



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal

EDITAL N.º 107/2022

Luís Miguel Marques Grossinho Coutinho Albuquerque, Presidente da Câmara Municipal de Ourém, torna público, nos termos do artigo 139.º do Código do Procedimento Administrativo, que o **“Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)”**, aprovado na reunião camarária de 03 de outubro de 2022, em conformidade com a versão definitiva, que a seguir se reproduz na íntegra: -----

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

Preâmbulo

A Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto, e o decreto-lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, estabelecem e concretizam as competências a transferir para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais em matéria de ação social, nomeadamente a competência de assegurar o serviço de atendimento e de acompanhamento social. -----

Por sua vez, a Portaria n.º 63/2021, de 27 de março regula os termos de 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, previstos nas alíneas a) e e) do n.º 1 do artigo 3.º e do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto. -----

A Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, que procedeu à primeira alteração à Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, regulamenta as condições de organização e de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS. -----

Por fim, considerando as atribuições do Município, consignadas no Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, através da alínea k), do n.º 1, do artigo 33.º, e do n.º 3 do artigo 8.º da Portaria 63/2021, procedeu-se à elaboração da presente proposta de Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social. -----

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. -----



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal

- 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, 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

A entidade promotora do SAAS é a Câmara Municipal de Ourém, no âmbito das suas competências. -

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 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.-----



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal

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) 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;-----
- 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 serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é o Concelho de Ourém. -----

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Localização do SAAS

- 1.- O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado no Centro de Exposições de Ourém, no 2º piso, sito na Rua Melvin Jones 2490-548 Ourém.-----



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal

- 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 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 técnicos 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, 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 durante o período de almoço. -----
- 2.- O período de atendimento do serviço tem a duração de sete horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 9:00h às 13:00h, e da tarde, das 14:00h às 17:00h. -----
- 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 técnico(a)s superiores, com formação superior na área das ciências sociais ou humanidades, e pelo/a coordenador/a. A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um técnico com formação superior na área de serviço social. -----
- 2.- A equipa técnica do SAAS é constituída por 5 Técnicos, três Técnicos Superiores de Serviço Social e dois Técnicos Superiores de Psicologia. -----



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal



Artigo 15.º

Competências da Equipa Técnica

- Compete à equipa técnica do SAAS:-----
- a) Atendimento, informação e orientação das pessoas e famílias;-----
 - b) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;-----
 - c) Instrução e organização do processo 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 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) Interlocução e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;-----
 - l) Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.-----

Artigo 16.º

Coordenação Técnica

- 1.- A equipa técnica é dirigida por coordenador/a/s técnico(a)s com formação superior.-----
- 2.- Os/As coordenador(a)s técnico(a)s do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.-----

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;-----



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal

- 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 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

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 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 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 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 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; -----



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal

- 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;-----



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal

- 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 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 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. -----



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal

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 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



MUNICÍPIO DE OURÉM
Câmara Municipal

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.- A(o)s 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 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 pela Câmara Municipal de Ourém, em reunião de 03 de outubro de 2022, entrando em vigor no dia seguinte à sua aprovação.-----

Para constar se publica o presente edital e outros de igual teor, que vão ser afixados nos lugares públicos de estilo.-----

Município de Ourém, 28 de outubro de 2022. -----

O Presidente da Câmara,

Luís Miguel Albuquerque