

Regulamento Interno
do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)
do Município de Oliveira do Bairro

PARTE I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Leis Habilitantes

O presente Regulamento é elaborado e aprovado no exercício do poder regulamentar das autarquias locais, previsto no n.º 7 do artigo 112.º, e artigo 241.º, ambos da Constituição da República Portuguesa, com fundamento na atribuição legalmente cometida ao município por via da alínea h) do n.º 2 do artigo 23.º do Regime Jurídico das Autarquias Locais, aprovado pela Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na redação atual, e constante do respetivo Anexo I, ao abrigo e no uso das competências que são conferidas aos órgãos colegiais do município pelas alíneas k) e v) do n.º 1 do artigo 33.º, do citado Regime Jurídico das Autarquias Locais, nos termos do preceituado nos n.ºs 1 a 3 do artigo 136.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, na redação atual, bem como nos termos do disposto no artigo 8.º da Portaria 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual, que regulamenta a constituição, as condições de organização e de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, doravante designado apenas por SAAS, e que estabelece no n.º 3 do artigo suprarreferido que a competência de aprovação do regulamento é da Câmara Municipal.

Artigo 2.º

Objeto

O presente Regulamento tem por objeto regular a constituição, a organização e o funcionamento do SAAS, conforme dispõe a Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual.

Artigo 3.º

Natureza do serviço

1. O SAAS constitui-se como uma equipa multidisciplinar e interinstitucional que assegura o Atendimento Social Integrado de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social e que se subdivide nas seguintes equipas:

- a) A Equipa Técnica do Atendimento e Acompanhamento Social Integrado, doravante designado apenas por SAASI;
- b) A Equipa do Rendimento Social de Inserção (Equipa de RSI);

- c) O Núcleo Local de Inserção, doravante designado apenas por NLI.
2. O SAASI assegura o Atendimento e Acompanhamento Social Integrado de pessoas e famílias em situação de risco ou vulnerabilidade e exclusão social. Assegura, ainda, o atendimento e acompanhamento de situações de emergência social.
3. A Equipa do RSI assegura o atendimento e acompanhamento dos beneficiários de RSI.
4. O Núcleo Local de Inserção constitui-se como uma estrutura operativa de composição plurissectorial, à qual compete organizar os meios necessários à aprovação, execução e acompanhamento do contrato de inserção, dos beneficiários do RSI.
5. O SAAS não abrange o atendimento e acompanhamento das situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica, bem como as áreas respeitantes a:
 - a) Requerentes/beneficiários de proteção internacional;
 - b) Atribuição de produtos de apoio (SAPA);
 - c) Estatuto de cuidador informal;
 - d) Fundo de garantia de alimentos devidos a menores (FGAM);
 - e) Comportamentos aditivos;
 - f) HIV/SIDA;
 - g) Integração de idosos em respostas lucrativas.
6. Algumas áreas de intervenção social atualmente desenvolvidas pelo Município, poderão vir a ser, gradualmente, integradas no SAAS, no âmbito do SAASI.

Artigo 4.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, no âmbito da Equipa de RSI e do NLI, 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 5.º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento visa:

- a) Garantir o bom funcionamento do SAAS;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAAS;
- c) Promover a participação ativa das pessoas e famílias ao nível da gestão do SAAS;
- d) Assegurar o bem-estar e a segurança das famílias e demais interessados, no respeito pela sua individualidade e privacidade.

Artigo 6.º

Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos técnicos, coordenadores e outros profissionais que exerçam funções no âmbito do SAAS, bem como aos utilizadores do citado serviço.

Artigo 7.º

Âmbito Territorial de Intervenção

O âmbito territorial de intervenção do SAAS é o Concelho de Oliveira do Bairro.

PARTE II

LOCALIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Artigo 8.º

Entidade promotora do SAAS

1. O Município de Oliveira do Bairro, no âmbito das suas competências e atribuições, é a Entidade Promotora do SAAS.
2. A Câmara Municipal no exercício das suas competências pode protocolar, através da celebração de acordo específico, com instituições particulares de solidariedade social, adiante designadas IPSS, ou equiparadas, com vista a assegurar o desenvolvimento do SAAS e das ações de acompanhamento dos beneficiários do RSI e/ou SAASI, com o objetivo de promover a sua autonomia e inserção social e profissional.
3. A execução dos protocolos específicos a que se refere o n.º 2 fica sujeito a avaliação e acompanhamento pelos competentes serviços da câmara municipal.

