

---

**Regulamento Interno do**  
**Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)**

**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 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:

- 1- Garantir o bom funcionamento do serviço de Atendimento Social e Acompanhamento Social na tipologia C 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;

- 
- 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 a 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 insere-se na Tipologia C, e abrange a União de Freguesias Marrazes e Barosa, Concelho de Leiria.

**CAPÍTULO II**  
**ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

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 14h00 às 17h00.

3- O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.

4- 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 das ciências sociais ou humanidades, e pelo/a coordenador/a. A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um técnico com formação superior na área de serviço social.
- 2- A equipa técnica do serviço de Atendimento e Acompanhamento Social é constituída por 3 técnicos/as superiores, 2 com afetação de 100% e 1 com afetação de 50% e um/a coordenador/a, com afetação de 50%.

#### **Artigo 15.º**

##### **Competências da Equipa Técnica**

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.;

---

**Artigo 17.º**

**Atribuições do/a Coordenador/a Técnico**

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 o Instituto Segurança Social, IP, Instituto de Emprego e Formação Profissional, Autarquias locais, Serviços de Saúde Locais e outros parceiros com atividades desenvolvidas na área de abrangência do SAAS.

**Artigo 19.º**

**Indicadores territoriais de referência**

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 e 200.

---

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 pessoas e 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 22.º**

#### **Direitos e deveres das pessoas 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;

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 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 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 24.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



---

**Artigo 27.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 28.º**

**Entrada em vigor**

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 01 de novembro de 2019.



A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the AMITEI logo and the text "AMITEI".