

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

## **Nota Justificativa**

No âmbito da operacionalização da transferência de competências, em matéria de serviço de atendimento e de acompanhamento social (SAAS) de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social para as câmaras municipais, a Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, que estabelece as condições de organização e de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), na sua redação atual, estipula, no seu artigo 5.º, n.º 1, que compete à câmara municipal assegurar o desenvolvimento do serviço de atendimento e de acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social. Já o artigo 8.º, n.º 1 da mesma Portaria determina que o SAAS possui obrigatoriamente um regulamento interno, sendo que o modelo de regulamento interno é aprovado pela câmara municipal, nos termos do n.º 3 do mesmo artigo.

Tendo em vista organizar o funcionamento dos SAAS a assegurar pela Câmara Municipal de Mafra, importa aprovar um regulamento interno que dê cumprimento ao estipulado pela legislação acima mencionada.

Nos termos do artigo 23.º, n.º 2, alínea h) do Anexo I da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (Regime Jurídico das Autarquias Locais), na sua redação atual, os municípios dispõem de atribuições nos domínios da ação social, competindo à câmara municipal, nos termos do artigo 33.º, n.º 1, alínea v) participar na prestação de serviços e prestar apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade, em parceria com as entidades competentes da administração central e com instituições particulares de solidariedade social, nas condições constantes de regulamento municipal.

Determina o artigo 33.º, n.º 1, alínea k) do mesmo diploma que compete à câmara municipal elaborar e submeter à aprovação da assembleia municipal os projetos de regulamentos externos do município, bem como aprovar regulamentos internos.

## **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, 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, do qual consta, designadamente, o horário de funcionamento, a constituição da equipa técnica e os direitos e deveres dos utilizadores do serviço, visa:

- a) Estabelecer as regras de funcionamento do SAAS, tendo em vista 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 aos/às profissionais da equipa técnica, coordenador(a)s técnico(a)s 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**

1. A entidade promotora do SAAS é a Câmara Municipal de Mafra, no âmbito das suas atribuições e competências.
2. Compete, ainda, à Câmara Municipal de Mafra elaborar os relatórios de diagnóstico social e de acompanhamento e a atribuição de prestações pecuniárias de carácter

eventual em situação de emergência social, comprovada carência económica e de risco social.

3. A câmara municipal, no exercício das competências previstas nos números anteriores, pode contratualizar, através da celebração de acordo específico, com instituições particulares de solidariedade social (IPSS) ou equiparadas.

### **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.
3. Excetuam-se do disposto no número anterior as situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica.
4. Excetua-se, ainda, do disposto no n.º 1, a Linha Nacional de Emergência Social (LNES), regulada pela Portaria n.º 371/2019, de 14 de outubro.

### **Artigo 7.º**

#### **Objetivos do SAAS**

São objetivos do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social:

- 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 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 utilizadores do serviço;
  - 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;
  
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 serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é o Concelho de Mafra.

## **CAPÍTULO II**

### **ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **Artigo 11.º**

### **Localização do SAAS**

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado no Edifício Municipal Boavista, Largo da Boavista n.º 4, 2640-444 Mafra.

## **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 de pessoas e informação, de 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;
  - 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 técnicos;
  - c) Área técnica, dotada 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, 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, entre as 09h00 e as 13h00 e entre as 14h00 e as 17h00, encerrando aos sábados, domingos e feriados;
2. O atendimento social não urgente funciona mediante marcação prévia;
3. O horário de funcionamento do SAAS consta do regulamento interno, o qual se encontra afixado em local visível e de fácil acesso.

## **Artigo 14.º**

### **Constituição da Equipa Técnica**

1. A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnico(a)s superiores, com formação superior na área das ciências sociais ou humanidades, e pelo/a coordenador/a.
2. A equipa referida no número anterior integra pelo menos, um técnico com formação na área de serviço social.
3. A equipa técnica do SAAS é constituída por 4 técnicos superiores e 1 coordenador.

