



Regulamento Interno do

Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

PREÂMBULO

No âmbito do princípio da descentralização administrativa, o artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa prevê que 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.

A Lei nº 50/2018, de 16 de agosto estabelece o quadro da transferência de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais, concretizando os princípios da subsidiariedade, da descentralização administrativa e da autonomia do poder local. No âmbito deste normativo legal, prevê o disposto na alínea e) do artigo 12.º, quanto à Ação Social, que é da competência dos órgãos municipais a elaboração dos relatórios de diagnóstico técnico, o acompanhamento e a atribuição de apoios económicos de carácter eventual e excecional em situações de carência económica e de risco social.

Por sua vez, o Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, concretiza a transferência de competências para os órgãos municipais, no domínio da ação social.

A Portaria n.º 63/2021, de 17 de março, regula o disposto nas alíneas a) e e), no n.º 1, do artigo 3.º e do artigo 10.º do Decreto Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, nomeadamente os termos de operacionalização da transferência de competências para as câmaras municipais, em matéria de Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS, dirigido a pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social.

Quanto à Portaria n.º 65/2021, de 17 de março, a mesma estabelece os termos da operacionalização da transição de competências em matéria de celebração e acompanhamento dos contratos de inserção dos beneficiários de Rendimento Social de Inserção para as câmaras municipais, tendo em consideração o disposto na alínea f), do n.º 1, do artigo 3.º e no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto.

Face ao acima elencado, importa proceder à regulamentação do funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), o qual deverá obedecer aos normativos em vigor.



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

O SAAS rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual, e 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 pessoas e 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 e famílias utilizadoras do citado serviço.

Artigo 5.º

Entidade promotora do SAAS

A entidade promotora do SAAS é o Município de Loures.

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) Assegurar o atendimento e acompanhamento social, mediante a identificação, avaliação das necessidades e problemas sociais, bem como de análise das suas capacidades e recursos;

b) Informar, orientar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação, em articulação com os competentes serviços e organismos da administração pública e instituições sociais;

c) Contribuir para a correção das desigualdades e para a solidariedade social;



- d) Assegurar o percurso de inserção social das pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social;
- e) Contribuir para a aquisição e/ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia, participação e potenciando as redes de suporte familiar e social;
- f) Promover a participação ativa das pessoas e famílias no SAAS, contribuindo para o seu desenvolvimento, mudança, autonomia, coesão social e empowerment;
- g) Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- h) Contribuir para a prevenção de situações de pobreza e de exclusão social.

Artigo 8.º

Princípios orientadores

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios e valores:

- a) Promoção da inserção social e comunitária;
- b) Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- c) Personalização, seletividade, equidade e flexibilidade de apoios sociais;
- d) Intervenção com celeridade adequada e adaptada a cada situação;
- e) Acesso a serviços essenciais à proteção de pessoas e famílias, nomeadamente os mais desfavorecidos;
- f) Respeito pela identidade de cada pessoa, independentemente do género, raça, religião e condição individual;
- g) Prevalência da família;
- h) Subsidiariedade da intervenção, privilegiando a atuação pelas entidades mais próximas dos cidadãos;
- i) Valorização das parcerias para uma atuação integrada;



j) Garantia da confidencialidade.

Artigo 9.º

Modalidades do SAAS

1 - O SAAS funciona nas seguintes modalidades:

- a) Atendimento Social;
- b) Acompanhamento Social.

Artigo 10.º

Atividades do SAAS

1 - A modalidade Atendimento Social consiste num atendimento de primeira linha, personalizado, que responde de forma célere e eficaz às situações de crise e ou de emergência sociais e desenvolve 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) Avaliação e diagnóstico social, com consentimento e envolvimento dos próprios;
- d) Encaminhamento, sempre que se justifique, para a modalidade de Acompanhamento Social;
- e) Atribuição de apoios económicos de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de carência económica, de acordo com as normas estabelecidas no Regulamento Municipal do Fundo de Apoio Social;



2 - A modalidade de Acompanhamento Social destina-se a assegurar apoio técnico, podendo ser acionada sempre que se considere necessário um acompanhamento intensivo, desenvolvendo as seguintes atividades:

- a) Aprofundamento do diagnóstico social já realizado na modalidade de Atendimento Social;
- b) Planeamento e organização da intervenção social;
- c) Contratualização no âmbito da intervenção social;
- d) Acompanhamento e avaliação da execução das ações contratualizadas;
- e) Atribuição de apoios económicos de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de carência económica, de acordo com as normas estabelecidas no Regulamento Municipal do Fundo de Apoio Social;

3 - Sempre que se justifique uma intervenção complementar, na modalidade referida na alínea b) do n.º 1, devem ser acionadas, em parceria, outras entidades do setor solidário ou setores públicos, vocacionados para a prestação dos apoios mais adequados, entre outros, das áreas da educação, emprego e formação profissional, justiça, saúde, segurança social.

4 - Prestar informação diagnóstica decorrente das atividades do SAAS ao Conselho Local de Ação Social de Loures, de forma a contribuir para os instrumentos de planeamento da Rede Social.

Artigo 11º

Âmbito territorial de intervenção

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



CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 12.º

Localização do SAAS

1 - O SAAS está sediado na sede da Câmara Municipal de Loures, sita na Praça da Liberdade 2674-501 Loures, dispondo ainda de locais de atendimento de proximidade nas freguesias do Concelho de Loures.

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 13.º

Meios de Acesso ao SAAS

Os meios de acesso das pessoas e famílias ao SAAS, estão publicitados no site da Câmara Municipal de Loures e noutros meios de informação das entidades parceiras.

