



MUNICÍPIO DE SERNANCELHE

Regulamento n.º 969/2023

Sumário: Aprovação do Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.

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

Carlos Silva Santiago, Presidente da Câmara Municipal de Sernancelhe, torna público que, nos termos e para efeitos do disposto no artigo 56.º do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, e nos termos do artigo 139.º do Código do Procedimento Administrativo, que a Câmara Municipal, no uso da competência que lhe é conferida pela alínea k) do n.º 1 do artigo 33.º do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua atual redação, aprovou o “Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social”, que entrará em vigor no dia seguinte ao da sua publicação na 2.ª série do *Diário da República*.

31 de julho de 2023. — O Presidente da Câmara, *Carlos Silva Santiago*.

Preâmbulo

O Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social de Sernancelhe (SAAS) decorre da transferência de competências para os órgãos municipais e para as entidades intermunicipais, no domínio de Ação Social operada pela Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto.

Segundo este diploma, são transferidas para os municípios diversas competências, nas quais se inclui “assegurar o do SAAS de pessoas/utentes e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social”, conforme consta na alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º, do citado diploma.

Decorre do artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro, na sua redação atual, que o SAAS deverá, obrigatoriamente, possuir regulamento interno.

Assim, o presente regulamento foi aprovado em reunião de Câmara a 17 de abril de 2023, para cumprimento ao disposto do artigo 98.º n.º 1 do Código de Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, na sua atual redação.

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, pela 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 a Declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho.

Artigo 2.º

Legislação aplicável

O SAAS rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, pela 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 a 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 3.º

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1) Garantir o bom funcionamento do serviço do SAAS e assegurar o bem-estar e a segurança de utentes e famílias, bem como, dos 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

A entidade promotora do SAAS é o Município de Semancelhe.

Artigo 6.º

Natureza do serviço

- 1 — O serviço a prestar pela entidade é o serviço do SAAS, na tipologia de utentes e famílias multidesafiadas e/ou em situação de vulnerabilidade e exclusão social, da área geográfica de Semancelhe.
- 2 — O SAAS assegura ainda 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 dos/as utentes 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:

- 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/as cidadãos/as;
- e) Valorização das parcerias para uma atuação integrada;
- f) Intervenção mínima, imediata e oportuna.

Artigo 9.º

Atividades do SAAS

No serviço de 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) Acompanhamento, de modo a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais de cada utente 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) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- e) Planeamento e organização da intervenção social;
- f) Contratualização no âmbito da intervenção social;
- g) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas;
- h) 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 do SAAS insere-se no concelho de Semancelhe e abrange as seguintes freguesias: Arnas, Carregal, Chosendo, Cunha, Faia, União de freguesias de Ferreirim e Macieira, União de freguesias de Fonte Arcada e Escurquela, Granjal, Lamosa, União de freguesias de Penso e Freixinho, Quintela, União de freguesias de Semancelhe e Sarzeda e Vila da Ponte.

CAPÍTULO II

Organização e regras de funcionamento

Artigo 11.º

Localização do SAAS

1 — O SAAS está sediado na Câmara Municipal de Semancelhe, sito na Rua Dr. Oliveira Serrão, 3640-240 Semancelhe.

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 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/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 às atividades previstas no artigo 12.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, republicado pela Portaria n.º 137/2015, de 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/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 de uma hora e meia durante o período de almoço. Aos fins de semana e feriados, este serviço também encerra.

2 — O período de atendimento do serviço tem a duração de 12 horas semanais, repartidas ao longo de dois dias, abrangendo os períodos da manhã, das 09h00 às 12h30, e da tarde, das 14h00 às 16h30, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades sentidas.

3 — Os horários de funcionamento e acompanhamento do SAAS e os/as técnicos/as afetos/as ao serviço, encontram-se afixados em local visível.

4 — O atendimento pode ser efetuado mediante a marcação prévia, por telefone ou pessoalmente, em qualquer dia da semana.

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, e pelo/a coordenador/a. A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um/a técnico/a com formação superior na área de serviço social.

2 — O SAAS poderá complementar a sua atuação com recurso a técnicos/as de outras áreas de formação (e.g., psicólogo/a).

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 utentes 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 de utentes e famílias;

c) Instrução, consulta e organização do processo individual/familiar;

d) Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social, do emprego e formação profissional, que 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, artigo 9.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
- 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 carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- j) Comunicação às 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) Interlocação e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;
- m) 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.
- 2 — O/a Coordenador/a técnico/a do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do Município a designar.

Artigo 17.º

Atribuições do/a Coordenador/a Técnico/a

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 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 modelos criados para o efeito.

Artigo 18.º

Articulações Específicas

De modo a potenciar a integração social dos cidadãos/as e famílias acompanhadas e, a harmonização das iniciativas desenvolvidas pelas diferentes parcerias, o SAAS articula com diferentes entidades públicas ou privadas.



Artigo 19.º

Indicadores territoriais de referência

O SAAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade adequados.

Artigo 20.º

Livro de Reclamações

1 — O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social dispõe de Livro de Reclamações, que poderá ser eletrónico, 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, a Câmara Municipal possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Coordenador/a Técnico/a, sempre que desejado.

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 funções técnicas previstas no artigo 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/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 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;
- 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 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;
- e) 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.
- 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 dos utentes utilizadores 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) 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, 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 do/a utente, 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;

b) 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;

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 familiar

Artigo 23.º

Organização do processo individual

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

a) Caracterização individual e familiar;

b) Diagnóstico social e familiar.



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

- a) Caracterização da situação individual e familiar;
- b) Diagnóstico social e familiar;
- c) Diligências, contactos 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 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 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 24.º

Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social

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/as devidamente credenciados/as para o efeito, e encontrando-se restringido aos dados relevantes para prossecução das competências a que se refere a alínea a) e f) do n.º 1 do artigo 3.º e os artigos 10.º e 11.º do mesmo decreto-lei.

2 — O acesso às aplicações informáticas é garantido pelo Instituto de Informática, I. P., mediante identificação dos/as utilizadores/as autorizados/as 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/As utilizadores/as com acesso autorizado comprometem-se a assegurar a coerência dos dados registados, bem como, zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de Informação da Segurança Social (SISS).

4 — 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 acesso definida pelo Instituto da Segurança Social, I. P.

5 — 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.

6 — 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 24 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 do Ministério n.º 4/2018, de 28 de março de 2018.



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 pelas 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 Câmara Municipal farás 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

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 28.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor a seguir à publicação no *Diário da República*.

316735121

