

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

Nota justificativa

A Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto, estabelece no seu artigo 12.º o quadro de transferência de competências para as Autarquias Locais e para as entidades intermunicipais em matéria de ação social e concretiza os princípios da subsidiariedade, da descentralização administrativa e da autonomia do poder local.

O Decreto-Lei n.º 55/2020 de 12 de agosto concretizou tal transferência de competências em matéria de Ação Social e as Portarias n.º 63/2021 e n.º 65/2021, de 17 de março asseguraram a regulamentação no que respeita à operacionalização, em matéria de Serviço de Atendimento e de Acompanhamento Social (SAAS), de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social e o acompanhamento da componente de inserção aos beneficiários de Rendimento Social de Inserção (RSI).

Não obstante a possibilidade conferida pelo Decreto-Lei n.º 23/2022 de 14 de fevereiro, que veio promover a possibilidade do alargamento do prazo máximo para a concretização da transferência de competências no domínio da ação social para 1 de janeiro de 2023, o Município de Paredes, na certeza de se encontrarem reunidas condições para tal, e da importância da melhoria da qualidade dos serviços prestados aos munícipes, decidiu assumir tais competências a 1 de abril de 2022.

O Decreto-Lei n.º 55/2020 de 12 de agosto, no seu n.º 4 do artigo 10.º, prevê que o exercício da competência transferida para a Câmara Municipal, de assegurar o serviço de atendimento e acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, possa ser contratualizado, através da celebração de acordo específico, com Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas.

Nos termos do disposto na al. d) do n.º 2 do art.º 5º- A da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 63/2021, de 17 de março, do acordo específico anteriormente referido devem constar, entre outros elementos, o regulamento interno do SAAS, o qual, por sua vez, deverá cumprir os requisitos previstos no artigo 8.º daquela Portaria.

Assim, a presente proposta de Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é elaborada ao abrigo do artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 63/2021, de 17 de março, devendo a presente proposta de regulamento interno ser aprovada pela Câmara Municipal, nos termos do n.º 3 do mesmo artigo.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente Regulamento Interno tem por objetivo definir os termos da contratualização do exercício das competências que foram transferidas para o Município de Paredes, nomeadamente as de assegurar o serviço de atendimento e acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, de acordo com o disposto no nº1 e 4 do artigo 10º do Decreto-Lei nº 55/2020 de 12 de agosto.

Artigo 2.º

Legislação aplicável

O SAAS é elaborado ao abrigo e nos termos do Decreto-Lei nº 55/2020, de 12 de agosto, da Portaria nº 188/2014, de 18 de setembro, pela redação que lhe foi dada pela Portaria nº 137/2015, de 19 de maio, pela Portaria nº 63/2021, de 17 de março e da Portaria nº 257/2012, de 27 de agosto, alterada pela Portaria nº 65/2021, de 17 de março.

Artigo 3.º

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1 - Garantir o bom funcionamento do serviço de Atendimento Social e Acompanhamento Social e assegurar o bem-estar e a segurança das famílias e demais interessados, no respeito pela sua individualidade e privacidade, incluindo a celebração e acompanhamento dos contratos de inserção dos beneficiários do Rendimento social de Inserção e do Acordo de Intervenção Social.
- 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.
- 4 - Avaliar a satisfação das pessoas e famílias ao nível do atendimento 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

É entidade promotora do SAAS a Câmara Municipal de Paredes.

Artigo 6.º

Execução do SAAS

A CMP pode contratualizar o exercício da competência que lhe foi transferida, através da celebração de acordo específico, com Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas.

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, regulada pela portaria nº 371/2019, de 14 de outubro.

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:

- 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 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 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) 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) Celebração e acompanhamento dos contratos de inserção dos beneficiários do rendimento social de inserção;
- g) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.

Artigo 10.º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é o Concelho de Paredes.

CAPÍTULO II

Organização e Regras de Funcionamento

Artigo 11.º

Localização do SAAS

- 1 - O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado na Rua da Ribeira n.º 235, 4580-552 Lordelo, freguesia de Lordelo, concelho de Paredes.
- 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 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, preferencialmente com agendamento prévio a efetuar nas Instituições Particulares de Solidariedade Social com Protocolo de Cooperação ou na Câmara Municipal de Paredes, com exceção do previsto no número seguinte.
- 2 - O período de atendimento livre do serviço funciona, preferencialmente, às quartas-feiras, durante o horário de funcionamento das Instituições.
- 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 instituição assume a contratação de recursos humanos.
- 2 – 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.
- 3 – A equipa técnica do SAAS é constituída por:
 - a) Coordenador a definir com a validação da autarquia;
 - b) Técnicos Superiores;
 - c) Ajudantes de ação direta (AAD).

Artigo 15.º

Competências da Equipa Técnica

A equipa técnica assegura, no âmbito do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, 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, alterada 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, I.P.;
- 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 disposto no artigo 10.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, artigo 9.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
- 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) Celebração e acompanhamento dos contratos de inserção dos beneficiários do rendimento social de inserção;
- m) Colaboração na avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade.

Artigo 16.º

Coordenação da Autarquia

- 1- A equipa técnica é dirigida por um/a coordenador/a técnico/a, com formação superior, com o tempo de afetação de 50 %.
- 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

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 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

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

- 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

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 Paredes 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) 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;
- 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 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 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 - As 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 - 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 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 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.

CAPÍTULO VI

Disposições finais

Artigo 26.º

Alterações ao Regulamento

O Município de Paredes 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 foi aprovado adede 2022 e entra em vigor adede 2022.