

  
D. Macalameda  
Leandro  
GB  
Taulo Gomes

# Regulamento Interno Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social



## Artigo 9º

### 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) Elaboração de propostas de 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) contratualização no âmbito do Rendimento Social de Inserção;

h) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.

## Artigo 10º

### Âmbito Territorial de Intervenção

O âmbito territorial de intervenção do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social abrange as seguintes Freguesias:

1. Freguesia de Regueira de Pontes;
2. Freguesia de Milagres;
3. União de Freguesias Souto da Carpalhosa e Ortigosa;
4. União de Freguesias de Monte Redondo e Carreira;
5. Freguesia do Coimbrão;
6. Freguesia de Amor;
7. Freguesia da Bajouca.

## CAPITULO II

### ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

## Artigo 11º

### Localização do SAAS

1. O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado na Junta de Freguesia de Regueira de Pontes, Largo da Igreja 1, 2415-200 Regueira de Pontes.
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.


 FB *Tando Jones* *João Almeida*

		Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
1ª semana do mês	10h - 13h				Bajouca	Regueira de Pontes
	14h - 17h					
2ª semana do mês	10h - 13h	Coimbrão	União de freg. Souto da Carpalhosa e Ortigosa	União de freg. Monte Real e Carvide		
	14h - 17h			Amor		

- 3- O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.
- 4- Os horários de funcionamento e atendimento do SAAS e os(as) técnicos(as) afetos(as) ao serviço, encontram-se afixados na sua sede e respetivamente nos restantes locais de atendimento.

### Artigo 14º

#### Composição 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.
- 2- A equipa técnica do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é constituída por dois Técnicos (as) superiores, com afetação de 100%.

### Artigo 15º

#### Articulações Específicas

- 1- Para o desenvolvimento das ações estabelecidas no protocolo celebrado n.º Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social estabeleceu nos termos do n.º 1, do artigo 8º- A, do Anexo ao Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, uma parceria com a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Leiria.
- 2- 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 o Conselho Local de Ação Social de Leiria.

## Artigo 12º

### 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 é descentralizado e efetuado nas sedes da Juntas de freguesia identificadas no artigo 10.º.
- 3- 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 (a) dos (as) técnicos/as 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(as) funcionários(as) e para os(as) utilizadores(as) do serviço.

## Artigo 13º

### Horário de Funcionamento

O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social funciona de segunda a sexta, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00;

O atendimento realizar-se-á nos seguintes locais e horários:

- Freguesia de Regueira de Pontes
- Freguesia de Milagres
- União de Freguesias Souto da Carpalhosa e Ortigosa
- União de Freguesias de Monte Redondo e Carreira
- União de freguesias de Monte Real e Carreira
- Freguesia da Amor
- Freguesia de Bajouca

- 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 18º

### Coordenação Técnica

- 1- A equipa técnica é dirigida por um(a) coordenador(a) técnico(a).
- 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 19º

### 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) Interlocução, 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 20º

### Livro de Reclamações

- 1- O SAAS 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 sede e nos restantes locais de atendimento.

## Artigo 16º

### 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 165 a 180.

## Artigo 17º

### 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 9º, 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 10º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, artigo 9º, 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.;

JB  
Taulo Gomes

- 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 ajustadas 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 22º

### Direitos e Deveres da Pessoa e Família

- 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 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 formalizado num acordo de intervenção social;
  - e) Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe 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 intenção social, subscrito nos termos do artigo 10º 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.

- 3- O Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto do(a) coordenador(a) técnico(a) ou do(a)s técnico(a)s afeto(a)s ao serviço.



### CAPITULO III DIREITOS E DEVERES

#### Artigo 21º

#### Direitos e Deveres da Equipa Técnica

- 1- São direitos dos (as) profissionais da equipa técnica e do(a) coordenador(a):



Tauro Gomes

- a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das funções técnicas previstas no artigo 12º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio;
- 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 serviço contratualizado para Atendimento e Acompanhamento Social, previstos no artigo 6º, 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 12º, da Portaria n.º 188/2014, de 8 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 9º, da Portaria n.º 188/2014, de 8 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, 19 de maio, utilizando para o efeito o modelo informático, e os procedimentos e as regras de utilização definidas pelo Instituto da Segurança social, I.P.;

- 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.



## CAPITULO V

### ACESSO AO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

#### Artigo 24º

#### 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 ASIP – Ação Social Interface Parceiros Plataforma, 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(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 25º

#### Obrigatoriedade de Sigilo

- 1- O CSPRP e respetivos(as) técnicos(as) afetos(as) 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(a) faltoso(a) em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.



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 10º 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.

#### CAPITULO IV

#### PROCESSO INDIVIDUAL

#### Artigo 23º

#### 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;
  - e) Data de início e termo da intervenção;
  - f) Avaliação da intervenção;
  - 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 sectores da comunidade, ou, para outras entidades ou serviços que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção.

## CAPITULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 26º

#### Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção do CSPRP deverá informar o Município de Leiria, 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 27º

#### 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 28º

#### Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 1 de novembro de 2023

Aprovado em Reunião dos Órgãos Sociais em 30 de Outubro de 2023, por deliberação tomada por unanimidade,

A DIREÇÃO

Presidente



Vice-Presidente



Diretor Administrativo



Diretor Financeiro



---

Diretor Pedagógico e Ação Social

*João Almeida*

---

Diretor de Logística

*Luís Manuel de Rato*

---

Diretor dos Recursos Humanos

*Filipe Luis Ferreira Gomes*

---

O Conselho Fiscal

Presidente

*Taule Gomes*

---

Secretário

*[Handwritten signature]*

---

Relator

*Georgina Maria Córdova Gomes Barreto*

---