

## **Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social da Nazaré (SAAS)**

### **Regulamento Interno**

#### **Preâmbulo**

O artigo 12.º da Lei n.º50/2018 de 16 de Agosto veio estabelecer o quadro de competências a transferir para as autarquias locais, e que em matéria de Ação Social, opera pelo Decreto-Lei n.º55/2020 de 12 de Agosto, onde se incluiu a competência para assegurar o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social - SAAS.

A Portaria 188/2014 de 18 de Setembro, que regulamenta as condições de organização e de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social refere, no n.º 1 do artigo 8.º, que o SAAS deve possuir, obrigatoriamente, um Regulamento Interno.

Assim, e no âmbito desta norma legal, e no cumprimento do disposto na alínea k) do artigo 33.º da Lei n.º75/2013 de 12 de Setembro, que estabelece o Regime Jurídico das Autarquias Locais, a Câmara Municipal da Nazaré, em reunião ordinária do dia 13 de abril de 2023, deliberou aprovar o Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social da Nazaré.

#### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

###### **Artigo 1º**

###### **Objeto**

O presente Regulamento Interno tem por objetivo organizar o funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social do Município da Nazaré, adiante designado por SAAS, no âmbito do artigo 8º, da Portaria nº 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual.

###### **Artigo 2º**

###### **Legislação Aplicável**

O SAAS rege-se pela Portaria nº 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual.

### **Artigo 3º**

#### **Objetivos**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) 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;
- 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 4º**

#### **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 5º**

#### **Entidade Promotora**

A Câmara Municipal da Nazaré, no âmbito das suas competências, é a Entidade Promotora do SAAS.

### **Artigo 6º**

#### **Natureza do Serviço**

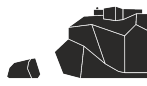
O SAAS assegura o atendimento e acompanhamento social, de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como, em situação de emergência social.

### **Artigo 7º**

#### **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,



quando necessário, com os competentes serviços e organismos da administração pública;

- b) Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- c) Prevenir situações de pobreza e 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 8º**

##### **Princípios Orientadores**

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

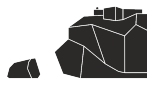
- a) Promoção da inserção social e comunitária;
- b) Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- c) Personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais;
- d) Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
- e) Valorização das parcerias para uma atuação integrada;
- f) Intervenção mínima, imediata e oportuna.

#### **Artigo 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 responsabilidade, bem como, dos serviços de adequação 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 e organização 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, forças policiais, migrações, emprego e formação profissional, entre outros.

#### **Artigo 10º**

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

O âmbito territorial do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é o Concelho da Nazaré.

#### **CAPÍTULO II**

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

#### **Artigo 11º**

##### **Localização do SAAS**

1. O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado no edifício da Antiga Escola Primária do Bairro dos Pescadores, sito na Rua C, 2450-115 Nazaré.
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, nomeadamente em matéria de edificado, segurança e higiene no trabalho e acessibilidade, 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 em atendimento permanente e simultâneo por parte dos/as técnicos/as;
  - c) Área técnica, espaço dimensionado para o funcionamento da equipa técnica com 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 familiares, onde se assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;
  - e) Instalações sanitárias para utilização do/as funcionários/as e para os/as utilizadores/as do serviço.

## **Artigo 13º**

### **Horário de funcionamento**

1. O SAAS funciona de segunda-feira a sexta-feira;
2. O atendimento é efetuado mediante marcação prévia, por telefone ou pessoalmente em qualquer dia da semana;
3. O funcionamento do serviço tem a duração de 6 horas diárias.
4. O SAAS encontra-se encerrado aos sábados, domingos, feriados e eventuais tolerâncias de ponto definidas por despacho competente;
5. O horário de funcionamento do SAAS encontra-se afixado em local visível.



