



REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

A Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, que define as bases gerais do sistema da segurança social, contemplada no subsistema de ação social, tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

Na concretização desses objetivos da ação social, o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) reveste-se de grande importância, contribuindo para uma proteção especial aos grupos mais vulneráveis, através da disponibilização de informação e da mobilização dos recursos adequados a cada situação, tendo em vista a promoção da melhoria das condições de vida e bem-estar das populações, condições essas facilitadoras da inclusão social.

No quadro das transferências de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais no domínio da ação social, determina o n.º 1 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, que “*compete à câmara municipal assegurar o serviço de atendimento e de acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social*”, nos termos definidos na Portaria n.º 63/2021, de 17 de março.

Conforme dispõe o n.º 1 do artigo 6.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, “*O SAAS consiste num atendimento de primeira linha que responde eficazmente às situações de crise e ou de emergência sociais, bem como num acompanhamento social destinado a assegurar o apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais*”.

O n.º 1 do artigo 8.º da referida Portaria consagra como obrigatória a existência de um regulamento interno do SAAS, pelo que, ante aquela exigência, cabe à autarquia assumir o funcionamento deste serviço, bem assim aprovar o correspondente instrumento regulamentar.

Nestes termos, atendendo ao disposto no n.º 3 do supramencionado artigo 8.º, à autonomia normativa das autarquias locais e o poder regulamentar que detêm, fundado na própria Constituição da República Portuguesa (cf. artigos 112.º, n.º 7 e 241.º), às atribuições previstas na alínea h) do n.º 2 do artigo 23.º, às competências definidas na alínea k) do n.º 1 do artigo 33.º, todos do Regime Jurídico das Autarquias Locais (RJAL), aprovado em anexo (Anexo I) à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, e ainda ao preceituado no Código do Procedimento Administrativo (artigos 97.º e seguintes), foi aprovado o Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, pelo órgão Câmara Municipal, na reunião do dia 13 de abril de 2022, que se rege nos seguintes termos:



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

O presente Regulamento Interno tem por objeto a organização do funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social do Município de Pombal, 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 pelo preceituado na *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 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 à equipa técnica ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como aos utilizadores do citado serviço.

Artigo 5.º

Entidade promotora do SAAS

A entidade promotora do SAAS é a Câmara Municipal de Pombal, no âmbito das suas competências, sem prejuízo da possibilidade de contratualização através da celebração de acordos



específicos com instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas, prevista no *n.º 3 do artigo 5.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro*, na sua atual redação.

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 SAAS:

- 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) Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- c) Personalização, seletividade 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

1. No âmbito do 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) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
 - d) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica, tomando como referencial o previsto no Decreto-Lei n.º 120/2018, de 27 de dezembro, no respeito pela autonomia do poder local;
 - e) Planeamento e organização da intervenção social;
 - f) Contratualização no âmbito da intervenção social, designadamente elaboração de informações sociais para efeitos de atribuição do Rendimento Social de Inserção, relatórios sociais, celebração e acompanhamento dos correspondentes contratos de inserção dos beneficiários;
 - g) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.
2. 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 SASS abrange todo o concelho de Pombal.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Localização do SAAS



O SAAS está sediado na Loja do Cidadão – Casa Agorreta – Praça Marquês de Pombal – 3100-449 Pombal.

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, privacidade, 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, que possibilite um atendimento permanente e simultâneo por parte da equipa técnica;
 - 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 individuais, onde se assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;
 - e) Instalações sanitárias para utilização da equipa técnica e dos utilizadores 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, no período compreendido entre as 9h e as 13h e entre as 14h e as 16h.
3. O atendimento é efetuado mediante marcação prévia, por telefone ou pessoalmente, em qualquer dia da semana, no horário indicado no número anterior.
4. O SAAS encontra-se encerrado 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 técnicos com formação superior na área das ciências sociais ou humanidades, integrando, obrigatoriamente, pelo menos um técnico com formação superior na área de serviço social.
2. A equipa técnica do SAAS é constituída por duas técnicas com formação superior na área Serviço Social.

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 individual;
- 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 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 técnico com formação superior.
2. O coordenador técnico do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

Artigo 17.º

Atribuições do Coordenador Técnico

1. Ao coordenador técnico 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 multissetoriais 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 Divisão de Desenvolvimento Social e Saúde.



Artigo 19.º

Livro de Reclamações

3. O SAAS dispõe de Livro de Reclamações.
4. O SAAS deve providenciar pela afixação, em local bem visível, a informação de que possui um livro de reclamações, bem como a entidade competente para apreciar a reclamação.
5. Nos termos da legislação em vigor, o Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto da equipa técnica, sempre que desejado.
6. O Livro de Reclamações está igualmente disponível no sítio da Internet do Município em formato eletrónico, conforme dispõe o *artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro*, na sua atual redação.

CAPÍTULO III

DIREITOS E DEVERES

Artigo 20.º

Direitos e deveres da Equipa Técnica

2. São direitos dos profissionais que integram a equipa técnica:
 - a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das suas funções;
 - 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.
3. São deveres dos profissionais que integram a equipa técnica:
 - a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização do SAAS;
 - b) Recolher o consentimento informado para a intervenção a desenvolver e registo da informação;
 - c) Respeitar a identidade pessoal e reserva da vida privada e familiar dos utilizadores do serviço;
 - d) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
 - e) 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;



- f) Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha da execução das suas atribuições profissionais;
- g) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados no processo individual, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação específico;
- h) Assegurar a contratualização do percurso de inserção social e apoiar na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional dos utilizadores do serviço;
- i) Garantir a participação dos utilizadores do serviço no processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção devidamente contratualizado;
- j) Informar os utilizadores dos serviços sobre os direitos e deveres que lhe advêm da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
- k) 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;
- l) 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;
- m) Zelar pela progressiva melhoria e sustentabilidade dos serviços prestados pelo SAAS tendo em conta os fins a que ele se destina;
- n) 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;
- o) Garantir aos utilizadores do serviço 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, bem como a possibilidade de comunicar as alterações que sejam relevantes para a alteração ou manutenção das ações inscritas no aludido instrumento;
- p) Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Livro de Reclamações;
- q) Dar a conhecer aos utilizadores do serviço e afixar, em local visível e de fácil acesso, o presente Regulamento Interno.



CAPÍTULO IV

PROCESSO INDIVIDUAL

Artigo 21.º

Organização do processo individual

1. É obrigatória a organização de um processo individual, 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 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.
3. Cada processo individual 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 22.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 11º do Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto*, na sua atual redação, 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 as *alíneas a) e 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. São ainda adotadas e periodicamente atualizadas as seguintes medidas de segurança de tratamentos de dados pessoais em causa, designadamente:
 - 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;
 - c) Todos os acessos são registados em base de dados para efeitos de auditoria, identificado o utilizador, operação realizada e data e hora da alteração.
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. 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, a *Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto*, 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, constantes no *Anexo à Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março de 2018*.

Artigo 23.º

Obrigatoriedade de sigilo

1. Os profissionais que integram a equipa técnica 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 os faltosos em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 24.º

Alterações ao Regulamento

Caberá ao órgão Câmara Municipal pugnar pela alteração do presente Regulamento sempre que tal se venha a revelar necessário para a melhoria da organização e funcionamento do SAAS, nos termos da legislação concretamente aplicável e em vigor.

Artigo 25.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 13 de abril de 2022