



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

Nota Justificativa

O artigo 12º da Lei n.º50/2018 de 16 de Agosto veio estabelecer o quadro de competências a transferir para autarquias locais em matéria de Ação Social, onde se inclui a competência para Assegurar o serviço de atendimento e de acompanhamento social (SAAS).

Por sua vez, a Portaria n.º184/2014, de 18 de Setembro, que regula estatui no seu artigo 8º que regula as condições de organização e funcionamento do SAAS estatui, no seu n.º1 do artigo 8º, que é obrigatório a aprovação de um Regulamento Interno do SAAS, sendo o mesmo, de acordo com o n.º3 do mesmo artigo, aprovado pela Câmara Municipal.

Assim, no cumprimento de tal norma legal, conjugado com a alínea k), do n.º1 do artigo 33º do Regime Jurídico das Autarquias Locais, aprovado em anexo à Lei n.º75/2013, de 12 de Setembro, a Câmara Municipal, em reunião de realizada em 23 de Março de 2022, deliberou aprovar o Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, com as cláusulas seguintes:

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, cuja norma habilitante é o 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.

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) 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

O Município de Vila Viçosa, no âmbito das suas competências, é a Entidade Promotora do SAAS.

Artigo 6.º

Natureza do serviço

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 sociais;
- d) Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo 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; e
- 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 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) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
- e) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- f) Planeamento e organização da intervenção social;
- g) Contratualização no âmbito da intervenção social;
- h) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas

Artigo 10.º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do SAAS é o Concelho de Vila Viçosa.



CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Localização do SAAS

- 1- O SAAS está sediado no Edifício das Piscinas Municipais de Vila Viçosa, sito na Alameda das Piscinas, em Vila Viçosa.
- 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 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, concebida de forma a garantir uma efetiva privacidade e segurança, e a possibilitar um 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 do SAAS, os atos inerentes à sua atividade.
 - 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 SAAS funciona de segunda a sexta, com encerramento para almoço das 13.00 horas às 14.00 horas.
- 2- O período de atendimento do serviço tem a duração de seis horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 9.00h às 13.00h, e da tarde, das 14.00h às 16.00h.
- 3 O SAAS encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.
- 4- 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 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 um técnico com formação superior na área de serviço social.
- 2- A equipa técnica do SAAS é constituída por:
 - 1- Coordenador;
 - 2- 1 Técnico Superior com formação em Serviço Social

Artigo 15.º

Competências da Equipa Técnica

A equipa técnica assegura, no âmbito do SAAS, 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 8 de setembro, na sua atual redação;
- 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 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, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua atual redação;
- 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 caráter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- j) Comunicação as entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verifiquem 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 25%.

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

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 definidas em regulamento;
- f) Elaboração de relatórios, 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 harmonização das iniciativas desenvolvidas pelas diferentes parcerias, o SAAS poderá acionar intervenção complementar em parceria com outras entidades vocacionadas para a prestação de apoios adequados, designadamente em matéria de saúde, educação, justiça, emprego, formação profissional ou outras.

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.

Artigo 20.º

Livro de Reclamações

- 1- O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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. Está disponível, igualmente, na página da Internet do Município de Vila Viçosa 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;
 - 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) 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 da Segurança Social, no uso estritamente necessário e restringido aos dados e informação relevantes para a prossecução das finalidades legalmente previstas;
 - d) Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha da execução das suas atribuições profissionais;
 - e) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados registados no processo individual/familiar, bem como zelar pela qualidade de informação específico;
 - 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 consecução dos fins de inserção social e comunitária das pessoas e das famílias;
- i) Disponibilizar à pessoa ou ao 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 prestada 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 advêm 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;
- g) Ter a prerrogativa de, por motivos devidamente fundamentados, solicitar junto dos serviços a 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;
- 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;
- 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 - Nas situações em que se verifique exclusivamente o atendimento social, o processo individual é constituído apenas pela caracterização da situação e diagnóstico social e familiar.

CAPÍTULO V

SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

Artigo 24.º

Acesso ao Sistema de 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.
- 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 de 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 pessoais em causa, pelo que, todos os acessos são registados em base 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 das atividades exercidas, 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.

CAPITULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 26.º

Alterações ao Regulamento

O Município de Vila Viçosa 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 abril de 2022.