arouca
câmara
municipal

REGULAMENTO INTERNO DO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º

Objeto

O presente Regulamento Interno tem por objeto organizar o funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS, no âmbito da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, republicada pela Portaria n.º 137/2015 de 19 de maio e alterada pela Portaria n.º 63/2021, de 17 de março, na sequência do Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, que concretizou a transferência de competências para os órgãos municipais e para as entidades intermunicipais no domínio da ação social.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

O SAAS rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, republicada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, e alterada pela Portaria n.º 63/2021, de 17 de março.

Artigo 3º

Objetivos do Regulamento Interno

São objetivos do presente Regulamento Interno:

1. Garantir o bom funcionamento do serviço de atendimento e acompanhamento social e assegurar o bem-estar, segurança e a qualidade de vida 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 execução e gestão do SAAS.

Artigo 4º

Âmbito da aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos/às profissionais das equipas técnicas, coordenador(a) técnico(a) e outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como às pessoas utilizadoras do citado serviço.

Artigo 5º

Entidades Promotora e Executoras do SAAS

1. A entidade promotora do SAAS é a Câmara Municipal de Arouca.
2. As entidades executoras do SAAS são a Câmara Municipal, a Associação para a Integração de Crianças Inadaptadas de Arouca (AICIA) e o Patronato - Centro Paroquial e Social Santa Mafalda, com quem a Câmara Municipal contratualizou a resposta de SAAS através da celebração de acordo específico.

Artigo 6º

Natureza do serviço

O SAAS é uma resposta social que assegura o atendimento e o acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social e o acompanhamento da componente de inserção aos beneficiários do RSI.

Artigo 7º

Objetivos do SAAS

São objetivos do SAAS:

a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada uma das situações;
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 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 8º

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 9º

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) Acompanhamento, de modo a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais de cada pessoa 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 sectores da comunidade vocacionadas para a prestação dos apoios mais adequados, designadamente da segurança social, saúde, educação, justiça, migrações, emprego e formação profissional.

Artigo 10º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do SAAS abrange o concelho de Arouca.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11º

Localização do SAAS

1. O SAAS está sediado nas instalações do Via Verde Social Avenida na 25 de abril, nº22/B, 4540-102 Arouca.
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 12º

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 caráter 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 art.º 9.º do presente Regulamento;
    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 13º

Horário de funcionamento

1- O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social funciona em todos os dias úteis, com encerramento no período de almoço.

2- O período de atendimento efetuar-se-á em todos os dias úteis das 9h às 12h30 e das 14h às 17h30, exceto às terças feiras, dia dedicado para reuniões de equipa e NLI.

3- A equipa do SAAS elabora um mapa mensal com a escala de serviço dos técnicos por forma a garantir o funcionamento do serviço em permanência, inclusive durante os períodos de férias.

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

Artigo 14º

Constituição da Equipa Técnica

1- A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por três técnicas superiores, com formação na área das ciências sociais e humanas (1 em psicologia e duas em serviço social), e três ajudantes familiares, com afetação a 100% e 3 técnicas superiores do Município (serviço social), duas afetas a 25% e uma a 50%.

2- A constituição da equipa técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um técnico com formação superior na área de serviço social.

3- A coordenação técnica das equipas é assegurada por um técnico superior do Município, com formação na área das ciências sociais e humanas, a nomear pela Presidente da Câmara.

Artigo 15º

Competências da Equipa Técnica

A equipa técnica assegura, no âmbito do SAAS, as seguintes atividades:

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), 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 art.º 9.º da Portaria n.º 188/2014, de 8 de setembro, republicada 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, IP.;
4- Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social, do emprego e formação profissional, saúde e educação 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 sempre que resultar da avaliação e diagnóstico social a necessidade de uma intervenção específica em outra área de atuação;
7- Celebração, acompanhamento e avaliação do Acordo de Intervenção Social ou Contrato de Inserção, estabelecido com o/a titular e, se aplicável o respetivo

agregado familiar, nos termos do disposto no art.º 10.º da Portaria n.º 188/2014, de 8 de setembro, republicada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;

8- Disponibilização ao/à titular e, se aplicável, ao respetivo agregado familiar, de cópia do Acordo de Inserção Social ou Contrato de Inserção, 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, tomando como referencial o previsto no Decreto-Lei n.º 120/2018, de 27 de dezembro;

10- Comunicação às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;

11- 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;

12- Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;

13- Interlocução e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;

14- Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

Artigo 16º

Coordenação Técnica

1 - A equipa técnica é dirigida por um/uma coordenador/a técnica, com formação superior na área das ciências sociais e humanas.

2 - A coordenadora técnica do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por outro elemento a designar dentro da equipa técnica da Divisão de Ação Social do Município.

Artigo 17º

Atribuições da Coordenadora Técnica

1- À coordenadora técnica 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) Interlocução, 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 18º

Indicadores territoriais de referência

1- A Coordenação do SAAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade adequados.

2- A Coordenação do SAAS fará a monitorização dos indicadores de referência da intervenção realizada pelas instituições com que efetuou protocolo.

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

Artigo 19º

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 do/a Coordenador/a Técnico/a ou junto do/a 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 20º

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;
b) Serem tratados/as com respeito e dignidade;
c) Frequentar ações de formação para atualização de conhecimento 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 proceder ao registo da informação, em plataforma informática própria;
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 da Segurança Social, no uso estritamente necessário e restringindo 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 individuo 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 21º

Direitos e deveres das pessoas utilizadoras de SAAS

1- São direitos da pessoa, enquanto sujeito de direitos e consequentemente de cada um/a 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 prorrogativa 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 consequentemente de cada um/a 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 INDIVIDUAL

Artigo 22º

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, de entre outra informação:
   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- Nas situações em que se verifique exclusivamente atendimento social, o processo individual é constituído apenas pela caracterização da situação e diagnóstico social e familiar.
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.

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 nº 4 do artigo 11º 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 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- 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 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 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- As entidades e respetivos/as técnicos/as afetos/as ao SAAS estão sujeitos/as 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 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 26º

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Câmara Municipal, tendo em conta a legislação/normativos em vigor aplicáveis sobre a matéria.

Artigo 27º

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pela Câmara Municipal.