## **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 utilizadores do serviço;
- c) Instrução e organização do processo individual;
- d) Definição, com a participação dos próprios utilizadores do serviço, 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 um coordenador técnico, com formação superior, fazendo-se substituir, nas suas ausências, faltas ou impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica, sem embargo do estipulado no número seguinte.
2. Na falta de designação, a suplência cabe ao inferior hierárquico imediato e, em caso de igualdade de posições, ao mais antigo.

## **Artigo 17.º**

### **Atribuições da(o)s Coordenador(a)s Técnica(o)s**

Ao/À/s coordenador(a)s técnica(o)s 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 multisectoriais 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**

#### **Livro de Reclamações**

- 1. O SAAS dispõe de Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.
- 2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local visível.

### **CAPÍTULO III**

#### **DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 19.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 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 20.º**

### **Direitos e deveres das pessoas utilizadoras de SAAS**

1. São direitos da pessoa, enquanto sujeito de direitos e conseqüentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e ou acompanhada, no âmbito do SAAS:
  - a) Ser respeitada pela sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
  - b) Ver garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do Atendimento e Acompanhamento Social;
  - c) 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 assinado 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, o qual se encontra afixado em local visível e de fácil acesso, para consulta, 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, incluindo a composição do agregado familiar, a alteração de rendimentos e a alteração de residência;
  - d) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no 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. Nas situações em que se verifique exclusivamente o atendimento social, o processo individual é constituído apenas pela caracterização da situação e diagnóstico social e familiar.
  3. O processo organizado, em formato informático, pode ser complementado com 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, sendo de acesso restrito e natureza confidencial, e devendo ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

## **CAPÍTULO V**

### **CONTRATUALIZAÇÃO PARA A INSERÇÃO**

#### **Artigo 22.º**

##### **Contratualização para a inserção**

1. No âmbito do acompanhamento é estabelecido um compromisso, reduzido a escrito, entre os agregados familiares e a câmara municipal, onde se definem as ações a desenvolver, os apoios sociais a atribuir e as responsabilidades e obrigações das partes, assim como os objetivos a atingir.
2. O acordo estabelecido deve ser previamente validado pelos parceiros, entidades ou serviços da comunidade cuja intervenção seja necessária à execução do compromisso.

## **CAPÍTULO VI**

### **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. São, ainda, adotadas, revistas e periodicamente atualizadas, consoante as necessidades, medidas de segurança de tratamentos de dados pessoais em causa, nos termos dos artigos 24.º e 32.º do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, 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.
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, sem embargo da Política de Segurança do Município de Mafra.
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, ainda, a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, atendendo-se, ademais, às finalidades e princípios de segurança que se pretendem alcançar com os requisitos técnicos mínimos das redes e sistemas de informação, exigidos ou recomendados a todos os serviços e entidades da Administração direta e indireta do Estado, constantes do Anexo à Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março de 2018, com as devidas adaptações.

### **Artigo 24.º**

#### **Utilizadores do sistema de informação específico**

1. No âmbito da utilização do sistema de informação específico, a que se refere o artigo anterior, é obrigação da câmara municipal comunicar ao Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.), a identificação de novos utilizadores e a cessação dos utilizadores que, por qualquer motivo, deixem de ter legitimidade para permissão de acesso ao sistema.
2. O ISS, I. P., assegura a necessária formação aos novos utilizadores do sistema de informação específico referidos no número anterior.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 25.º**

##### **Omissões**

Todas as dúvidas de interpretação e omissões resultantes da aplicação do presente Regulamento são resolvidas e, ou supridas por decisão do Presidente da Câmara Municipal, sem prejuízo de, quando este o entender, remeter a questão suscitada para deliberação da Câmara Municipal de Mafra.

#### **Artigo 26.º**

##### **Alterações ao Regulamento**

A Câmara Municipal aprovará 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**

#### **Entrada em vigor**

O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Câmara Municipal em..... e entra em vigor no primeiro dia seguinte ao da sua publicitação, nos termos legais.