



## **Edital n.º26/2022**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J' followed by a flourish.

Inácio José Ludovico Esperança, Presidente da Câmara Municipal de Vila Viçosa faz público, que a Câmara Municipal de Vila Viçosa, em Reunião Ordinária realizada em 23 de março de 2022, deliberou aprovar o Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), como segue:

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

#### **Nota Justificativa**

O artigo 12º da Lei n.º50/2018 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.º184/2014, de 18 de Setembro, que regula estatui no seu artigo 8º que regula as condições de organização e funcionamento do SAAS estatui, no seu n.º1 do artigo 8º, que é obrigatório a aprovação de um Regulamento Interno do SAAS, sendo o mesmo, de acordo com o n.º3 do mesmo artigo, aprovado pela Câmara Municipal.

Assim, no cumprimento de tal norma legal, conjugado com a alínea k), do n.º1 do artigo 33º do Regime Jurídico das Autarquias Locais, aprovado em anexo à Lei n.º75/2013, de 12 de Setembro, a Câmara Municipal, em reunião de realizada em 23 de Março de 2022, deliberou aprovar o Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, com as cláusulas seguintes:

**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, cuja norma habilitante é o 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.

**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) técnico(a) ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como às pessoas utilizadoras do citado serviço.



#

### **Artigo 5.º**

#### **Entidade promotora do SAAS**

O Município de Vila Viçosa, no âmbito das suas competências, é a Entidade Promotora do SAAS.

### **Artigo 6.º**

#### **Natureza do serviço**

O SAAS é um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento social, de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social.

### **Artigo 7.º**

#### **Objetivos do SAAS**

São objetivos do Serviço de Atendimento Social e Acompanhamento Social:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;
- b) Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- c) Prevenir situações de pobreza e de exclusão sociais;
- 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 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; e
- 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 a 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) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
- e) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;



- f) Planeamento e organização da intervenção social;
- g) Contratualização no âmbito da intervenção social;
- h) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas

#### **Artigo 10.º**

##### **Âmbito territorial de intervenção**

O âmbito territorial de intervenção do SAAS é o Concelho de Vila Viçosa.

### **CAPÍTULO II**

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

#### **Artigo 11.º**

##### **Localização do SAAS**

- 1- O SAAS está sediado no Edifício das Piscinas Municipais de Vila Viçosa, sito na Alameda das Piscinas, em Vila Viçosa.
- 2- O acesso e os espaços nos quais se desenvolve o serviço obedecem, em matéria de acessibilidades e de higiene e segurança no trabalho, à legislação em vigor.

#### **Artigo 12.º**

##### **Instalações do SAAS**

- 1- O SAAS dispõe de instalações e espaços adequados à prossecução dos seus objetivos, reunindo as condições de segurança, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria de edificações, segurança e higiene no trabalho e acessibilidades, de acordo com a legislação em vigor aplicável.
- 2- O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social dispõe das seguintes áreas funcionais:
  - a) Área de receção e sala de espera, onde é disponibilizada informação útil de carácter geral sobre o serviço;



b) Áreas de atendimento, concebida de forma a garantir uma efetiva privacidade e segurança, e a possibilitar um 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 à sua atividade.

d) Área de arquivo dos processos individuais das famílias, onde se assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;

e) Instalações sanitárias para utilização dos/as funcionários/as e para os/as utilizadores/as do serviço.

### **Artigo 13.º**

#### **Horário de funcionamento**

1- O SAAS funciona de segunda a sexta, com encerramento para almoço das 13.00 horas às 14.00 horas.

2- O período de atendimento do serviço tem a duração de seis horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 9.00h às 13.00h, e da tarde, das 14.00h às 16.00h.

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

4- O horário de funcionamento do SAAS, encontra-se afixado 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. 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:

1- Coordenador;

2- 1 Técnico Superior com formação em Serviço Social

### **Artigo 15.º**

#### **Competências da Equipa Técnica**

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

- a) Atendimento técnico, informação e orientação de 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), que permitam o encaminhamento para os serviços adequados à situação, tendo em vista o exercício dos direitos de cidadania e participação social;
- b) Avaliação e diagnóstico social com a participação dos próprios (pessoas e famílias);
- c) Instrução, consulta e organização do processo individual/familiar, nos termos definidos no artigo 9.º, da Portaria n.º 188/2014, de 8 de setembro, na sua atual redação;
- d) Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social e do emprego e formação profissional que se se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
- e) Articulação com as instituições públicas e privadas, que se constituam como recursos adequados para a progressiva autonomia pessoal, social e profissional de cada elemento da família;
- f) Encaminhamento técnico, sempre que se justifique, para outros serviços e recursos adequados;
- g) Celebração, acompanhamento e avaliação do Acordo de Intervenção Social estabelecido com o/a titular e, se aplicável o respetivo agregado familiar, nos termos do

3

disposto no artigo 10.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua atual redação;

h) Disponibilização ao/à titular e, se aplicável, ao respetivo agregado familiar, cópia do Acordo de Intervenção Social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;

i) Elaboração de propostas técnicas, devidamente fundamentadas, de atribuição de prestação de caráter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;

j) Comunicação as entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;

k) Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras para a intervenção social com as pessoas/famílias e nos territórios;

l) Colaboração na avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade.

## **Artigo 16.º**

### **Coordenação Técnica**

1- A equipa técnica é dirigida por um/a coordenador/a técnico/a, com formação superior, com o tempo de afetação de 25%.

