



**Santa Casa da Misericórdia  
VILA NOVA DE CERVEIRA**

**REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE ATENDIMENTO E  
ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)**

(aprovado em 20 de Julho de 2016)



# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

---

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Artigo 1.º

###### Objeto

O presente Regulamento Interno tem por objetivo 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, 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, e a Declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho, Despacho n.º 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:

- a) Garantir o bom funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, 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 famílias ao nível da gestão do SAAS.

##### Artigo 4.º

###### Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos profissionais da equipa técnica, coordenadora técnica ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como aos utilizadores do citado serviço.

##### Artigo 5.º

###### Entidade promotora do SAAS

É entidade promotora do SAAS a Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Cerveira.

##### Artigo 6.º

###### Natureza do serviço

1 - O serviço a prestar pela entidade é o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.



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 e o 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 e 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

##### Atividade do SAAS

1 - Na modalidade de Atendimento 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) Elaborar propostas para atribuição, pelos serviços competentes da Segurança Social, de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.



## REGULAMENTO INTERNO

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

2 - Na modalidade de Acompanhamento Social são desenvolvidas as seguintes atividades:

- a) Aprofundar a avaliação e diagnóstico social já realizado na modalidade de Atendimento Social;
- b) Planear e organizar a intervenção social para cada pessoa e família;
- c) Contratualizar o acompanhamento através de estabelecimento de um compromisso para a inserção social e comunitária das pessoas a agregados familiares;
- d) Coordenar a avaliar a execução das ações do plano de inserção contratualizadas no acordo de intervenção social;
- e) Cooperar e articular com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social, do emprego e formação profissional, da saúde, da justiça e educação, que se revelem imprescindíveis para a concretização dos objetivos de inserção social e comunitária;
- f) Elaborar propostas para atribuição, pelos serviços competentes da Segurança Social, de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

#### Artigo 10.º

##### Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social insere-se na Tipologia C, e abrange o concelho de Vila Nova de Cerveira.

## CAPÍTULO II

### ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### Artigo 11.º

##### Localização do SAAS

1 - O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado na Praça do Município, Nº 2 – 4920-284 Vila Nova de Cerveira.

2 - O acesso e os espaços nos quais se desenvolve o serviço obedecem, em matéria de acessibilidade 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 técnicos;



## REGULAMENTO INTERNO

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

- 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, de 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 funcionários e para os utilizadores do serviço.

#### Artigo 13.º

##### Horário de funcionamento

1 - O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social funciona de segunda-feira a sexta-feira, em regime de horário contínuo, sem encerramento na hora de almoço.

2 - O período de atendimento e acompanhamento social do serviço tem a seguinte duração:

Segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h30.

3 - O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social encontra-se encerrado:

- a) Aos sábados e domingos;
- b) Feriados obrigatórios;
- c) No dia 24 de dezembro;
- d) No dia de Carnaval;
- e) Nos dias em que, por caso fortuito ou de força maior, seja impossível assegurar o seu normal funcionamento.

4 - Os horários de funcionamento e atendimento do SAAS e os técnicos afetos ao serviço, encontram-se afixados, em local visível, nas instalações.

#### Artigo 14.º

##### Composição da Equipa Técnica

1 - A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos superior, com formação superior na área das Ciências Sociais ou Humanidades, e pela coordenadora.

2 - A equipa técnica do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é constituída por dois Técnicos Superiores e uma Coordenadora, com afetação de 50%.

#### Artigo 15.º

##### Indicadores territoriais de referência

1 - O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social tem por referência, para o cumprimento dos seus objetivos, o somatório dos atendimentos e dos acompanhamentos efetuados, o qual se situa no intervalo médio mensal entre os 100 a 200.



#### Artigo 16.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 seis 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 e 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, do 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;
- 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 17.º

##### Coordenação técnica

1 - A equipa técnica é dirigida por uma coordenadora técnica, com o tempo de afetação de 50%.



2 - A coordenadora técnica do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica.

#### Artigo 18.º

##### Atribuições da coordenadora técnica

- 1 - À coordenadora técnica 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 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 na receção da sede do SAAS.
- 3 - O Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto da coordenadora técnica ou dos técnicos afetos ao serviço.

### CAPÍTULO III

#### DIREITOS E DEVERES

##### Artigo 20º

Direitos e deveres da equipa técnica

- 1 - São direitos dos profissionais da equipa técnica e da coordenadora:
  - 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, de 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 profissionais da equipa técnica e da coordenadora:

- a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização do serviço 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, de 19 de maio;
- b) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre 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 8 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 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 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 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 e ajustada às necessidades e às capacidades das 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 plano de inserção, 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;
- k) Conhecer o Livro de Reclamações e acompanhar devidamente os reclamantes no preenchimento da reclamação.

### **Artigo 21.º**

#### **Direitos e deveres da pessoa e família**

1 - São direitos 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) 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 social e do 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 social formalizado num acordo de intervenção social;
- e) Ser informada sobre os direitos e deveres que advêm 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 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 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;
- 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;
- c) Contratualização para a inserção;
- d) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;



## REGULAMENTO INTERNO

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

- e) Data de início e termo da intervenção;
- f) Avaliação da intervenção; e
- g) Registo das diligências efetuadas.

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, contactos e articulações estabelecidas com outros setores da comunidade, ou para outras entidades ou serviços 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 compromisso/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 com 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 utilizadores 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 técnicos do SAAS, devidamente autorizados para o efeito, é efetuado local ou remotamente, através de um código de utilizador e de uma palavra passe, pessoal e intransmissível.

3 - 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.



## REGULAMENTO INTERNO

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

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 utilizador, operação e data/hora da alteração.

#### Artigo 24.º

##### Obrigatoriedade de sigilo

1 - A Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Cerveira 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 de serviço deverão informar o Instituto da Segurança Social, I.O., 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 vigo aplicáveis sobre a matéria.

#### Artigo 27.º

##### Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 20 de julho de 2016.