Artigo 9.º

Locais de funcionamento do SAAS

1. O SAAS encontra-se sediado no Edifício Paços do Concelho, sito na Praça do Município, 3770-851 Oliveira do Bairro.
2. O SAASI funciona, no Edifício dos Paços do Concelho e, ainda, de forma descentralizada, nas instalações das seguintes instituições:

- a) Santa Casa da Misericórdia de Oliveira do Bairro, sita na Travessa da Misericórdia, 3770-215 Oliveira do Bairro;
 - b) Associação de Beneficência e Cultura de Bustos, sita na Rua 18 de Fevereiro, 3770-018 Bustos;
 - c) Poderá, ainda, funcionar noutros locais a convencionar, designadamente nos edifícios das Juntas de Freguesia com espaços de atendimento ao cidadão.
3. A equipa de RSI funciona de forma descentralizada, nas instalações das instituições identificadas nas alíneas a), b) e c) do n.º anterior.
 4. O acesso aos espaços nos quais se desenvolve o SAAS obedecem, em matéria de acessibilidades, higiene e segurança no trabalho, à legislação em vigor.

Artigo 10.º

Instalações do SAAS

1. O SAAS dispõe de instalações e espaços adequados à prossecução dos seus objetivos, reunindo as condições de segurança, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria de edificado, segurança e higiene no trabalho e acessibilidades, de acordo com a legislação em vigor aplicável.
2. As instalações do SAAS dispõem 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, que possibilite um atendimento permanente e simultâneo por parte dos elementos da equipa técnica;
 - c) Área técnica, dimensionada para o funcionamento das equipas, dotada dos equipamentos necessários e em quantidade suficiente para a execução das atividades a desenvolver por cada um dos elementos constituintes das equipas;
 - d) Área de arquivo dos processos familiares, que assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;
 - e) Instalações sanitárias para utilização das equipas e/ou para os utilizadores do serviço.

Artigo 11.º

Horário de Funcionamento

1. O SAAS funciona de segunda-feira a sexta-feira.
2. O atendimento social, no âmbito do SAAS e da Equipa de RSI, efetuar-se-á, nas instalações enumeradas no artigo 11.º.

3. O período de atendimento do serviço tem a duração de seis horas diárias, compreendido entre as 9h00 e as 17h30m, horário este que poderá ser flexibilizado para dar resposta às necessidades dos cidadãos.
4. A Câmara Municipal, em conjunto com a equipa do SAAS, elabora um mapa mensal com a escala de permanência/atendimento social dos técnicos de intervenção social de cada equipa, por forma a garantir o funcionamento do serviço em permanência, designadamente: início do atendimento às 09h00 e término às 17h30 e, inclusive durante os períodos de férias.
5. O atendimento é efetuado, preferencialmente, mediante marcação prévia, por telefone ou pessoalmente, em qualquer dia da semana, no horário indicado no número anterior.
6. O horário de funcionamento do SAAS, bem como a identificação dos técnicos, encontra-se afixado em local visível, nos locais de atendimento definidos, assim como na página da Internet do Município de Oliveira do Bairro.

Artigo 12.º

Livro de Reclamações

1. O SAAS dispõe de Livro de Reclamações.
2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local visível.
3. Nos termos da legislação em vigor, o Livro de Reclamações poderá ser solicitado junto do coordenador do SAAS, sempre que desejado. Está disponível, igualmente, na página da Internet do Município de Oliveira do Bairro, o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações (<https://www.cm-olb.pt/pages/456>), como disposto no art.º 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).

