



MUNICÍPIO DE LAGOS

Regulamento n.º 16/2024

Sumário: Aprova o Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.

Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

Sara Maria Horta Nogueira Coelho, Vereadora da Câmara Municipal de Lagos, em exercício de poderes delegados, faz público que:

A Assembleia Municipal de Lagos, na 1.ª reunião da sua Sessão Ordinária de dezembro/2023, realizada no dia 11/12/2023, sob proposta da Câmara Municipal tomada em reunião de 5 de julho de 2023 (Deliberação n.º 221/2023), aprovou o Regulamento Interno do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), em anexo ao presente edital.

Mais torna público que, em cumprimento do disposto no artigo 101.º do Código do Procedimento Administrativo, foi o respetivo projeto de regulamento submetido a consulta pública, através do Aviso n.º 189/2023, de 10 de julho e Aviso (extrato) n.º 15383/2023, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 158, de 16 de agosto.

O referido regulamento entra em vigor no primeiro dia útil após a sua publicação na 2.ª série do *Diário da República*.

E para geral conhecimento, se publica o presente e outros de igual teor, que vão ser afixados nos lugares públicos do costume e disponibilizado no *site* institucional do Município, em <https://www.cm-lagos.pt>.

20 de dezembro de 2023. — A Vereadora, *Sara Maria Horta Nogueira Coelho*.

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. Neste âmbito, determina o n.º 1 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, que compete à Câmara Municipal assegurar o serviço de atendimento e de acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social (SAAS), nos termos definidos na Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual.

Em cumprimento do artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual, segundo o qual o SAAS deve possuir regulamento interno, e em conjugação com o disposto no artigo 241.º da Constituição da República Portugal e na alínea k) do n.º 1 do artigo 33.º do Regime Jurídico das Autarquias Locais, é elaborado o presente Regulamento.

O procedimento administrativo para elaboração deste regulamento teve início na Deliberação n.º 415/2022, de 21 de dezembro da Câmara Municipal, tomada em exercício do disposto na alínea k) do n.º 1 do artigo 33.º do Regime Jurídico das Autarquias Locais, conjugado com os artigos 98.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo.

Foi realizada consulta pública e as correspondentes sugestões introduzidas no projeto regulamentar.

Por via da Deliberação n.º 129/2023, de 5 de abril, a Câmara aprovou o Projeto do Regulamento e propôs a sua aprovação à Assembleia Municipal, tendo este órgão deliberado na 3.ª Reunião da sua Sessão Ordinária de abril/2023, realizada no dia 8 de maio de 2023, formular proposta de alteração ao documento apresentado. Na sequência, a Câmara deliberou submeter o Projeto do Regulamento do SAAS, a nova consulta pública (Deliberação n.º 221/2023, de 5 de julho).

Terminado o prazo da nova consulta pública e não tendo sido rececionadas sugestões, foi o documento submetido à Assembleia Municipal, que deliberou aprová-lo em 11/12/2023, na sua 1.ª Reunião da sua Sessão Ordinária de dezembro/2023.



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 — Sempre que necessário o SAAS apoia as ações 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

Âmbito territorial de intervenção

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

Artigo 4.º

Âmbito de aplicação

O presente regulamento aplica-se aos profissionais da equipa técnica, coordenadores técnicos 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 Lagos, no âmbito das suas competências, sem prejuízo da possibilidade de contratualização através da celebração de acordos específicos com instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas, conforme previsto no n.º 3 do artigo 5.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual.

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.

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:

- 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

1 — 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.

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.

CAPÍTULO II

Organização e Regras de Funcionamento

Artigo 10.º

Localização do SAAS

1 — O SAAS está sediado na Câmara Municipal de Lagos, no Edifício Paços do Concelho Séc. XXI, Praça do Município e integra-se no Departamento de Desenvolvimento Social, Educação e Cultura, especificamente na Unidade Técnica de Coesão Social pertencente à Divisão de Habitação e Coesão Social.

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 11.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;
- 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 funcionários e para os utilizadores do serviço.

Artigo 12.º

Horário de funcionamento

1 — O SAAS funciona nos dias úteis no horário de funcionamento do município.

2 — O período de atendimento livre do SAAS funciona às quartas-feiras, das 9H às 13H.

3 — Se se revelar necessário, o período de atendimento referido no número anterior pode funcionar noutro dia e hora a ser definido pela Câmara Municipal.

