



MUNICÍPIO DE TAVIRA

Edital n.º 1882/2023

Sumário: Aprova o Regulamento de Funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social do Concelho de Tavira.

Ana Paula Fernandes Martins, Presidente da Câmara Municipal de Tavira, torna público, para os efeitos previstos no artigo 139.º do Código do Procedimento Administrativo, que a Assembleia Municipal de Tavira, reunida em sessão ordinária de 29 de setembro de 2023, deliberou, por unanimidade, aprovar o Regulamento Municipal de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social do Concelho de Tavira, sob proposta da Câmara Municipal, aprovada em reunião ordinária realizada a 5 de setembro de 2023. Mais torna público que o regulamento foi objeto de publicação, conforme Edital (extrato) n.º 937/2023, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 430, de 5 de junho de 2023, para constituição de interessados e apresentação de contributos, pelo período de 30 dias úteis, não tendo sido apresentados quaisquer contributos para a elaboração de regulamento.

O referido regulamento entrará em vigor no dia útil seguinte ao da sua publicação no *Diário da República*, e será disponibilizado na página da internet da autarquia.

9 de outubro de 2023. — A Presidente da Câmara Municipal, *Ana Paula Fernandes Martins*.

Regulamento de Funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social do Concelho de Tavira

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento, destina-se a definir os princípios a que obedece às condições de organização e funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS e da equipa técnica afeta ao mesmo e rege-se no âmbito do artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua atual redação.

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 — O SAAS desenvolve os procedimentos 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

Natureza do Serviço

1 — O SAAS é um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, incluindo os beneficiários de Rendimento Social de Inserção.

2 — O SAAS assegura também o atendimento em situação de emergência social.

3 — Excluem-se do disposto anterior as situações de catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências salvaguardadas por legislação específica.

Artigo 4.º

Objetivos do Regulamento

O presente regulamento de funcionamento visa os seguintes objetivos:

- 1) Garantir o bom funcionamento do SAAS e assegurar o bem-estar e a segurança das pessoas e famílias, no respeito pela sua individualidade e privacidade.
- 2) Assegurar a divulgação e o cumprimento do regulamento de funcionamento do SAAS.
- 3) Promover a participação ativa das pessoas e famílias ao nível da gestão do SAAS.

Artigo 5.º

Âmbito de aplicação

O presente regulamento de funcionamento aplica-se aos/às profissionais da equipa técnica, coordenador/a(s) técnico/a(s) ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como às pessoas utilizadoras do referido serviço.

Artigo 6.º

Entidade promotora do SAAS

A entidade promotora do SAAS é o Município de Tavira, através da Unidade orgânica com competências no domínio do desenvolvimento social.

Artigo 7.º

Objetivos do SAAS

Constituem-se objetivos do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação social;
- b) Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- c) Prevenir situações de pobreza e exclusão social;
- d) Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências de 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 Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social 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;
- 6) 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 e apoios 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 de acordo com normas que regulamentam a atribuição dos visados apoios;
- 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 e âmbito geográfico do SAAS

1 — O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social encontra-se localizado na Rua da Liberdade, Edifício Irene Rolo, n.º 60, em Tavira.

2 — O âmbito geográfico de intervenção da Equipa afeta ao SAAS é o concelho de Tavira.

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 de pessoas e informações, de privacidade, 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/as técnicos/as;
- c) Área técnica, espaço dimensionado para o funcionamento da equipa técnica, dotado dos equipamentos necessários e em quantidade suficiente para a execução das atividades a desenvolver por cada um dos elementos constituintes da equipa;
- d) Área de arquivo dos processos familiares, onde se assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;
- e) Instalações sanitárias para utilização dos/as funcionários/as e para os/as utilizadores/as do serviço.

Artigo 12.º

Horário de funcionamento

1 — O SAAS 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 9h30 às 12h30 e da tarde, das 13h30 às 16h30.

3 — O período de atendimento do SAAS tem a duração idêntica ao da Unidade Orgânica com competências no domínio do desenvolvimento social do município.

4 — O SAAS encontra-se encerrado aos sábados, domingos, feriados e nos dias estipulados pelo Município de Tavira no âmbito das tolerâncias de ponto.

5 — O horário de funcionamento do SAAS e a composição da equipa técnica e do serviço, encontram-se afixados em local visível.

Artigo 13.º

Agendamento do atendimento

1 — A marcação de atendimento social deve, de preferência ser realizado com antecedência, por telefone ou presencialmente, durante o horário de funcionamento do serviço.

2 — Em situações devidamente avaliadas ou em situações de emergência, o atendimento será imediato (mediante disponibilidade da equipa técnica) ou o mais célere possível.

Artigo 14.º

Constituição da equipa técnica

1 — A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnico/a(s), superiores, com formação na área das Ciências Sociais ou Humanidades, e pelo/a coordenador/a. A constituição das equipas integra, obrigatoriamente, pelo menos um/a técnico/a com formação superior na área de Serviço Social.

2 — A equipa técnica do SAAS é constituída por 5 técnicos/as superiores com formação na área das Ciências Sociais ou Humanidades e 2 Ajudantes de Ação Direta.

