

**Regulamento Interno do  
Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)  
do Município de Vila Real**

**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 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 Vila Real, 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.

## **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 Vila Real.

## **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 Câmara Municipal de Vila Real, na Avenida Carvalho de Araújo.

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/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 às segundas, quartas e sextas-feiras, com encerramento de uma hora durante o período de almoço.
- 2- O período de atendimento do serviço tem a duração de cinco horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 09h30 às 12h30, e da tarde, das 13h30 às 15h30.
- 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 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 quatro profissionais, técnicos superiores, com formação em serviço social e psicologia.

## **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 carater 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) Interlocação 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 técnico/a com formação superior.
- 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(a)**

- 1- Ao/A 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) 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 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 do/a 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;
  - 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 individuo 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 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) 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 advém da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
- l) Ter acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- f) 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;
- g) 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 deveres 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 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.

**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 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 11º 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 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- Os/as 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 Camara 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 em reunião do executivo municipal de 24 de março de 2022 e entra em vigor a 1 de abril de 2022.