
Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Objeto e Legislação Aplicável

O presente Regulamento Interno tem por objeto organizar o funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS, no âmbito do art.º 8.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, regulamentada pelo Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio, alterado pelo Despacho n.º 6013-B/2019, de 27 de junho, e pela Declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho, Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro, alterado pelo Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, e Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro.

Artigo 2.º Objeto

- 1- Garantir o bom funcionamento do SAAS na tipologia B 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 3.º Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos 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 4.º Entidade Promotora

É entidade promotora do SAAS o Município de Macedo de Cavaleiros, no âmbito das suas atribuições.

Artigo 5.º Natureza do Serviço

A entidade presta o SAAS na tipologia B., assegurando o atendimento e o acompanhamento social, de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social.

Artigo 6.º Objetivos

- 1- Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;
- 2- Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- 3- Prevenir situações de pobreza e de exclusão sociais;
- 4- 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;
- 5- Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
- 6- Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

Artigo 7.º
Princípios Orientadores

- 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 8.º
Atividades Desenvolvidas

- 1- 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;
- 2- Acompanhamento, de modo a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais de cada pessoa e família;
- 3- 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;
- 4- Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- 5- Planeamento e organização da intervenção social;
- 6- Contratualização no âmbito da intervenção social;
- 7- Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas

Artigo 9.º
Âmbito Territorial de Intervenção

O SAAS tem como área territorial de abrangência o Município de Macedo de Cavaleiros e respetivas freguesias.

CAPÍTULO II
ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 10.º
Localização e Instalações

- 1- O SAAS está sediado na Rua dos Segadores, em Macedo de Cavaleiros.
- 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.
- 3- 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) Áreas de atendimento, concebidas de forma a garantir o atendimento permanente e simultâneo por parte dos técnicos;

- c) Área para o funcionamento da equipa técnica, com os adequados meios informáticos que permitam efetuar os atos inerentes às atividades previstas no art.º 12.º e 13.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, republicada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio;
- d) Área de arquivo dos processos individuais das famílias, onde se assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;
- e) Instalações sanitárias para utilização dos trabalhadores e para os utilizadores do serviço.

Artigo 11.º

Horário de funcionamento

- 1- O SAAS funciona de segunda a sexta-feira, com encerramento de uma hora durante o período de almoço.
- 2- O período de atendimento tem a duração de seis horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 9h00 às 12h30min, e da tarde, das 14h30min às 16h00.
- 3- Os horários de funcionamento e acompanhamento do SAAS e dos técnicos afetos ao serviço, encontram-se afixados em local visível.

Artigo 12.º

Constituição da Equipa Técnica

- 1- A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos superiores com formação na área das ciências sociais ou humanidades e pelo coordenador técnico com formação superior. 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 três técnicos superiores com afetação a 100% e um coordenador técnico com afetação a 50%.
- 3- O coordenador técnico faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

Artigo 13.º

Competências da Equipa Técnica

- 1- 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;
- 2- Avaliação e diagnóstico social com a participação dos próprios (pessoas e famílias);
- 3- 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, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, utilizando para o efeito o modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo ISS, I.P.
- 4- Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social e do emprego e formação profissional que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
- 5- 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;
- 6- Encaminhamento técnico, sempre que se justifique, para outros serviços e recursos adequados;

-
- 7- Celebração, acompanhamento e avaliação do Acordo de Intervenção Social estabelecido com o 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, art.º 9.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
 - 8- 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;
 - 9- 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, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas pelo Instituto da Segurança Social, I.P. e regulamentos municipais.
 - 10- Comunicação as entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;
 - 11- Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras para a intervenção social com as pessoas/famílias e nos territórios;
 - 12- Colaboração na avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade.

Artigo 14.º

Competências do Coordenador Técnico

- 1- Gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através da programação, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pela equipa técnica;
- 2- 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;
- 3- Interlocação, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multisectoriais representadas nas estruturas locais;
- 4- Avaliação contínua da ação da equipa, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
- 5- Validação das propostas de atribuição de prestações de caráter eventual, quanto à sua natureza e finalidade, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas superiormente ou de acordo com os regulamentos municipais.
- 6- Elaboração de relatórios e dados de natureza estatística de acordo com os modelos e instrumentos em vigor.

Artigo 15.º

Indicadores territoriais de referência

- 1- O SAAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade adequados.
- 2- Os indicadores de atividade e os relatórios produzidos são objeto de comunicação ao Conselho Local de Ação Social - CLAS.