### **Artigo 14º**

#### **Constituição de Equipa Técnica**

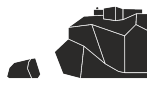
1. A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos/as com formação superior na área das ciências sociais ou humanidades, e pelo/a coordenador/a.
2. A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um/a técnico/a com formação superior em Serviço Social.
3. A equipa técnica do SAAS é constituída por:
  - a) Coordenador/a;
  - b) Técnico/a superior com formação em Serviço Social;
  - c) Assistente Técnico/a/Administrativo/a.
4. A equipa técnica poder ser alterada, por motivo de reforço ou desafetação de elementos sempre que o mesmo se revele necessário, garantindo-se a continuidade do serviço prestado.

### **Artigo 15º**

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

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

- a) Atendimento, informação e orientação das 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 outros, 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;
- c) Consulta, instrução e organização do processo individual/familiar, nos termos definidos no artigo 9.º da Portaria n.º188/2014, de 18 de Setembro, na sua atual redação;
- 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, do emprego e da formação profissional, entre outros, que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;

- f) Encaminhamento das pessoas e famílias para outra entidade ou serviço, sempre que resulte da avaliação e do diagnóstico social a necessidade de uma intervenção específica em outra área de atuação;
- g) Celebração, acompanhamento e avaliação do Acordo de Intervenção Social estabelecido com a pessoa titular, e se aplicável, com o respetivo agregado familiar, nos termos do disposto no artigo 10.º da Portaria 188/2014, de 8 de Setembro, na sua redação atual;
- h) Elaboração de propostas técnicas, devidamente fundamentadas, de atribuição de prestação de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- i) Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras, para a intervenção social com pessoas e famílias e nos territórios;
- j) Interlocação e promoção das relações interinstitucionais, com entidades e serviços com responsabilidades sociais no território;
- k) Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade, eficaz e eficiente.

#### **Artigo 16º**

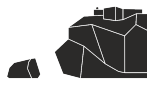
##### **Coordenação Técnica**

1. A equipa técnica é dirigida por um/a coordenador/a técnico/a com formação superior;
2. O/A coordenado/a técnico/a do SAAS faz-se substituir, nas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

#### **Artigo 17º**

##### **Atribuições do/a Coordenador/a Técnico/a**

Ao/à coordenador/a técnica/a da equipa compete, além de cumprir com as disposições constantes no Capítulo V - Atribuição de prestação pecuniária de carácter eventual no âmbito do Serviço de Atendimento e Acompanhamento de



Ação Social do Município da Nazaré, do Regulamento n.º237/2023 de 22 de fevereiro, efetuar as diligências que necessárias se tornem para uma:

- a) Gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através de 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 natureza e finalidade, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas no Regulamento supramencionado;
- f) Elaboração de relatórios e recolha de dados de natureza estatística de acordo com os modelos e instrumentos em vigor.

#### **Artigo 18º**

##### **Articulações Específicas**

De modo a potenciar a integração social das pessoas e famílias acompanhadas, bem como, a articulação das iniciativas desenvolvidas pelos vários parceiros locais, o SAAS poderá intervir de forma complementar em parceria com outras entidades vocacionadas para a proteção de apoios adequados, nomeadamente em matéria de saúde, educação, justiça, emprego, formação profissional entre outras consideradas por convenientes e necessárias.

#### **Artigo 19º**

##### **Indicadores territoriais de referência**

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





## **Artigo 20º**

### **Livro de Reclamações**

1. O SAAS, enquanto serviço da Autarquia, dispõe de Livro de Reclamações desta entidade.
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 ou junto do/a técnico/a administrativo/a (ou junto do/a(s) técnico/a(s) afetos/as ao serviço), sempre que desejado.
4. Está igualmente disponível, 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 nº 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-lei nº74/2017, de 21 de junho, que vem alterar obrigatoriamente da manutenção do Livro de Reclamações e criar o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE).

