

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Lei Habilitante

O presente regulamento é elaborado ao abrigo do previsto nos artigos 241.º da Constituição da República Portuguesa, alínea k), do n.º 1 do artigo 33.º do Regime Jurídico das Autarquias Locais, aprovado em anexo à Lei 75/2013, de 20 de setembro na sua versão atualizada e artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro na sua redação atual.

Artigo 2.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, pela redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, regulamentada pelo Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio, alterado pelo Despacho n.º 6013-B/2019, de 27 de junho, e a Declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho.

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

O SAAS, rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, pela redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, regulamentada pelo Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio, alterado pelo Despacho n.º 6013-B/2019, de 27 de junho, e a declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho, despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro, alterado pelo despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, e despacho n.º 12154/2003, de 24 de setembro.

Artigo 3.º

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1 – Garantir o bom funcionamento do serviço de atendimento social e acompanhamento social na tipologia **C** 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/às 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

É entidade promotora do SAAS o Município de Alijó.

Artigo 6.º

Natureza do Serviço

1 – O serviço a prestar pela entidade é o serviço de atendimento e acompanhamento social na tipologia C.

2 - O SAAS é um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento social, de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social.

Artigo 7.º

Objetivos do SAAS

São objetivos do Serviço de Atendimento Social e Acompanhamento Social:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;
- 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 fortalecimento 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 Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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 a situação e respetivo encaminhamento, caso se justifique;
- b) Acompanhamento, de modo a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais de cada pessoa e família;
- c) 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;
- d) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- e) Planeamento e organização da intervenção social;
- f) Contratualização no âmbito da intervenção social;
- g) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.

Artigo 10.º

Âmbito Territorial de Intervenção

O âmbito territorial de intervenção do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, insere-se na tipologia **C**, e abrange no todo o território do Concelho de Alijó.

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 General Alves Pedrosa, n.º 13, 5070-051 Alijó, Edifício anexo – Serviços Sociais Municipais.

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 serviço de atendimento e acompanhamento social dispõe de instalações e espaços adequados à prossecução dos seus objetivos, reunindo as condições de segurança, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria de edificações, segurança e higiene no trabalho e acessibilidades, de acordo com a legislação em vigor aplicável.

2 - O serviço de atendimento e acompanhamento social 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) Áreas de atendimento, concebidas de forma a garantir o atendimento permanente e simultâneo por parte dos/as técnicos/as;
- c) Área técnica, espaço para o funcionamento da equipa técnica, com os meios técnicos e informáticos que permitam efetuar, a cada um/a dos/as técnicos/as,

- os atos inerentes às atividades previstas no artigo 12.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, pela redação que lhe foi dada pela portaria n.º 137/2015, de 19 de maio);
- d) Área de arquivo dos processos individuais das famílias, onde se assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;
 - e) Instalações sanitárias para utilização dos/as funcionários/as e para os/as utilizadores/as do serviço.

Artigo 13.º

Horário de Funcionamento

- 1 - O serviço de atendimento e acompanhamento social funciona de segunda a sexta, com encerramento de uma hora durante o período de almoço.
- 2 – O período de atendimento do serviço tem a duração de 6 horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 9:00h às 12:00h, e da tarde, das 14:00h às 17:00h.
- 3 – O serviço de atendimento e acompanhamento social encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.
- 4 – Os horários de funcionamento e acompanhamento do SAAS e os/as técnicos/as afetos/as 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 ou humanidades, e pelo/a coordenador/a. A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos 1 técnico com formação superior na área de serviço social.
- 2 – A equipa técnica do serviço de atendimento e acompanhamento social é constituída por 2 técnicos/as superiores com afetação a 100% e um/a coordenador/a, com afetação a 100%.

