

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

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 nº 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/as 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

É entidade promotora do SAAS a Câmara Municipal de Sátão, 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 Social 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 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;
- 6- Intervenção mínima, imediata e oportuna.

Artigo 9.º

Atividades do SAAS

No serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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 acionados, 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 Sátão

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Localização do SAAS

- 1- O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado no edifício da antiga Escola Primária de Sátão, na Rua Serafim de Sousa Figueiredo.
- 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 serviço de Atendimento e Acompanhamento Social dispõe de instalações e espaços adequados à prossecução dos seus objetivos, reunindo as condições de segurança, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria do edificado, 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) Área de atendimento, concebida de forma a garantir o atendimento permanente e simultâneo por parte 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 feira das 9h às 15.30h
- 2- O período de atendimento do serviço tem a duração de oito horas semanais, das 9 às 13 horas, às quartas e sextas feiras.
- 3- O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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 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 serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é constituída por 3 técnicos superiores, Assistente Social, Psicóloga e Ciências da Educação /Educação de Adultos

Artigo 15.º

Competências da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS:

- a) Atendimento técnico, informação e orientação de pessoas e/ou famílias;
- b) Avaliação e diagnóstico social com a participação dos próprios;
- c) Instrução, consulta e organização do processo individual/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, designadamente nas áreas 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 outras áreas 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 as 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
- 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, com formação superior.
- 2- O/A coordenador/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 da equipa compete a:
 - a) Gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através da programação, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pela equipa técnica;
 - b) Coordenação e apoio da equipa técnica nas diferentes ações e atividades desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, de forma a garantir a qualidade técnica do serviço;
 - c) Interlocução, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multissetoriais representadas nas estruturas locais;

- d) Avaliação contínua da ação da equipa, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
- e) Validação das propostas de atribuição de prestações de carácter eventual, quanto à sua natureza e finalidade, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas superiormente;
- f) Elaboração de relatórios, e recolha de dados de natureza estatística de acordo com os modelos e instrumentos em vigor.

Artigo 18.º

Indicadores territoriais de referência

- 1- O SAAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade;
- 2- Os indicadores apurados (somatório dos atendimentos e acompanhamentos efetuados) 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 da equipa sempre que desejado. Está disponível, igualmente, na página da Internet do Município o acesso à plataforma Digital do Livro de Reclamações conforme no artigo 5-B do Decreto Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto Lei nº 74/2017, de 21 de junho, que vem alterar a obrigatoriedade da manutenção do Livro e Reclamações e criar o Livro de Reclamações Eletrónico.

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 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 dos objetivos de SAAS;
 - b) Cumprir os 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, registrar e assegurar a coerência dos dados registrados no processo familiar, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no respectivo sistema de informático;
- 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;
- i) Disponibilizar à pessoa ou ao agregado familiar, cópia do instrumento de contratualização para a inserção 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 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) A contratualizar o seu plano de inserção 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 devidamente formalizado
- e) Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe advém da contratualização do seu plano para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento social e ou do acompanhamento social;
- f) Ter acesso a uma cópia do documento de contratualização para a inserção subscrito pelas partes intervenientes no mesmo, devidamente datado;
- 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 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;

- 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 previstas no instrumento de inserção contratualizado;
- d) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

CAPÍTULO IV PROCESSO INDIVIDUAL

Artigo 22.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 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.

CAPÍTULO V ACESSO AO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

Artigo 23.º

Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social

1 - O registo do processo familiar, com as informações previstas 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 24.º

Obrigatoriedade de sigilo

- 1- Os/as técnicos/as afetos/as ao SAAS estão sujeitos a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha das atividades exercidas 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 poderá fazer alterações a este Regulamento desde que se constituam como necessárias e contribuam 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 em abril de 2023.