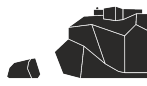
## **CAPÍTULO III**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **Artigo 21º**

### **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;

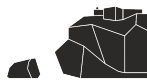


- b) Recolher o consentimento informado para a intervenção a desenvolver e proceder ao registo da informação;
- c) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
- d) Aceder às aplicações do sistema de informação específico da Segurança 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, sempre que solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.

## **Artigo 22º**

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

1. São direitos da pessoa e, nos casos aplicáveis, dos restantes elementos do agregado familiar atendidos e/ou acompanhados no âmbito do SAAS:
  - a) Serem respeitados na sua identidade pessoal, assegurando reserva da vida privada e familiar;
  - b) Verem garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do Atendimento e Acompanhamento Social;



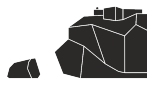
- c) Contratualizarem o seu percurso de inserção social e serem apoiados na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
  - d) Participarem no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção devidamente contratualizado
  - e) Serem informados sobre os direitos e deveres que lhes advém da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
  - f) Terem 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;
  - g) Terem acesso ao Regulamento Interno do SAAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.
2. São deveres da pessoa e, nos casos aplicáveis, dos restantes elementos do agregado familiar atendidos e/ou acompanhados no âmbito do SAAS:
- a) Tratarem com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS e os restantes utilizadores do serviço;
  - b) Contratualizarem o seu percurso de inserção social e serem apoiados na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a progressiva autonomia pessoa, social e profissional;
  - c) Comunicarem as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social e que sejam relevantes para a alteração manutenção das ações inscritas no instrumento de contratualização em vigor;
  - d) Cumprirem as regras de funcionamento do serviço previsto no Regulamento Interno.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **PROCESSO FAMILIAR**

#### **Artigo 23º**

#### **Organização do processo familiar**



1. É obrigatória a organização de um processo familiar, do qual deve constar:
  - a) Caracterização individual e familiar;
  - b) Contratualização para a inserção;
  - c) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
  - d) Data do início e do termo da intervenção;
  - e) Avaliação da intervenção;
  - f) 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 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.
4. Cada processo familiar é de acesso restrito e natureza confidencial, e deverá ser arquivado e condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

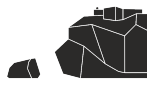
## **CAPÍTULO V**

### **SISTEMA DE INFORMAÇÃO da Segurança Social**

#### **Artigo 24º**

##### **Acesso ao Sistema de informação específico**

1. O acesso ao sistema de informação específico referido no nº5 do artigo 10º do Decreto-lei nº55/2020, 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 a prossecução das competências a que se refere a alínea a) e a alínea f) do nº 1 do artigo 3º e os artigos 10º do mesmo decreto-lei.
2. O acesso é garantido pelo Instituto de Informática, I.P., mediante identificação dos/as utilizadores/as autorizados/as 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/as utilizadores/as com acesso autorizado comprometem-se a assegurar a coerência dos dados registados, bem como 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 na sua atual redação, 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.
5. Os perfis são atribuídos a cada utilizador/a, em função do seu perfil de acesso a cada módulo aplicacional do sistema de informação específico;
6. 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 a realizar.
7. 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.
8. O acesso à informação e o perfil atribuído a cada utilizador/a é efetivado mediante a assinatura de termo de responsabilidade de acordo com as políticas de acessos definidas pelo Instituto da Segurança Social, I.P.
9. Sem prejuízo do disposto nos números 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 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.



NAZARÉ

Um concelho com vida, um concelho com futuro

### **Artigo 25º**

#### **Obrigatoriedade de sigilo**

1. A Câmara Municipal e os/as respetivos/as técnicos/as afetos/as ao SAAS estão sujeitos/as a guardar sigilo de 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 disciplinar e/ou penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 26º**

##### **Alterações ao Regulamento**

O Município da Nazaré 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 27º**

##### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Câmara do dia 13/04/2023 e entra em vigor no dia útil seguinte à competente deliberação.

23 de abril de 2023

O Presidente de Câmara Municipal da Nazaré, Walter Manuel Cavaleiro Chicharro