais ou de matérias sujeitas a sigilo, encontrando-se os utilizadores vinculados ao dever de sigilo e confidencialidade da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades inerentes às suas funções, mesmo após o termo das mesmas.

6 - O acesso à informação e o perfil atribuído a cada utilizador é efetivado mediante a assinatura de termo de responsabilidade e de acordo com a política de acessos definida pelo Instituto da Segurança Social, I. P.

7 - São adotadas e periodicamente atualizadas medidas de segurança ao tratamento dos dados pessoais em causa, pelo que, todos os acessos são registados em base de dados para efeitos de

auditoria, identificado o utilizador, operação realizada e data e hora da alteração.

8 - Sem prejuízo do disposto nos anteriores, ao tratamento de dados pessoais aplica-se o Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, doravante designado por RGPD, bem como os requisitos técnicos mínimos das redes e sistemas de informação, que são exigidos ou recomendados a todos os serviços e entidades da administração direta e indireta do Estado, constante no anexo à resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março de 2018.

Artigo 24.º

Obrigatoriedade de sigilo

1 – Os(as) técnicos(as) afetos(as) ao SAAS estão sujeitos a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha das atividades exercidas estabelecidas no seu âmbito, mesmo após o termo das suas funções.

2 - A violação do disposto no número anterior faz incorrer o(a) faltoso(a) em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 25.º

Alterações ao Regulamento

A Câmara Municipal fará as alterações que vierem a demonstrar-se necessárias no presente Regulamento Interno para a melhoria da organização e funcionamento do SAAS, nos termos da legislação em vigor.

Artigo 26.º**Entrada em vigor**

O presente Regulamento Interno entra em vigor, no primeiro dia útil, após a sua aprovação na Câmara Municipal.

Aprovado em Câmara Municipal na reunião ordinária do dia 16 de fevereiro de 2022.

A Câmara Municipal:

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]