

## MUNICÍPIO DE PORTO DE MÓS

### Regulamento n.º 432/2024

**Sumário:** Aprova o Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS).

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

Eduardo Manuel Ferreira Amaral, Vice-Presidente da Câmara Municipal de Porto de Mós, torna público que, nos termos e para efeitos do disposto no artigo 8.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, conjugado com a alínea k), do n.º 1 do artigo 33.º, do Regime Jurídico das Autarquias Locais, aprovado pela Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, a Câmara Municipal em reunião de 21 de março de 2024, aprovou o Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) que se publica na íntegra.

Mais torna público, que o presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua publicação nos termos legais.

#### **Nota justificativa**

O artigo 12.º da Lei n.º 50/2018 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.º 184/2014, de 18 de setembro, que regula e estatui no seu artigo 8.º as condições de organização e funcionamento do SAAS, que é obrigatório a aprovação de um Regulamento Interno do SAAS, sendo o mesmo, de acordo com o n.º 3 do mesmo artigo, aprovado pela Câmara Municipal.

Assim, no cumprimento daquela norma legal e ao abrigo do poder regulamentar conferido às autarquias locais nos termos consagrados no artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa, no uso da competência conferida pela alínea k), do n.º 1 do artigo 33.º do Anexo I da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua redação atual, submete-se à Câmara Municipal, o projeto de Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, que deverá ser sujeito a consulta pública, pelo período de 30 (trinta) dias úteis, após publicação na 2.ª série do *Diário da República*, em cumprimento do previsto no artigo 101.º do Código do Procedimento Administrativo.

### 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 do Município de Porto de Mós, 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 pela 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 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, coordenadores/as técnicos/as 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 Porto de Mós, no âmbito das suas competências e atribuições, é a entidade promotora do SAAS.

### 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:

- 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 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 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 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;
- d) Planeamento e organização da intervenção social;
- e) 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;
- f) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.
- g) 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 SAAS é o Concelho de Porto de Mós.

## CAPÍTULO II

### Organização e regras de funcionamento

#### Artigo 11.º

##### Localização do SAAS

1 – O SAAS está sediado nas instalações da Câmara Municipal de Porto de Mós, podendo ser alterado para outro local mediante aviso publicado no *site* do Município e noutros locais de estilo.

2 – O SAAS será realizado de forma descentralizada tendo como locais de funcionamento as sedes das Juntas de Freguesia de Alvados/Alcaria, Alqueidão da Serra, Arrimal/Mendiga, Calvaria de Cima; Juncal, Pedreiras, Mira de Aire, São Bento e Serro Ventoso.

3 – 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 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, de forma a possibilitar um atendimento permanente e simultâneo por parte dos/as técnicos/as;

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 familiares nas instalações da Câmara Municipal de Porto de Mós, 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 em espaços do município, juntas de freguesia ou outros e horários a definir anualmente.

2 – O período de atendimento do serviço tem a duração de seis horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 9h30 às 12h30 e/ou da tarde, das 14h00 às 17h00.

3 – O SAAS encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.

4 – O horário de funcionamento do SAAS e a identificação dos/as técnicos/as afetos/as ao serviço, encontram-se afixados 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.

2 – A constituição da equipa técnica integra, obrigatoriamente, pelo menos um/a técnico/a com formação superior na área de serviço social.

3 – A equipa técnica do SAAS é constituída por:

- a) 1 Coordenadora do Serviço Local da Ação Social, com formação na área em Sociologia;
- b) 1 Coordenadora do Núcleo Local Inserção, com formação em Serviço Social;
- c) 2 Técnicos/as Superiores, com formação em Serviço Social;
- d) 1 Técnico/a Superior com formação em Educação Social;
- e) 1 Técnico/a Superior com formação em Psicologia;
- f) 1 Técnico/a Superior com formação em Recursos Humanos;

4 – A equipa técnica pode ser alterada, por motivo de reforço ou desfetação de elementos, sempre que o mesmo se revele necessário, garantindo-se a continuidade do serviço.

## Artigo 15.º

### Competências da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS assegurar:

- 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 familiar;
- 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 verificarem durante o processo de acompanhamento social;
- i) Comunicação aos serviços competentes da segurança social das alterações que se verificarem 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;

I) Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

#### Artigo 16.º

##### **Coordenação Técnica**

1 – A equipa técnica é dirigida pelo/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 da equipa técnica.

#### 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 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 ao CLAS.

#### Artigo 19.º

##### **Livro de Reclamações**

1 – O SAAS, enquanto serviço da Autarquia, dispõe de Livro de Reclamações desta entidade.

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 artigo 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 20.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) Recolher o consentimento informado para a intervenção a desenvolver 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, 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;
- i) Zelar pela progressiva melhoria e sustentabilidade dos serviços prestados pelo SAAS tendo em conta os fins a que ele se destina;
- j) 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;
- k) Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.

Artigo 21.º

**Direitos e deveres das pessoas utilizadoras 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) Contratualizar o seu percurso de inserção social e 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 devidamente contratualizado;
- e) Ser informada 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) Ter acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- g) Ter 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;
- 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 e os restantes utilizadores do serviço;
- b) Contratualizar o seu percurso de inserção social e ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- c) Comunicar as 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) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

## CAPÍTULO IV

### Processo familiar

#### Artigo 22.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.

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.

## CAPÍTULO V

### Sistema de informação

#### Artigo 23.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, 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 — De acordo com 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 tratamentos de dados pessoais em causa:

a) Os perfis são atribuídos a cada utilizador, em função do seu perfil de acesso a cada módulo aplicativo 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 aplicativos 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 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 24.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 25.º

**Alterações ao Regulamento**

A Câmara Municipal de Porto de Mós 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 26.º

**Entrada em vigor**

O presente Regulamento Interno foi aprovado em 21 de março de 2024 e entra em vigor no dia seguinte à sua publicação nos termos legais.

27 de março de 2024. – O Vice-Presidente da Câmara Municipal, Eduardo Manuel Ferreira Amaral.

317538189