4 — O horário de funcionamento do SAAS e a indicação da constituição da equipa técnica encontram-se afixados nas instalações e no *site* do município.

Artigo 13.º

Constituição da Equipa Técnica

1 — A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos superiores, com formação superior na área das ciências sociais ou humanidades e pelo coordenador.

2 — A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um técnico com formação superior na área de serviço social.

Artigo 14.º

Competências da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS assegurar as seguintes atividades:

- 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 individual, de acordo com o previsto no artigo 9.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual;
- d) Definição, com a participação dos próprios, do plano de inserção e respetiva contratualização, nos termos do disposto no artigo 10.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual;

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 apoios de carácter 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 15.º

Coordenação do SAAS

1 — O SAAS é dirigido pelo coordenador técnico do serviço de atendimento e acompanhamento social, com formação superior, na dependência da respetiva estrutura hierárquica do Município de Lagos.

2 — Ao coordenador do SAAS 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 16.º

Indicadores territoriais de referência

1 — O SAAS manterá atualizados e procederá à monitorização dos indicadores de referência da intervenção realizada pelas instituições com as quais venha a contratualizar a prestação deste serviço.

2 — Os indicadores de atividade e os relatórios produzidos são objeto de comunicação ao Conselho Local de Ação Social (CLAS).

Artigo 17.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 — As reclamações poderão ser apresentadas no Livro de Reclamações, mediante solicitação junto da receção do Edifício da Câmara Municipal, ou no Livro de Reclamações Eletrónico, cujo acesso está disponível na página da internet do Município.

CAPÍTULO III

Direitos e Deveres

Artigo 18.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 indivíduo 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 19.º

Direitos das pessoas utilizadoras do SAAS

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 SAAS;

- 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 advêm 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.

Artigo 20.º

Deveres das pessoas utilizadoras do SAAS

São deveres da pessoa, enquanto sujeito de direitos e consequentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e ou acompanhada, no âmbito do SAAS:

- a) Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS 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 do Serviço.

CAPÍTULO IV

Processo Individual

Artigo 21.º

Organização do processo individual

1 — É obrigatória a organização de um processo individual, 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 — 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, conforme previsto no n.º 2 do artigo 9.º da Portaria do SAAS.

3 — O processo individual 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 individual 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 22.º

Sistema de informação específico

1 — O acesso ao sistema de informação específico referido no n.º 5 do artigo 10.º e no n.º 4 do artigo 11.º 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 as alíneas a) e f) do n.º 1 do artigo 3.º e os artigos 10.º e 11.º 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 — 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 possam 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.

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 23.º

Obrigatoriedade de sigilo

1 — Os técnicos afetos 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 faltoso em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

Artigo 24.º

Tratamento de Dados Pessoais

1 — O Município de Lagos, na sua qualidade de Responsável pelo Tratamento, procede ao tratamento dos dados pessoais dos utilizadores ou beneficiários do SAAS nos termos deste regulamento e nos termos da política de proteção de dados do Município, acessível em www.cm-lagos.pt.

2 — A Ficha de Informação sobre Tratamento de Dados Pessoais no âmbito do SAAS está disponível em qualquer Balcão de Atendimento do Município, sendo disponibilizada a todos os utilizadores ou beneficiários, cujos dados são objeto de tratamento, no momento da recolha inicial dos dados.

3 — Todos os titulares de dados podem exercer os seus direitos de informação, de reclamação ou de proteção de dados, designadamente os direitos de acesso, retificação, oposição, limitação de tratamento, portabilidade ou apagamento, apresentando um pedido de exercício desses direitos ao Encarregado da Proteção de Dados através do *e-mail* protecaodedados@cm-lagos.pt ou, presencialmente, através do preenchimento do formulário de exercício de direitos disponível em qualquer Balcão de Atendimento do Município.

4 — Em caso de ocorrência de incidentes de violação de dados, qualquer interessado ou titular dos dados pode ainda comunicar esse incidente ao Encarregado da Proteção de Dados através do *e-mail* protecaodedados@cm-lagos.pt ou, presencialmente, através do preenchimento do formulário de comunicação de incidentes disponível também em qualquer Balcão de Atendimento do Município.

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

Artigo 25.º

Alterações ao Regulamento

A Câmara 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, tendo as mesmas que ser aprovadas pela Assembleia Municipal.

Artigo 26.º

Entrada em vigor

O presente regulamento interno entra em vigor no primeiro dia útil após a sua publicação no *Diário da República*.

317185003