Artigo 15.º

Competências da Equipa Técnica

A equipa técnica assegura, no âmbito do serviço de atendimento e acompanhamento social, as seguintes atividades:

- a) Atendimento técnico, informação e orientação de pessoas e/ou famílias, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades, bem como a forma de acesso a recursos, equipamentos e serviços sociais e outro (s), que permitam o encaminhamento para os serviços adequados à situação, tendo em vista o exercício dos direitos de cidadania e participação social;
- b) Avaliação e diagnóstico social com a participação dos próprios (pessoas e famílias);
- c) Instrução, consulta e organização do processo individual/familiar, nos termos definidos no artigo 9.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria 137/2015, de 19 de maio, utilizando para o efeito o modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo ISS,I.P.;
- d) Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social e do emprego e formação profissional que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
- e) Articulação com as Instituições Públicas e Privadas, que se constituam como recursos adequados para a progressiva autonomia pessoal, social e profissional de cada elemento da família;
- f) Encaminhamento Técnico, sempre que se justifique, para outros serviços e recursos adequados;
- g) Celebração, acompanhamento e avaliação do Acordo de Intervenção Social estabelecido com o/a titular, e, se aplicável o respetivo agregado familiar, nos termos do disposto no artigo 10.º Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, artigo 9.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;

- h) Disponibilização ao/à titular e, se aplicável, ao respetivo agregado familiar, cópia do Acordo de Intervenção Social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- i) 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, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas pelo Instituto da Segurança Social, I.P.;
- j) Comunicação as entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verificarem durante o processo de acompanhamento social;
- k) Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras para a intervenção social com as pessoas/famílias e nos territórios;
- l) Colaboração na avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade.

Artigo 16.º

Coordenação Técnica

- 1 – A equipa Técnica é dirigida por um/a coordenador/a técnico/a, com formação superior, com o tempo de afetação de 100%.
- 2 – O/A Coordenador/a técnico/a do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

Artigo 17.º

Atribuições do/a 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) Interlocação, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multisectoriais 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 pelo Instituto da Segurança Social, I.P.;
- f) Elaboração de relatórios, de acordo com os modelos e instrumentos normalizados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., e dados de natureza estatística que lhe sejam solicitados.

Artigo 18.º

Articulações Específicas

De modo a potenciar a integração social dos cidadãos e famílias acompanhadas e a harmonização das iniciativas desenvolvidas pelas diferentes parcerias, o SAAS articula com os serviços públicos (educação, saúde, emprego e justiça) e instituições locais.

Artigo 19.º

Indicadores Territoriais de Referência

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social tem por referência, para o cumprimento dos seus objetivos, o somatório dos atendimentos e dos acompanhamentos efetuados, o qual se situa no intervalo médio mensal entre os 100 e 200.

Artigo 20.º

Livro de Reclamações

1 – O serviço de atendimento e acompanhamento social dispõe de livro de reclamações nos termos do Decreto -Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, e com as respetivas alterações pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho.

2 – O aviso sobre a existência do livro de reclamações, encontra-se afixado em local visível.

3 – Nos termos da legislação em vigor, o município possui livro de reclamações que poderá ser solicitado junto do/a coordenador/a técnico/a ou junto do/a técnico/a administrativo/a afetos ao serviço, sempre que desejado. Está disponível igualmente, na página de internet do Município o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações.

CAPÍTULO III

DIREITOS E DEVERES

Artigo 21.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 técnicas previstas artigo 12.º da portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada com a Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio na sua versão atualizada.
- 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 dos serviços contratualizados para Atendimento e Acompanhamento Social, previstos no

artigo 6.º da portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na redação conferida pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio.

- b) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
- c) Aceder às aplicações do sistema de informação relevantes para a prossecução das finalidades legalmente previstas;
- d) Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas ao abrigo do artigo 12.º da Portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, mesmo após o termo das suas funções;
- e) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados registados no processo individual, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação, nos termos definidos no artigo 9.º da Portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, utilizando para o efeito o modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo Instituto da Segurança Social I.P.;
- f) 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;
- g) 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;
- h) Zelar pela progressiva melhoria e sustentabilidade dos serviços prestados em SAAS para a consecução dos fins de inserção social e comunitária das pessoas e das famílias;
- i) Disponibilizar à pessoa e/ou agregado familiar, cópia do acordo de intervenção social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- j) Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.

