



**Regulamento Interno do
Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social
de Vila Velha de Ródão**



2023



Nota Introdutória

O Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) do Município de Vila Velha de Ródão resulta da transferência de competências para os órgãos municipais, no domínio da Ação Social operada pelo Decreto-Lei nº 55/2020, de 12 de agosto.

Segundo o quadro das transferências de competências no domínio da Ação Social, operada pelo art.12º da Lei nº50/2018, de 16 de agosto, e concretizada pelo Decreto-Lei anteriormente referido, compete à Câmara Municipal assegurar o serviço de atendimento e de acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, nos termos definidos na Portaria nº63/2021, de 17 de março, o que permite fortalecer o papel das autarquias locais relativamente à adaptação dos serviços prestados à população, considerando que estas, são a estrutura fundamental para a gestão dos serviços públicos numa dimensão de maior proximidade.

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, tem como objetivo principal contribuir para uma proteção privilegiada dos grupos considerados mais vulneráveis através de informação adequada a cada situação e da mobilização dos recursos apropriados à mesma, tendo em conta a prevenção e reparação de situações de vulnerabilidade e desigualdade socioeconómica, dependência, disfunção, exclusão social, assim como a integração, promoção e o desenvolvimento das capacidades da população mais vulnerável, com o fundamento de promover e melhorar as condições de vida e bem-estar da mesma, sendo que a atuação de proximidade se torna mais eficaz e eficiente, numa lógica de subsidiaridade.

Conforme dispõe o nº1 do art.6º da Portaria nº188/2014, de 18 de setembro, “O SAAS consiste num atendimento de primeira linha que responde eficazmente às situações de crise e ou de emergência sociais, bem como num acompanhamento social destinado a assegurar o apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais”.

Desta forma, no uso das faculdades que conferem os artigos 112º nº7 e 241º, ambos da Constituição da República Portuguesa, conjugados com os artigos 23º nº1 e nº2, 25º nº1 al. g) e 33º nº1 al. k) da Lei nº75/2013, de 12 de setembro, na sua atual redação, que estabelece o Regime Jurídico das Autarquias Locais, é elaborado e apresentado o presente Projeto de Regulamento Municipal do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social – SAAS.



CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

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 2º

Legislação aplicável

1. O SAAS rege-se pela Portaria n.º188/2014, 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, determinado pela Portaria n.º 257/2012, de 27 de agosto, na sua redação atual.

Artigo 3º

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Garantir o bom funcionamento do Serviço de Atendimento Social 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 4º

Âmbito de aplicação

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

Artigo 5º

Entidade promotora do SAAS

A entidade promotora do SAAS é a Câmara Municipal de Vila velha de Ródão, no âmbito das suas competências e atribuições.

Artigo 6º

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 7º

Objetivos do SAAS

São objetivos do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social:

- 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 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 8º

Princípios orientadores

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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, seletividades 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 9º **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 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.



Artigo 10º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é o concelho de Vila Velha de Ródão.

CAPITULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11º

Localização do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

1. O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social situa-se no Edifício da Câmara Municipal na Rua de Santana, 6030-230 Vila Velha de Ródão.
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 12º

Instalações do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

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 edificado, 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 relativamente ao serviço;



- b) Área de atendimento, concebida de forma a garantir uma efetiva privacidade e segurança e possibilitar um atendimento permanente 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/as utilizadores/as do serviço.

Artigo 13º

Horário de Funcionamento

1. O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social funciona de segunda a sexta, com encerramento de uma hora e meia durante o período de almoço.
2. O período de atendimento do serviço tem a duração de três horas e meia, no período da manhã, na primeira e terceira quarta-feira de cada mês.
3. O horário de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e identificação dos/as técnicos/as afetos ao serviço, encontram-se afixados em local visível.

Artigo 14º

Constituição da Equipa Técnica

1. A Intervenção técnica do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos/as superiores, com formação superior na área das ciências sociais ou humanidades e pela



Coordenadora. A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um/uma técnico/a com formação superior na área de Serviço Social;

2. A equipa técnica do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é constituída por uma equipa multidisciplinar, composta por 2 técnicos(as) superiores, com formação superior na área das Ciências Sociais.

Artigo 15º

Competências da equipa Técnica

Compete à equipa técnica do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social:

- 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, designadamente nas áreas da educação, da saúde, da justiça, da segurança social e do emprego e formação profissional que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
- 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 noutra 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 das 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 16º

Coordenação Técnica

1. A equipa técnica é dirigida por coordenadora técnica com formação superior.
2. A Coordenadora Técnica faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

Artigo 17º

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) 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 da Coordenadora Técnica ou junto do/a técnico/a administrativo/a afetos 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 nº. 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei nº. 74/2017, de 21 de junho, que vem alterar a obrigatoriedade da manutenção do Livro de Reclamações e criar o Livro de Reclamações Eletrónicas (LRE).

CAPÍTULO III DIREITOS E DEVERES

Artigo 20.º

Direitos e deveres da Equipa Técnica

1. São direitos dos/as profissionais e da coordenadora:
 - 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 da coordenadora:
 - 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 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 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 advém da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
 - f) Ter acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
 - g) 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;
 - 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 da 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 verificarem 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 de 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 de 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 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 dos 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 números 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 s 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 foi aprovado em reunião de Câmara de 14 de abril e entra em vigor a 14 de abril de 2023.