



**PROJETO DE REGULAMENTO MUNICIPAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E
ACOMPANHAMENTO SOCIAL – SAAS**

NOTA JUSTIFICATIVA

Considerando que:

A Lei nº4/2007, de 16 de janeiro, que veio definir as bases gerais do sistema da segurança social, tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades;

Na concretização dos referidos objetivos, o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, doravante designado de SAAS, se reveste de grande importância, contribuindo desta forma para uma proteção especial dos grupos mais vulneráveis, nomeadamente, através da disponibilização de informação e da mobilização dos recursos adequados a cada situação, tendo em vista a promoção da melhoria das condições de vida e bem-estar das populações, condições essas facilitadoras da inclusão social;

No quadro das transferências de competências para as Autarquias Locais e para as Entidades Intermunicipais no domínio da Ação Social, operada pelo art.12º da Lei nº50/2018, de 16 de agosto, e concretizada pelo Decreto-Lei nº55/2020, de 12 de agosto, compete à Câmara Municipal assegurar o serviço de atendimento e de acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, nos termos definidos na Portaria nº63/2021, de 17 de março;

Conforme dispõe o nº1 do art.6º da Portaria nº188/2014, de 18 de setembro, “O SAAS *consiste num atendimento de primeira linha que responde eficazmente às situações de crise e ou de emergência sociais, bem como num acompanhamento social destinado a assegurar o apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais*”;

O nº1 do art.8º da referida Portaria consagra a obrigatoriedade de existência de um Regulamento do SAAS, cabendo à Câmara Municipal assumir o funcionamento deste serviço;

Assim, no uso das faculdades que conferem os artigos 112º nº7 e 241º, ambos da Constituição da República Portuguesa, conjugados com os artigos 23º nº1 e nº2, 25º nº1 al. g) e 33º nº1 al. k) da Lei nº75/2013, de 12 de setembro, na sua atual redação, que estabelece o Regime Jurídico das Autarquias Locais, é elaborado e apresentado o presente Projeto de Regulamento Municipal do



Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social – SAAS.

O projeto de Regulamento foi ainda submetido, durante o período de 30 dias, a consulta pública para recolha de sugestões, discussão e análise das propostas, em conformidade com as disposições previstas no Código do Procedimento Administrativo.

COMPETÊNCIA REGULAMENTAR

O presente regulamento é elaborado ao abrigo do poder regulamentar próprio que é atribuído às Autarquias pelo art.241º da Constituição da República Portuguesa, bem como ao abrigo dos artigos 25º nº1 al. g) e 33º nº1 al. k) da Lei nº75/2013, de 12 de setembro, na sua atual redação, que estipula o Regime Jurídico das Autarquias Locais.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º

Objeto

O presente Regulamento regula a organização e funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS, conforme dispõe o art.8º da Portaria nº188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual.

ARTIGO 2º

Legislação Aplicável

1. O SAAS rege-se pela Portaria nº188/2014, 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 nº257/2012, de 27 de agosto, na sua redação atual.

ARTIGO 3º

Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento tem como objetivos:
 - 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 técnico ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como às pessoas utilizadoras do citado serviço.

ARTIGO 5º

Entidade Promotora do SASS

O Município de Condeixa-a-Nova, no âmbito das suas competências e atribuições, é a Entidade Promotora do SAAS.

ARTIGO 6º

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 7º

Objetivos do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social - SAAS

São objetivos do SAAS:

- 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 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 8º

Princípios Orientadores

O SAAS obedece, designadamente, aos princípios da:

- 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

1. No âmbito do 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) Avaliação e diagnóstico, com a participação dos próprios;
- d) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica, tomando como referencial o previsto no Decreto-Lei nº120/2018, de 27 de dezembro, no respeito pela autonomia do poder local;
- e) Planeamento e organização da intervenção social;
- f) Contratualização no âmbito da intervenção social, designadamente elaboração de informações sociais para efeitos de atribuição do Rendimento Social de Inserção, relatórios sociais, celebração e acompanhamento dos correspondentes contratos de inserção dos beneficiários;



g) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.

2. 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 10º

Âmbito Territorial de Intervenção

O âmbito territorial de intervenção do SAAS é o Concelho de Condeixa-a-Nova.

CAPÍTULO II – ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 11º

Localização do SAAS

1. O SAAS encontra-se sediado no Edifício do Antigo Tribunal, sito na Rua Dr. Simão da Cunha, nº37, 3150-140 Condeixa-a-Nova.

2. O SAAS na impossibilidade e sempre que se justifique pode ser realizado de forma descentralizada tendo como locais de funcionamento as sedes das seguintes Freguesias:

a) Junta de Freguesia de Anobra, sita no Beco da Junta, 3150-011 Anobra;

b) União das Freguesias de Condeixa-a-Nova e Condeixa-a-Velha, sita na Rua Dr. Simão da Cunha, 3150-140 Condeixa-a-Nova;

c) Junta de Freguesia de Ega, sita na Rua Prof. José Maria Gaspar, 3150-256 Ega;

d) União das Freguesias de Sebal e Belide, sita no Largo da Casa do Povo, 3150-287 Sebal;

e) Junta de Freguesia de Furadouro, sita no Largo da Junta, 3150-273 Furadouro;

f) União das Freguesias de Vila Seca e Bendafé, sita no Largo Adro da Igreja, 3150-318 Vila Seca;

g) Junta de Freguesia de Zambujal, sita no Largo da Igreja, 3150-334 Zambujal;

3. O espaço onde funciona o SAAS, bem como o acesso ao mesmo, em matéria de acessibilidades, higiene e segurança no trabalho, obedecem à legislação em vigor aplicável.