Artigo 16.º

Livro de Reclamações

- 1- O SAAS dispõe de Livro de Reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
- 2- O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local visível.
- 3- Nos termos da legislação em vigor, o município possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Coordenador Técnico ou junto dos técnicos e/ou administrativo(s) afeto(s) ao Serviço, sempre que desejado.

4- Está também disponível na página da internet do Município o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações.

CAPÍTULO III DIREITOS E DEVERES

Artigo 17.º

Direitos e deveres da Equipa Técnica

- 1- São direitos dos profissionais da equipa técnica e do coordenador:
 - a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das funções técnicas previstas no art.º 12.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio;
 - b) Serem tratados 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 profissionais da equipa técnica e do coordenador:
 - a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização dos serviços contratualizados para Atendimento e Acompanhamento Social, previstos no artigo 6.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio;
- 3- Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
- 4- Aceder às aplicações do sistema de informação da Segurança Social, no uso estritamente necessário e restringido aos dados e informações relevantes para a prossecução das finalidades legalmente previstas;
- 5- Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas ao abrigo do artigo 12.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio, mesmo após o termo das suas funções;
- 6- Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados registados no processo individual, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação, nos termos definidos no artigo 9.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio, utilizando para o efeito o modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo Instituto da Segurança Social, I.P.;
- 7- 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;
- 8- Promover a intervenção personalizada, mínima, imediata 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;
- 9- 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;
- 10- Disponibilizar à pessoa ou ao agregado familiar, cópia do acordo de intervenção social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- 11- Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.

Artigo 18.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 advém 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, subscrito nos termos do artigo 10.º, da Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
- 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) Ser respeitada pela sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
- b) Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS;
- c) Celebrar no âmbito do acompanhamento social um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social, nos termos do disposto no artigo 10.º, da Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

CAPÍTULO IV PROCESSO INDIVIDUAL

Artigo 19.º Organização do processo individual

1- Para cada pessoa e/ou família atendida e/ou acompanhada no âmbito do SAAS é organizado, obrigatoriamente, um processo individual, do qual consta, entre outra informação:

- a) A caracterização individual e familiar;
- b) O diagnóstico social e familiar;

2- Nas situações em que se verifique exclusivamente atendimento social, o processo individual é constituído obrigatoriamente por:

- a) Caracterização da situação individual e familiar;
- b) Diagnóstico social e familiar;
- c) Diligências, contatos e articulações estabelecidas com outros setores da comunidade, ou, para outras entidades ou serviços que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção.

3- O processo individual é permanentemente atualizado e informatizado quanto ao registo do acompanhamento, diagnóstico social, avaliação e execução das ações contratualizadas e registadas no acordo de intervenção social.

4- O processo individual 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 individual.

5- Cada processo individual é de acesso restrito e natureza confidencial, e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente e de acordo com as normas previstas na Portaria n.º 1383/2009, de 4 de novembro, revogada pela Portaria n.º 182/2020, de 4 de agosto.

CAPÍTULO V

ACESSO AO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

Artigo 20.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 utilizadores 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 atividades previstas no SAAS.

2- O acesso às aplicações informáticas por parte dos técnicos do SAAS, devidamente autorizados para o efeito, é efetuado local ou remotamente, através de um código de utilizador e de uma palavra passe, pessoal e intransmissível.

3- 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.

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 21.º

Obrigatoriedade de sigilo

1- A instituição e respetivos técnicos afetos ao serviço estão sujeitos a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas ao abrigo do presente protocolo outorgante no âmbito da Rede Local de Intervenção Social, mesmo após o termo das suas funções.

2- A violação do disposto no número anterior faz incorrer o faltoso em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 22.º

Alterações ao Regulamento

Os responsáveis das estruturas prestadoras do serviço deverão informar o Instituto da Segurança Social, I.P., entidade competente para o acompanhamento técnico e fiscalização do SAAS, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 23.º

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade responsável pela prestação do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor aplicáveis sobre a matéria.

Artigo 24.º
Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor no oitavo dia útil após a sua publicitação na página da internet do Município.

- O presente Regulamento foi aprovado, por unanimidade/maioria, em Reunião de Câmara de 10/01/2023;
- O presente Regulamento foi publicitado na Página da Internet do Município em 31/03/2023.