Artigo 14.º

Instalações do SAAS

1 - O SAAS encontra-se descentralizado nas diferentes freguesias do Concelho de Loures, permitindo assim um atendimento presencial e de proximidade da pessoa/família.

2 - O SAAS, nos diferentes locais onde exerce a sua atividade, 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;



- 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 administrativa de apoio à área técnica e coordenações, atendimento telefónico e gestão do arquivo processual;
- e) 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 15.º

Horário de funcionamento

- 1- O SAAS funciona de segunda a sexta-feira.
- 2- O horário de funcionamento encontra-se afixado em local visível, em todos os espaços de atendimento/acompanhamento social, podendo também ser consultado no site da Câmara Municipal de Loures e outros meios de informação das entidades parceiras.

Artigo 16.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.
- 2 - A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um técnico com formação superior na área de serviço social/política social.



Artigo 17.º

Competências da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS:

- a) Realizar atendimento e prestar informação e orientação às pessoas/famílias;
- b) Avaliar e efetuar diagnóstico social do agregado familiar;
- c) Instruir e organizar o Processo Familiar;
- d) Definir o plano de inserção social com o agregado familiar, proceder à respetiva contratualização e acompanhamento do mesmo em articulação em as entidades parceiras envolvidas;
- e) Encaminhar as pessoas e famílias para Serviços e/ou Respostas Sociais, de acordo com o plano de inserção social contratualizado;
- f) Elaborar propostas de apoio económico de carácter eventual, com a devida fundamentação técnica, em situações de emergência social ou de acordo com o plano de inserção social contratualizado, conforme o estipulado no Regulamento Municipal do Fundo de Apoio Social;
- g) Comunicar às entidades judiciais eventuais crimes públicos que tenham conhecimento no exercício das suas funções, nos termos previstos na legislação em vigor;
- h) Comunicar aos serviços competentes da Segurança Social as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social de pessoas e famílias beneficiárias de RSI;
- i) Identificar estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
- j) Proceder à avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

Artigo 18.º

Coordenação Técnica

1 - A equipa técnica é dirigida por coordenador/a(s) técnico/a(s) com formação superior, na área das Ciências Sociais ou Humanidades.



2 - O/A coordenador/a técnico/a do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, pelo/a coordenador/a de NLI ou por um dos elementos da equipa técnica, por si designado.

Artigo 19.º

Atribuições do/a(s) Coordenador/a(s) Técnico/a(s)

Ao/À(s) coordenador/a(s) técnico/a(s) da equipa compete:

- a) Proceder à gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através da programação, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pela equipa técnica;
- b) Coordenar e apoiar a 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) Efetuar a interlocução, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multissetoriais representadas nas estruturas locais;
- d) Realizar a avaliação contínua da ação da equipa, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
- e) Proceder à validação das propostas de atribuição de prestações de carácter eventual, quanto à sua natureza e finalidade, de acordo com as condições e regras consignadas no Regulamento Municipal do Fundo de Apoio Social;
- f) Elaborar relatórios e recolher os dados de natureza estatística, de acordo com os modelos e instrumentos em vigor.

Artigo 20.º

Indicadores territoriais de referência

1 - O SAAS define e procede à atualização, sempre que se justifique, dos indicadores de atividade adequados.

2 – O SAAS procede à monitorização dos indicadores de referência da intervenção realizada pelas instituições com as quais contratualize a prestação deste serviço.



3 - Os indicadores de atividade e os relatórios produzidos são objeto de comunicação ao CLAS.

Artigo 21.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. 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 22.º

Direitos e deveres da Equipa Técnica

- 1 - São direitos dos/as profissionais da equipa técnica e dos/as coordenadores/as:
 - 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 dos/as coordenadores/as:



- a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização do SAAS;
- b) Recolher o consentimento informado das pessoas e famílias, para a intervenção 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, imediata, adequada e oportuna, ajustada 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) Ceder às pessoas e famílias a cópia do plano de inserção social, 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 23.º

Direitos e deveres dos utilizadores do SAAS

1 - São direitos das pessoas e famílias atendidas e/ou acompanhadas no âmbito do SAAS:

- a) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
- b) Garantia da confidencialidade da informação prestada no âmbito do Atendimento e Acompanhamento Social;



- c) Contratualização do seu percurso de inserção social e serem apoiadas na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- d) Participação ativa no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção social devidamente contratualizado;
- e) Informação 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) Acesso a uma cópia do plano de inserção social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- g) Prorrogação 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) Acesso ao Regulamento Interno do SAAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

2 - São deveres das pessoas e famílias, atendidas e/ou acompanhadas, no âmbito do SAAS:

- a) Respeito e dignidade na relação com qualquer profissional do SAAS e os restantes utilizadores do serviço;
- b) Contratualização do seu plano de inserção social, e ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- c) Comunicação das 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) Cumprimento das regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.



CAPÍTULO IV

PROCESSO FAMILIAR

Artigo 24.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 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 ou arquivo em pasta informática, que garanta nos termos anteriores a conservação dos documentos relevantes do Processo Familiar.

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.



CÂMARA MUNICIPAL

CAPÍTULO V

SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Artigo 25.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 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 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 de Loures, 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 - Conforme 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 tratamento 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 26.º

Obrigatoriedade de sigilo

1- Os/As 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 penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.



CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 27.º

Alterações ao Regulamento

A Câmara Municipal de Loures 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 28.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado na 30ª Reunião Ordinária de Câmara realizada em 7 de dezembro de 2022 e entra em vigor no dia útil seguinte.