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 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, que possibilite um atendimento permanente e simultâneo por parte da equipa técnica;
 - 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 da equipa técnica 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 período de atendimento do serviço tem a duração de seis horas diárias, no período das 9.00H às 12H30 e das 14.00H às 16H30.
3. O atendimento é efetuado mediante marcação prévia, por telefone ou pessoalmente, em qualquer dia da semana, no horário indicado no número anterior.
4. O SAAS encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.
5. O horário de funcionamento do SAAS, bem como a identificação dos/as técnicos/as afetos/as ao serviço encontram-se afixados em local visível.

ARTIGO 14º

Constituição da Equipa Técnica



1. A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos com formação superior na área das ciências sociais ou humanidades, composta, obrigatoriamente, por pelo menos um técnico com formação na área de serviço social e pelo/a respetivo coordenador/a de serviço.

2. A equipa técnica do SAAS é constituída por técnicos com formação superior na área de Serviço Social e uma coordenadora com formação superior na área de Serviço Social.

ARTIGO 15º

Competências da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS:

- a) Atender, informar e orientar as pessoas e famílias;
- b) Efetuar a avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
- c) Instruir e organizar o processo familiar;
- d) Definir, com a participação dos próprios, o plano de inserção e respetiva contratualização;
- e) Cooperar em 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) Encaminhar as 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) Elaborar 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) Comunicar às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;
- i) Comunicar 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) Identificar estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;



- k) Promover relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;
- l) Efetuar uma avaliação contínua do SAAS, possibilitando deste modo adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

ARTIGO 16º

Coordenação Técnica

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

ARTIGO 17º

Competências do Coordenador Técnico

Ao coordenador técnico 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 18º

Indicadores Territoriais

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 à Unidade de Ação Social e Saúde e ao CLAS- C.

ARTIGO 19º

Livro de Reclamações

1. O SAAS dispõe de Livro de Reclamações.
2. O SASS deve afixar em local visível a informação de que dispõe de Livro de Reclamações, bem como a entidade competente para apreciar da reclamação.
3. Nos termos da legislação em vigor, o Livro de Reclamações, poderá ser solicitado junto do Coordenador Técnico ou junto do técnico/a administrativo/a afetos ao serviço, sempre que desejado.
4. O Livro de Reclamações encontra-se igualmente disponível no site institucional do Município de Condeixa-a-Nova, conforme dispõe o Decreto-Lei nº156/2005, de 15 de setembro, na atual redação.

CAPÍTULO III – DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 20º

Direitos e Deveres da Equipa Técnica

1. São **direitos** dos profissionais da equipa técnica e do coordenador:
 - 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 enriquecimento de conhecimentos e aquisição de novas competências necessárias ao desenvolvimento profissional e pessoal;
 - d) Usufruir, regularmente, de supervisão técnica.
2. São **deveres** dos profissionais da equipa técnica e do coordenador:
 - 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 os 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 do Serviço e o Livro de Reclamações.

ARTIGO 21º

Direitos e Deveres dos Utilizadores do SAAS

1. São **direitos** dos utilizadores, enquanto sujeitos de direitos e conseqüentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e ou acompanhada, no âmbito do SAAS:
 - a) Serem respeitados pela sua identidade pessoal e reserva da sua 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 ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua 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 lhe advém da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
- f) Terem acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- g) 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;
- h) Terem acesso ao presente Regulamento e ao Livro de Reclamações.

2. São deveres dos utilizadores, enquanto sujeitos de direitos e consequentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e ou acompanhada, 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 ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- c) Comunicarem 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) Cumprirem as regras de funcionamento do serviço previstas no presente Regulamento.

CAPÍTULO IV – PROCESSO FAMILIAR

ARTIGO 22º

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, devendo ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO V – SISTEMA DE INFORMAÇÃO

ARTIGO 23º

Sistema de Informação Específico

1. O acesso ao sistema de informação específico referido no nº5 do art.10º e no nº4 do art.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 restrito aos dados relevantes para prossecução das competências a que se refere a alínea a) e f) do nº1 do art.3º e os artigos 10º 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 14º e 15º da Lei nº67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei nº103/2015, 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 aplicativo 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 podem aceder a cada um dos módulos aplicativos do sistema de informação específico, e dentro de cada um destes, apenas às operações a que estão autorizados a realizar;

c) Todos os acessos são registados em base de dados para efeitos de auditoria, identificado o utilizador, operação realizada e data e hora da alteração.

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.

8. 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 por RGPD, a Lei nº58/2019, de 8 de Agosto, 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, constantes do Anexo à Resolução do Conselho de Ministros nº41/2018, de 28 de Março de 2018.

ARTIGO 24º

Obrigatoriedade de Sigilo

1. Os profissionais que integram a equipa técnica do SAAS, à semelhança do disposto no Código de Conduta do Município de Condeixa-a-Nova, estão sujeitos ao dever de 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 incorre em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 25º

Casos Omissos

As dúvidas e os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos pela Câmara Municipal de



Condeixa-a-Nova.

ARTIGO 26º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação via Edital nos locais de estilo, e na página eletrónica da Câmara Municipal.

Aprovado pela Câmara Municipal em ____/____/____

O Presidente da Câmara

Os Vereadores

Aprovado pela Assembleia Municipal em ____/____/____

O Presidente da Assembleia Municipal

O Primeiro Secretário

O Segundo Secretário