ARTIGO 22.º

Direitos e deveres das pessoas utilizadoras de SAAS

1 – São direitos da pessoa, enquanto sujeito de direitos e conseqüentemente 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 prestado no âmbito do Atendimento e Acompanhamento Social;
- c) A celebrar um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social, e a 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 formalizado num acordo de intervenção social;
- e) Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe advém da celebração do acordo de intervenção social, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento social ou do acompanhamento social;
- f) Ter acesso a uma cópia do acordo de intervenção social, subscrito nos termos do art.º 10.º da Portaria n.º 137/2015 de 19 de maio;
- g) Ter a prerrogativa de, por motivos devidamente fundamentados, solicitar junto dos serviços e cessação do compromisso/acordo de intervenção social e da intervenção da equipa do SAAS;
- h) 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 conseqüentemente 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;
- b) Celebrar no âmbito do Acompanhamento social um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social, nos termos do disposto no art.º 10.º da Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
- c) Informar-se, junto da equipa técnica do SAAS, das diligências e decisões tomadas durante o processo de negociação, celebração, execução e avaliação do plano de inserção formalizado num acordo de intervenção social;
- d) Comunicar as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção das ações previstas no compromisso/acordo de intervenção social;
- e) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

CAPÍTULO IV

PROCESSO INDIVIDUAL

Artigo 23.º

Organização do processo individual

1 – Para cada pessoa e/ou família atendida e/ou acompanhada no âmbito do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é organizado obrigatoriamente um processo individual, do qual consta, de entre outra informação:

- a) Caracterização individual e familiar;
- b) Diagnóstico social e familiar;

2 – Nas situações em que se verifique exclusivamente atendimento social, o processo individual é constituído obrigatoriamente pela:

- a) Caracterização da situação individual e familiar;
- b) Diagnóstico social e familiar;

- c) Diligências, contatos e articulações estabelecidas com outros setores da comunidade, ou, para outras entidades ou serviços que se revelem estratégicas para a prossecução dos objetivos de inserção.

3 – O processo individual é permanentemente atualizado e informatizado quanto ao registo do acompanhamento, diagnóstico social, avaliação e execução das ações contratualizadas e registadas no acordo de intervenção social.

4 – O processo individual 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 individual.

5 – Cada processo individual é de acesso restrito e natureza confidencial, e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente e de acordo com as normas previstas na Portaria n.º 1383/2009, de 4 de novembro, revogada pela Portaria n.º 182/2020, de 4 de agosto.

CAPÍTULO V

ACESSO AO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

Artigo 24.º

Acesso ao Sistema da Informação da Segurança Social

1 – O registo do processo individual, da informação prevista no artigo anterior, é efetuado através do acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), mediante a credenciação dos/as utilizadores/as e de acordo com os perfis definidos para as respetivas funções, restringindo-se a sua utilização aos módulos aplicativos e aos dados relevantes para a prossecução das finalidades previstas no SAAS, e nos termos do Acordo celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P.

2 – O acesso às aplicações informáticas por parte dos/as técnicos/as do SAAS, devidamente autorizados para o efeito, é efetuado local ou remotamente, através de um código de utilizador/a e de uma palavra passe, pessoal e intransmissível.

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

4 – De acordo com o previsto nos artigos 14.º e 15.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, são adotadas e periodicamente atualizadas medidas de segurança de tratamento de dados para efeitos de auditoria, identificando o/a utilizador/a, operação e data/hora da alteração.

Artigo 25.º

Obrigatoriedade de sigilo

1 – A instituição e respetivos/as técnicos/as afetos/as ao serviço estão sujeitos a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas ao abrigo do presente protocolo outorgante no âmbito da Rede Local de Intervenção Social, 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 26.º

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis das estruturas prestadoras do serviço deverão informar o Instituto da Segurança Social, I.P., entidade competente para o acompanhamento técnico e fiscalização do serviço, sobre quaisquer

alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 27.º

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Câmara Municipal, tendo em conta a legislação/normativos em vigor aplicáveis sobre a matéria.

Artigo 28.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor após aprovação pela Câmara Municipal e será publicado na página eletrónica do Município e afixado no local de atendimento do SAAS.