Artigo 15.º

Competências da equipa técnica

Compete à equipa técnica do SAAS:

- a) Atendimento, informação e orientação das pessoas e famílias;
- b) Avaliação e diagnóstico social, com participação dos próprios;
- c) Instrução e organização do processo familiar;
- d) Definição, com a participação dos próprios, do plano de inserção e respetiva contratualização;
- e) Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente 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 prestação de caráter eventual com 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 e famílias beneficiárias de Rendimento Social de Inserção;
- j) Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
- k) Interlocação e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;
- l) Promoção de modelo de atendimento integrado implementado pela Unidade orgânica com competências no domínio do desenvolvimento social, articulando o acompanhamento às pessoas e famílias com medidas desenvolvidas pelo município na área de integração social;
- m) Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

Artigo 16.º

Coordenação Técnica

- 1 — A equipa técnica é dirigida por coordenador/a técnico/a com formação superior.
- 2 — O/A coordenador/a técnico/a do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica com formação superior na área das Ciências Sociais ou Humanidades com vínculo à Unidade orgânica com competências no domínio do desenvolvimento social.

Artigo 17.º

Atribuições do/a coordenador/a técnico/a

Ao/À coordenador/a técnico/a da equipa técnica 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, planificação 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 mediação das relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multissetoriais representadas nas estruturas locais;
- d) Monitorização e avaliação contínua e periódica da atividade 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 definidas superiormente e com base no Regulamento municipal de atribuição de apoios económicos de carácter eventual a pessoas/agregados em situação de vulnerabilidade e emergência social;
- f) Elaboração de relatórios e recolha de dados de natureza estatística de acordo com os modelos e instrumentos normalizados pelo ISS, I. P. e demais instrumentos em vigor.

Artigo 18.º

Indicadores territoriais de referência

- 1 — O SAAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade adequados.
- 2 — O SAAS fará a monitorização dos indicadores de referência da intervenção realizada pelas instituições com as quais venha a contratualizar a prestação deste serviço.
- 3 — Os indicadores de atividade e os relatórios produzidos são objeto de comunicação ao Conselho Local de Ação Social da Rede Social de Tavira.



Artigo 19.º

Livro de Reclamações

1 — O SAAS dispõe de Livro de Reclamações, cuja existência encontra-se afixada em local visível.

2 — Nos termos da legislação em vigor, o Livro de Reclamações, poderá ser solicitado junto do/a coordenador/a técnico/a ou junto do técnico/a administrativo/a afeto ao serviço, sempre que desejado. Está disponível, igualmente, na página da Internet do Município o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações, como disposto no artigo 5-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que vem alterar a obrigatoriedade da manutenção do Livro de Reclamações e criar o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE).

CAPÍTULO III

Direitos e deveres

Artigo 20.º

Direitos e deveres da equipa técnica

1 — São direitos dos/as profissionais integrantes 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 integrantes da equipa técnica e do/a(s) coordenador/a(s):

- 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 de funcionamento do SAAS e o Livro de Reclamações do Serviço
- l) Promover procedimentos que se repute necessários para o modelo de atendimento integrado e dinâmico inerente às funções da Unidade orgânica com competências no domínio do desenvolvimento social, de modo a potenciar a integração das pessoas e famílias acompanhadas e a harmonização das iniciativas e medidas implementadas pelo município neste âmbito.

Artigo 21.º

Direitos e deveres das pessoas e famílias utilizadoras de SAAS

1 — São direitos das pessoas e famílias atendidas e ou acompanhadas, no âmbito do SAAS:

- a) Ser respeitada pela sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
- b) Ver garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do Atendimento e Acompanhamento Social;
- c) Contratualizar o seu percurso de inserção social e ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- d) Participar no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção devidamente contratualizado;
- e) Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe advém da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
- f) Ter acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a intervenção 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 de funcionamento do SAAS e Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

2 — São deveres das pessoas e famílias atendidas e ou acompanhadas, no âmbito do SAAS:

- a) Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS e os restantes utilizadores do serviço;
- b) Colaborar com a equipa técnica em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas, mentais, sociais e relacionais, possa contribuir para a melhoria do seu percurso vivencial;
- c) Contratualizar o seu percurso de inserção e ser apoiada na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- d) 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, com devida e possível antecedência;
- e) Cumprir com as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento de funcionamento e preservar o espaço físico onde está inserido.

CAPÍTULO IV

Processo familiar

Artigo 22.º

Organização do processo familiar

1 — É obrigatória a organização de um processo familiar, do qual deve constar:

- a) Caracterização da situação 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, e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO V

Sistema de informação

Artigo 23.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, na sua redação atual, 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 a alínea a) e a alínea 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 — De acordo com o previsto nos artigos 14.º e 15.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto, na sua atual redação, 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, na sua atual redação.



Artigo 24.º

Obrigatoriedade de sigilo

1 — O(s)/A(s) técnicos/a(s) afetos/a(s) ao SAAS estão sujeito(s)/a(s) 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/a faltoso/a em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

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 de funcionamento para a melhoria da organização e funcionamento do SAAS, nos termos da legislação 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 entra em vigor no primeiro dia útil seguinte ao da sua publicação no *Diário da República Eletrónico* — DRE.

316933094