

Regulamento Interno

Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

PREÂMBULO

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), regulamentado pela Portaria nº 188/2014 de 18 de Setembro, na sua redação atual, é um serviço que assegura o atendimento e acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como, de emergência social.

O SAAS, constitui-se como uma resposta de elevada importância que, ao disponibilizar informação e mobilizando os recursos adequados a cada situação, visa a promoção da melhoria das condições de vida e bem-estar das populações, condições essas facilitadoras de inclusão social.

No exercício das competências pelas Autarquias locais, em matéria de ação social e, por forma a criar mecanismos de proximidade efetiva e sinergias entre os recursos e competências da comunidade, surge, por parte do estado, a decisão de descentralização da intervenção social, baseada na democracia participativa e na introdução de metodologias de planeamento da intervenção social no local.

Assim sendo, o Decreto-Lei nº 55/2020 de 12 de Agosto, veio concretizar a transferência de competências para os órgãos municipais e para as entidades intermunicipais no domínio da Ação Social.

Nos termos da operacionalização da transferência de competências, em matéria de SAAS de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, regulamentados pela Portaria nº 63/2021, de 17 de Março, compete às Câmaras Municipais:

- 1- *Assegurar o desenvolvimento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como, de emergência social;*
- 2- *Elaborar relatórios de Diagnóstico Social e de Acompanhamento e atribuir prestações pecuniárias de caráter eventual em situação de emergência social, comprovada carência económica e de risco social.*

O exercício das competências pelas autarquias locais no âmbito da ação social reveste-se de uma importância acrescida ao nível de intervenção local em situações vulneráveis nas quais se encontram muitas pessoas e famílias. Esta proximidade tem como objetivo dar uma resposta mais adequada e rápida, promovendo assim, o desenvolvimento de uma ação social integrada.

Considerando que, de acordo com o disposto nos n.ºs 1, e 3 do artigo 8.º da Portaria nº 188/2014, de 18 de setembro, na sua atual redação, é obrigatória a existência de um

regulamento interno do SAAS, cabendo à autarquia assumir o funcionamento do serviço, bem assim aprovar o correspondente instrumento regulamentar;

Considerando que, de acordo com o disposto no n.º 7, do artigo 112.º e artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa, as autarquias locais dispõem de poder regulamentar próprio nos limites da Constituição, das leis e dos regulamentos emanados das autarquias de grau superior ou das autoridades com poder tutelar;

Considerando que, constituem atribuições do município a promoção da ação social, de acordo com o disposto na alínea h), do n.º 2, do artigo 23.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua atual redação, torna-se fundamental a criação do presente instrumento regulamentar.

Assim, foi iniciado o procedimento nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, na sua atual redação, sendo, seguidamente, apresentada a proposta de Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), a aprovar pela Câmara Municipal.

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/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 Caldas da Rainha, 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:

- 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.

Artigo 10.º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é o Concelho de Caldas da Rainha.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Localização do SAAS

- 1- O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado em edifício camarário, sito na Rua Capitão Filipe de Sousa, nº 2, em Caldas da Rainha.
- 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 caráter 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 a sexta-feira;
- 2- O período de atendimento do serviço tem a duração de seis horas diárias, abrangendo os períodos da manhã e da tarde, no horário compreendido entre as 10h e as 16h.
- 3- O SAAS encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.
- 4- O horário de funcionamento do SAAS e a identificação dos/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 técnico(a)s 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 um técnico com formação superior na área de serviço social.
- 2- A equipa técnica do SAAS é constituída por 3 Técnicos Superiores (dois dos quais com afetação a 100% e um a 80%), 1 assistente técnica (afetação a 100%), 1 assistente operacional (afetação a 100%) e 1 psicólogo[a] clínico[a] (afetação a 30%).

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 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) Interlocução 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 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 técnica(o)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) Interlocução, 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

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 à Câmara Municipal, ao Instituto da Segurança Social e ao Conselho Local de Ação Social.

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 Coordenador/a Técnico/a ou junto do técnico/a administrativo/a afetos ao serviço, sempre que desejado.

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 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 prorrogativa 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) Caraterização 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

TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Artigo 23º

Tecnologias de Informação e Comunicação

- 1 - Tendo em conta que os trabalhadores afetos a este serviço utilizarão as infraestruturas e sistemas das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) deste município, nomeadamente equipamento informático, de comunicação e acesso de rede, é imperativo a criação de um utilizador para cada trabalhador/profissional.
- 2 - Os acessos e permissões do número anterior serão indicadas no formulário próprio disponível para o efeito e validadas pela Coordenadora do serviço SAAS.
- 3 - A equipa de profissionais afetos a este serviço terá que ler, aceitar e cumprir o Regulamento Interno de Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (RIUTIC) existente.
- 4 - As políticas de segurança aplicadas às TIC do município servem para assegurar o seu bom funcionamento e proteção e terão que ser respeitadas e cumpridas.
- 5 - A assistência técnica às infraestruturas tecnológicas e aos equipamentos disponibilizados pelo município aos trabalhadores/profissionais será efetuada pelos técnicos do Gabinete das Tecnologias de Informação e Comunicação (GTIC) deste município, após pedido submetido na plataforma de pedidos de assistência técnica (helpdesk) disponibilizado pelo município.

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 11º 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 restrinido 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 cujo conhecimento lhes advinha 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 advinha 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 26.º

Alterações ao Regulamento

A Camara 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 27.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado em 19 de dezembro e entra em vigor a 2 de janeiro de 2023.