

**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, pela redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, regulamentada pelo Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio, alterado pelo Despacho n.º 6013-B/2019, de 27 de junho, e a Declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho.

**Artigo 2.º**

**Legislação aplicável**

O SAAS rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, pela redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 137/2015 de 19 de maio, regulamentada pelo Despacho n.º 5743/2015 de 29 de maio, alterado pelo Despacho n.º 6013-B/2019, de 27 de junho, e a Declaração de retificação n.º 485-B/2015 de 12 de junho, Despacho nº 11675/2014, de 18 de setembro, alterado pelo Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, e Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro.

**Artigo 3.º**

**Objetivos do Regulamento Interno**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Garantir o bom funcionamento do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social na tipologia A 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 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) 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 Olival Social – Associação para o Desenvolvimento de Olival.

**Artigo 6.º****Natureza do serviço**

1. O serviço a prestar pela entidade é o serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, na tipologia A.
2. 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.

**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;
- 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:

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; e
6. 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 à 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) Contratualização no âmbito da intervenção social;
- 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 abrange as freguesias de Pedroso, Olival, Seixezelo e Crestuma do concelho de Vila Nova de Gaia.

## **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 Relva 43 (Quinta do Carvalho), 4415-706 Olival, concelho de Vila Nova de Gaia. O SAAS irá funcionar também em polos descentralizados nos seguintes locais:

- Junta de Freguesia de Pedroso - Rua Paúl de Pedroso 22, 4415-340 Pedroso

Segunda, Terça e Quarta- feira: das 9h às 12h

- Junta de Freguesia de Seixezelo - Rua da Igreja 634, 4415-937 Seixezelo

Quarta-feira: das 9h às 12h

- Junta de Freguesia de Crestuma - Avenida Saudade 33, 4415-575 Crestuma

Segunda-feira: das 9h às 12h

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 serviço de Atendimento e Acompanhamento Social dispõe de instalações e espaços adequados à prossecução dos seus objetivos, reunindo as condições de segurança, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria de edificações, segurança e higiene no trabalho e acessibilidades, de acordo com a legislação em vigor aplicável.
2. O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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) Áreas de atendimento, concebidas de forma a garantir o atendimento permanente e simultâneo por parte dos/as técnicos/as;
  - c) Área técnica, espaço para o funcionamento da equipa técnica, com os meios técnicos e informáticos que permitam efetuar, a cada um dos técnicos do SAAS, os atos inerentes às atividades previstas no artigo 12.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, republicado pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio;
  - d) Área de arquivo dos processos individuais das famílias, 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 serviço de Atendimento e Acompanhamento Social funciona de segunda a sexta, com encerramento de uma hora durante o período de almoço.
2. O período de atendimento do serviço tem a duração de seis horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 9 às 12 horas, e da tarde, das 14 às 17:30 horas. O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.
3. Os horários de funcionamento e acompanhamento do SAAS e os/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 de ciências sociais ou humanidades, auxiliares de ação direta e pelo/a coordenador/a.
2. A equipa técnica do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é constituída por sete técnicos/as superiores com afetação de 100%, 2 auxiliares de ação direta com afetação de 100% e um coordenador/a, com afetação de 100%.

**Artigo 15.º****Competências da Equipa Técnica**

1. 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 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 8 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 prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas pelo Instituto da Segurança Social, I.P.;
  - j) Comunicação às 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) Colaboração na avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade.

**Artigo 16.º****Coordenação Técnica**

1. A equipa técnica é dirigida por um/a coordenador/a técnico/a, com formação superior, com o tempo de afetação de 100%.
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/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) 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 pelo Instituto da Segurança Social, I.P.
  - f) Elaboração de relatórios, de acordo com os modelos e instrumentos normalizados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., e dados de natureza estatística que lhe sejam solicitados.

**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 articula com a União de Freguesias Sandim, Olival, Lever e Crestuma, União de Freguesias de Pedroso e Seixezelo, GIP's, IEFP, Gesmind – Formação e Consultoria, Comando Territorial de Lever e Carvalhos; Agrupamento de Escolas Olival/Pedroso/ Grijó, CPCJ, Gaiurb, Lar Juvenil dos Carvalhos – Cantina Social; Conferências Vicentinas, USF e UCSP localizadas nas áreas de intervenção propostas e Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia/Espinho.

## **Artigo 19.º**

### **Livro de Reclamações**

1. O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social dispõe de Livro de Reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local bem visível.
3. O Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto do/a coordenador/a técnico/a ou do/a(s) técnico afeto/a(s) ao serviço.

## **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 funções técnicas previstas no artigo 12.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio;
  - b) Serem tratados 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 dos serviços contratualizado para Atendimento e Acompanhamento Social, previstos no artigo 6.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio;
  - 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 pelas atividades estabelecidas ao abrigo do artigo 12.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio, mesmo após o termo das suas funções;
  - e) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados registados no processo individual, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação, nos termos definidos no artigo 9.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio, utilizando para o efeito o

modelo informático, os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo Instituto da Segurança Social, I.P.;

- 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 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 21.º**

#### **Direitos e deveres da pessoa 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) A celebrar um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social, e a 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 formalizado num acordo de intervenção social;
- e) Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe advém da celebração do acordo de intervenção social, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento social ou do acompanhamento social;
- f) Ter acesso a uma cópia do acordo de intervenção social, subscrito nos termos do artigo 10.º da Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;
- g) Ter a prerrogativa de, por motivos devidamente fundamentados, solicitar junto dos serviços a cessação do compromisso/acordo de intervenção social e da intervenção da equipa do SAAS;
- 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;
- b) Celebrar no âmbito do acompanhamento social um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social, nos termos do disposto no artigo 10.º da Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio;

- c) Informar-se, junto da equipa técnica do SAAS, das diligências e decisões tomadas durante o processo de negociação, celebração, execução e avaliação do plano de inserção formalizado num acordo de intervenção social;
- d) Comunicar as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção das ações previstas no compromisso/ acordo de intervenção social;
- e) Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROCESSO INDIVIDUAL**

#### **Artigo 22.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;

2. Nas situações em que se verifique exclusivamente atendimento social, o processo individual é constituído obrigatoriamente pela:

- a) Caracterização da situação individual e familiar;
- b) Diagnóstico social e familiar;
- c) Diligências, contatos e articulações estabelecidas com outros setores da comunidade, ou, para outras entidades ou erviços que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção.

3. O processo individual é permanentemente atualizado e informatizado quanto ao registo do acompanhamento, diagnóstico social, avaliação e execução das ações contratualizadas e registadas no acordo de intervenção social.

4. 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 individual.

5. Cada processo individual é de acesso restrito e natureza confidencial, e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente e de acordo as normas previstas na Portaria n.º 1383/2009, de 4 de novembro.

## **CAPÍTULO V**

### **ACESSO AO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL**

**Artigo 23.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 n.º 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 24.º****Obrigatoriedade de sigilo**

1. A Olival Social e respetivos técnicos afetos ao serviço estão sujeitos a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas ao abrigo do presente protocolo outorgado no âmbito da Rede Local de Intervenção Social, 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.

**CAPÍTULO VI****DISPOSIÇÕES FINAIS****Artigo 25.º****Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis das estruturas prestadoras do serviço deverão informar o Instituto da Segurança Social, I.P., entidade competente para o acompanhamento técnico e fiscalização do serviço, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

**Artigo 26.º****Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade responsável pela prestação do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor aplicáveis sobre a matéria.

**Artigo 27.º**

**Entrada em vigor**

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 1 de dezembro de 2022.