



Câmara Municipal de Valongo

REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL DE VALONGO

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:

- a) 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;
- 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 execução e gestão do SAAS.

Artigo 4º

Âmbito da aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos/às profissionais das cinco equipas técnicas, coordenador/a técnico/a e outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como aos/às beneficiários/as do serviço.

Artigo 5º

Entidades Promotora e Executoras do SAAS

1. A entidade promotora do SAAS é a Câmara Municipal de Valongo.

2. As entidades executoras do SAAS são as Associações/Instituições, com quem a Câmara Municipal de Valongo contratualizou a resposta de SAAS através da celebração de Protocolo específico com a seguinte distribuição territorial:

- Freguesia de Alfena: Associação Viver Alfena
- Freguesia de Ermesinde: Centro Social de Ermesinde
- Freguesia de Valongo: Associação para o Desenvolvimento Integrado da Cidade de Ermesinde
- União das Freguesias de Campo e Sobrado: Centro Paroquial e Social São Martinho de Campo e Centro Social e Paroquial de Santo André de Sobrado

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/às beneficiários/as da prestação pecuniária de Rendimento Social de Inserção.

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 e das cidadãs;



Câmara Municipal de Valongo

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 Valongo com a distribuição territorial identificada no artº 5º.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11º

Localização do SAAS

1. O SAAS está sediado nas instalações das Associações/Instituições elencadas no art.º 5º com as quais o Município de Valongo contratualizou o serviço.
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, designadamente 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 carácter geral sobre o serviço;
 - b) Área de atendimento, concebida de forma a garantir o atendimento permanente 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 e meios de comunicação

1. O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social funciona nos dias úteis, com encerramento de pelo menos uma hora durante o período de almoço.
2. O período de atendimento do SAAS tem a duração de seis horas diárias, compreendido entre as 9h00 e as 17h30m, horário este que poderá ser flexibilizado para dar resposta às necessidades dos cidadãos e das cidadãs.
3. A Câmara Municipal em conjunto com as equipas do SAAS elaboram um mapa mensal com a escala de permanência/atendimento social dos/as técnicos/as de intervenção social de cada equipa, por forma a



Câmara Municipal de Valongo

garantir o funcionamento do serviço em permanência, designadamente: início do atendimento às 09h00 e terminos às 17h30 e, inclusive durante os períodos de férias.

4. Os horários de funcionamento do SAAS, os contactos e a identificação dos/as técnicos/as afetos/as ao serviço encontram-se afixados em local visível.
5. Cada Técnico/a de Intervenção Social afeto/a ao SAAS deverá ter uma caixa de correio eletrónico a utilizar, exclusivamente, no âmbito das funções desempenhadas neste serviço.

Artigo 14º

Constituição das Equipa Técnicas

1. A intervenção técnica do SAAS é assegurada por Técnicos/as de Intervenção Social com formação nas áreas das Ciências Sociais e Humanas sendo, preferencialmente e por cada uma das equipas, um/a deles/as com Licenciatura em Serviço Social e todos/as com uma afetação a tempo inteiro a esta resposta.
2. Em cada uma das equipas deverá ser indicado/a o/a Técnico/a de Intervenção Social que será o/a interlocutor/a com o Município.
3. A coordenação técnica do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e do Núcleo Local de Inserção (NLI) é da responsabilidade do Município, a exercer por pessoa (funcionário/a) a designar pelo Presidente da Câmara Municipal.

Artigo 15º

Competências da Equipas Técnicas

A equipa técnica de cada uma das Associações/Instituições 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/as próprios/as (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 prestações pecuniárias de caráter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica, tendo como referencial os critérios/procedimentos definidos no âmbito do subsistema de ação social;
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. Interlocação 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

A coordenação técnica do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e do Núcleo Local de Inserção (NLI) é da responsabilidade do Município, a exercer por pessoa (trabalhador/a) a designar pelo Presidente da Câmara Municipal que, nas suas faltas e impedimentos faz-se substituir, por outra pessoa com formação na área das Ciências Sociais e Humanas a designar dentro da equipa técnica da Divisão de Intervenção Social da Câmara Municipal.

Artigo 17º

Atribuições da Coordenação Técnica

1. À coordenação técnica do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social compete a:



Câmara Municipal de Valongo

- a) Gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através da programação, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pela equipa técnica;
- b) Coordenação e apoio das equipas técnicas 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 das equipas com as várias entidades multissetoriais representadas nas estruturas locais;
- d) Avaliação contínua da ação das equipas, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
- e) Aprovação das propostas de atribuição de prestações pecuniárias de carácter eventual tendo em consideração a sua natureza e finalidade, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas superiormente, designadamente os critérios/procedimentos definidos no âmbito do subsistema de ação social;
- f) Elaboração de relatórios e recolha de dados de natureza estatística de acordo com os modelos e instrumentos que venham a adotar.

Artigo 18º

Indicadores territoriais de referência

1. A Coordenação do SAAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade definidos.
2. A Coordenação do SAAS fará a monitorização dos indicadores de referência da intervenção realizada pelas Associações/Instituições com as quais protocolou o SAAS.

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, 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 das Equipas Técnicas do SAAS

1. São direitos dos/as profissionais das equipas técnicas do SAAS:
 - a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das funções;
 - b) Serem tratados/as com respeito e dignidade;
 - c) Frequentarem 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 das equipas técnicas:
 - 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;



Câmara Municipal de Valongo

- 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 conseqüentemente 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 advêm da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
 - f) Ter acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
 - g) Ter a prerrogativa de solicitar, junto dos serviços, a cessação do compromisso/acordo materializado na contratualização para a inserção, e da intervenção da equipa do SAAS, tomando esta decisão de forma livre e informada;
 - h) Ter acesso ao Regulamento Interno do SAAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.
2. São deveres da pessoa, enquanto sujeito de direitos e conseqüentemente de cada um/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 verificarem 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/as devidamente credenciados/as 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.



Câmara Municipal de Valongo

2. O acesso é garantido pelo Instituto de Informática, I. P., mediante identificação dos/as utilizadores/as autorizados/as pela Câmara Municipal de Valongo, com vista à atribuição de um código de utilizador/a e de uma palavra-passe, pessoal e intransmissível, nos termos das normas em vigor para a atribuição de acessos.
3. Os/as utilizadores/as 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/a, em função do seu perfil de acesso a cada módulo aplicacional do sistema de informação específico;
 - b) O acesso à informação por parte dos/as utilizadores/as carece de autenticação por código de utilizador e palavra-passe, assegurando que apenas utilizadores/as credenciados/as 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/as 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/as utilizadores/as vinculados/as 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 e utilizadora 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/a o/a utilizador/a, 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 a 1 de janeiro de 2023 e após submissão à aprovação em reunião da Câmara Municipal, de acordo com o disposto no n.º 3 do art.º 8.º da Portaria n.º 63/2021, de 17 de março.