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**

1- 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) 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 definidas em regulamento;
- f) Elaboração de relatórios, de acordo com os modelos e instrumentos em vigor.

## **Artigo 18.º**

### **Articulações Específicas**

De modo a potenciar a integração social dos cidadãos e famílias acompanhadas e a harmonização das iniciativas desenvolvidas pelas diferentes parcerias, o SAAS poderá acionar intervenção complementar em parceria com outras entidades vocacionadas para a prestação de apoios adequados, designadamente em matéria de saúde, educação, justiça, emprego, formação profissional ou outras.

## **Artigo 19.º**

### **Indicadores territoriais de referência**

O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social tem por referência, para o cumprimento dos seus objetivos, o somatório dos atendimentos e dos acompanhamentos efetuados.

## **Artigo 20.º**

### **Livro de Reclamações**

- 1- O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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 de Vila Viçosa o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações.

## **CAPÍTULO III**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **Artigo 21.º**

### **Direitos e deveres da Equipa Técnica**

- 1 - São direitos dos/as profissionais da equipa técnica e do/a coordenador/a:
  - a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das 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) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
  - c) Aceder às aplicações do sistema de informação da Segurança Social, no uso estritamente necessário e restringido aos dados e informação relevantes para a prossecução das finalidades legalmente previstas;

- d) Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha da execução das suas atribuições profissionais;
- e) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados registados no processo individual/familiar, bem como zelar pela qualidade de informação específico;
- f) Garantir a organização de um arquivo, em condições de segurança e de conservação, relativamente ao qual deverá ser assegurado o acesso restrito e a confidencialidade das informações nele contido;
- g) Promover a intervenção personalizada, mínima, imediata e oportuna, ajustadas às necessidades e às capacidades das pessoas e famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes incluindo entidades parceiras e ou de proximidade;
- h) Zelar pela progressiva melhoria e sustentabilidade dos serviços prestados em SAAS para consecução dos fins de inserção social e comunitária das pessoas e das famílias;
- i) Disponibilizar à pessoa ou ao agregado familiar, cópia do acordo de intervenção social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- j) Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.

## **Artigo 22.º**

### **Direitos e deveres 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) A celebrar um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social, e a ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;

- 
- d) Participar no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção formalizado num acordo de intervenção social;
  - e) Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe advém da celebração do acordo de intervenção social, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento social ou do acompanhamento social;
  - f) Ter acesso a uma cópia do acordo de intervenção social;
  - g) Ter a prerrogativa de, por motivos devidamente fundamentados, solicitar junto dos serviços a cessação do compromisso/acordo de intervenção social e da intervenção da equipa do SAAS;
  - h) Ter acesso ao Regulamento Interno do SAAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

2 - São deveres 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;
- b) Celebrar no âmbito do acompanhamento social um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social;
- c) Informar-se, junto da equipa técnica do SAAS, das diligências e decisões tomadas durante o processo de negociação, celebração, execução e avaliação do plano de inserção formalizado num acordo de intervenção social;
- d) Comunicar as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção das ações previstas no compromisso/acordo de intervenção social;
- e) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.



## CAPÍTULO IV PROCESSO INDIVIDUAL

### Artigo 23.º

#### Organização do processo individual

1 - Para cada pessoa e/ou família atendida e/ou acompanhada no âmbito do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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 o atendimento social, o processo individual é constituído apenas pela caracterização da situação e diagnóstico social e familiar.

## CAPÍTULO V SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

### Artigo 24.º

#### Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social

- 1 - O registo do processo individual, da informação prevista no artigo anterior, é efetuado através do acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), mediante a credenciação dos/as utilizadores/as e de acordo com os perfis definidos para as respetivas funções, restringindo-se a sua utilização aos módulos aplicativos e aos dados relevantes para a prossecução das finalidades previstas no SAAS.

- 
- 2 - O acesso às aplicações informáticas por parte dos/as técnicos/as do SAAS, devidamente autorizados para o efeito, é efetuado local ou remotamente, através de um código de utilizador/a e de uma palavra passe, pessoal e intransmissível.
  - 3 - O acesso à informação e o perfil atribuído a cada utilizador/a é efetivado mediante a assinatura de termo de responsabilidade e de acordo com a política de acessos definida pelo Instituto da Segurança social, I.P.
  - 4 - De acordo com o previsto nos artigos 14.º e 15.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, são adotadas e periodicamente atualizadas medidas de segurança de tratamento de dados pessoais em causa, pelo que, todos os acessos são registados em base de dados para efeitos de auditoria, identificando o/a utilizador/a, operação e data/hora da alteração.

#### **Artigo 25.º**

##### **Obrigatoriedade de sigilo**

- 1- A instituição e respetivos/as técnicos/as afetos/as ao serviço estão sujeitos a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha das atividades exercidas, 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.

### **CAPITULO VI**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 26.º**

##### **Alterações ao Regulamento**

O Município de Vila Viçosa 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 27.º**

**Entrada em vigor**

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 1 de abril de 2022.

Para constar e legais efeitos se faz público o presente Edital e outros de igual teor, que vão ser afixados nos lugares públicos do costume.

Vila Viçosa, 31 de Março de 2022

O Presidente da Câmara Municipal

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Inácio José Ludovico Esperança", written over a horizontal line.

(Inácio José Ludovico Esperança)