



Regulamento Internodo

Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social de Almeirim - (SAAS)

Preâmbulo

O Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social de Almeirim (SAAS) decorre da transferência de competências para os órgãos municipais e para as entidades intermunicipais, no domínio da Ação Social operada pelo Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto.

De acordo com este diploma, são transferidas para os municípios diversas competências, nas quais se inclui “assegurar o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social”, conforme constante da alínea a) do n.º 1 do Artigo 3.º, do citado diploma.

Decorre do Artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro, na sua redação atual, que o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) deverá, obrigatoriamente, possuir regulamento interno.

Assim, o início do procedimento de elaboração do presente regulamento foi aprovado em reunião de câmara de 06.06.2022, para cumprimento ao disposto ao Artigo 98.º n.º 1 do Código de Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro, na sua atual redação, sendo apresentada a Proposta de Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) na sua versão final, tendo a Câmara Municipal deliberado a sua aprovação em reunião de vinte e nove de agosto de dois mil e vinte e dois.

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 do Município de Almeirim, 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:

- a) 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;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAAS;
- c) 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)s técnico(a)s 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 Almeirim, 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 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 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:

- a) Promoção da inserção social e comunitária;
- b) 2-Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- c) Personalização, selectividade e flexibilidade de apoios sociais;
- d) Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
- e) Valorização das parcerias para uma atuação integrada;
- f) 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, forças policiais locais, migrações, emprego e formação profissional.

Artigo 10.º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é o Concelho de Almeirim.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Localização do SAAS

1- O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado na Rua Dionísio Saraiva nº 21-1º andar, em Almeirim.

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 técnicos 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 13.º

Horário de funcionamento

1-O SAAS funciona de segunda-feira a sexta-feira.

2- O atendimento é efectuado mediante marcação prévia, por telefone ou pessoalmente, em qualquer dia da semana.

3- O funcionamento do serviço tem a duração de sete horas diárias, no período compreendido entre as 9.00h e às 12.30h e entre as 14.00h e às 17.30h

4- O SAAS encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.

5- O horário de funcionamento do SAAS, encontra-se afixado em local visível.



Artigo 14.º

Constituição da Equipa Técnica

- 1- A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnico(a)s com formação superior na área das ciências sociais ou humanidades, e pelo/a coordenador/a.
- 2- A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um técnico com formação superior na área de serviço social.
- 3- A equipa técnica do SAAS é constituída por:
 - a) 1 Coordenadora do Serviço Local da Ação Social, com formação em Serviço Social com tempo de afetação de 30%;
 - b) 1 Coordenadora do Núcleo Local Inserção, com formação na área das Ciências Sociais com um tempo de afetação de 30%;
 - c) 2 Técnicos Superiores, com formação na área das Ciências Sociais afetos a 100%, sendo que posteriormente esta equipa poderá ser reforçada por mais elementos;
 - d) 1 Administrativo a tempo parcial;
 - e) 1 Assistente Operacional afeto a 100%.
- 4- A equipa técnica pode ser alterada, por motivo de reforço ou desafetação de elementos, sempre que o mesmo se revele necessários, garantindo-se a continuidade do serviço prestado.

Artigo 15.º

Competências da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS assegurar:

- 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 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 caráter 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 entidades/serviços 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 coordenador/a/s técnico(a)s com formação superior.
- 2- Os/As coordenador(a)s técnico(a)s do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

Artigo 17.º

Atribuições da(o)s Coordenador(a)s Técnica(o)s

- 1- Ao/À/s coordenador(a)s técnico(a)s 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 superiormente;
- f) Elaboração de relatórios e recolha de dados de natureza estatística de acordo com os modelos e instrumentos em vigor.

Artigo 18.º

Articulações Específicas

De modo a potenciar a integração social dos cidadãos e famílias acompanhadas e a articulação das iniciativas desenvolvidas pelos vários parceiros locais, o SAAS poderá intervir de forma complementar em parceria com outras entidades vocacionadas para a prestação de apoios adequados, designadamente em matéria de saúde, educação, justiça, emprego, formação profissional e outras.

Artigo 19.º

Indicadores territoriais de referência

O SAAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade adequados.

Artigo 20.º

Livro de Reclamações

- 1 -O SAA, enquanto serviço da Autarquia, dispõe de Livro de Reclamações desta entidade.
- 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 Coordenador/a, do Técnico/a ou junto do técnico/a administrativo/a afetos ao serviço, sempre que desejado.

3.1 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 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
- 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 proceder ao 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;
- . 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 e restantes elementos do agregado familiar atendidos aos acompanhados no âmbito do SAAS:

- a) Serem respeitados na sua identidade pessoal, assegurando reserva da vida privada e familiar;
- b) Verem garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do Atendimento e Acompanhamento Social;
- c) Contratualizarem o seu percurso de inserção social e ser apoiados na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- d) Participarem no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção devidamente contratualizado;
- e) Serem informados 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;
- l) Terem acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- f) Terem 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) Terem acesso ao Regulamento Interno do SAAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

2- São deveres da pessoa e restantes elementos do agregado familiar, atendidas e ou acompanhadas, no âmbito do SAAS:

- a) Tratarem com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS e os restantes utilizadores do serviço;
- b) Contratualizarem o seu percurso de inserção social e serem apoiados na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- c) Comunicarem 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) Cumprirem as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

CAPÍTULO IV

PROCESSO FAMILIAR

Artigo 23.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 efectuadas.

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 24.º

Sistema de informação específico

1-O acesso ao sistema de informação específico referido no n.º 5 do artigo 10.º e no nº 4 do artigo 11ºdo 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 11º 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



cujocconhecimento 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 25.º

Obrigatoriedade de sigilo

- 1- A(o)s 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 disciplinar e/ou penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

Capítulo VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 26.º

Alterações ao Regulamento

A Município de Almeirim 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 27.º



Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 1 de Setembro de 2022.