PARTE III

INTERVENÇÃO DO SAAS

Artigo 13.º

Objetivos do SAAS

São objetivos do SAAS:

- a) Assegurar o adequado atendimento de pessoas e agregados em situação de vulnerabilidade ou exclusão social;
- b) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação, em articulação com os competentes serviços e organismos da administração pública;

- c) Apoiar situações de vulnerabilidade social;
- d) Prevenir situações de pobreza e de exclusão social;
- e) Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e potenciando as redes de suporte familiar e social;
- f) Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
- g) Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

Artigo 14.º

Princípios orientadores

A intervenção do SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

- a) Multidisciplinaridade do processo de diagnóstico, intervenção e avaliação das medidas implementadas;
- b) Subsidiariedade, devendo atuar-se de forma concertada e, sempre que possível, preventiva;
- c) Integração, desenvolvendo intervenções integradas e multisectoriais para responder eficazmente ao carácter multidimensional dos problemas de cariz social;
- d) Articulação dos diferentes agentes com atividades no território, através do desenvolvimento do trabalho em parceria, da cooperação e da partilha de responsabilidades para uma atuação coerente e integrada;
- e) Reciprocidade estabelecendo-se com os beneficiários dos apoios regulados o compromisso de cooperação e de complementaridade com as iniciativas desenvolvidas.
- f) Promoção da inserção social e comunitária;
- g) Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- h) Personalização, seletividade e flexibilidade dos apoios sociais;
- i) Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
- j) Intervenção mínima, imediata e oportuna.

Artigo 15.º

Constituição da Equipa

1. A equipa do SAAS é constituída pela totalidade dos elementos do SAASI e Equipa de RSI.
2. Os técnicos do SAAS e respetivos coordenadores possuem formação superior na área das Ciências Sociais ou Humanidades.
3. A constituição das equipas técnicas integra, obrigatoriamente, pelo menos um técnico com formação superior na área de Serviço Social.

4. Os técnicos da Equipa de RSI integram a equipa de NLI.
5. A equipa do SAAS integra, ainda, Auxiliares de Ação Direta.

Artigo 16.º

Coordenação

1. A coordenação é assumida por dois técnicos com formação superior, sendo um dos técnicos responsável pela coordenação do SAAS e da equipa de SAASI e o outro técnico assume a coordenação do Núcleo Local de Inserção, adiante designado NLI, e a coordenação da equipa de RSI.
2. Os coordenadores fazem-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico a definir.

Artigo 17.º

Competências dos coordenadores

Aos coordenadores das equipas (SAASI e Equipa de RSI) compete:

- a) A programação, acompanhamento, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas de forma a garantir a qualidade técnica e o cumprimento dos princípios de ética e deontologia subjacentes ao exercício da atividade profissional dos diferentes elementos;
- b) O apoio aos elementos da equipa técnica nas diferentes ações e atividades desenvolvidas;
- c) O diagnóstico de necessidades de formação dos elementos da equipa e, dentro do possível, a promoção da mesma - seja pela implementação de contextos de discussão/supervisão de casos complexos, de contextos de partilha e aprofundamento de conhecimentos e/ou de divulgação de ações externas;
- d) A calendarização e gestão de reuniões de equipa com carácter periódico e, sempre que necessário, o atendimento parcelar e/ou individual dos seus elementos;
- e) A interlocução, articulação e promoção das relações interinstitucionais da equipa, fomentando, sempre que possível, um trabalho de rede e de cooperação interinstitucional;
- f) A avaliação contínua da ação da equipa, de forma a garantir níveis adequados de:
 - i) Eficácia, pela identificação e promoção de estratégias e metodologias de trabalho adequadas ao cumprimento dos objetivos definidos e resultados esperados;
 - ii) Eficiência, pela execução das ações previstas da melhor maneira possível, com o menor desperdício de tempo, esforço e recursos;
 - iii) Inovação nas estratégias e metodologias de atendimento e acompanhamento;
 - iv) Cumprimento de critérios de prioridade e justiça na distribuição dos recursos;
 - v) Transparência nos procedimentos;
 - vi) Capacitação da população alvo;
 - vii) Atendimento humanizado.

- g) Promover a identificação de indicadores de monitorização e avaliação do funcionamento do SAAS, de forma participada com a população alvo de intervenção;
- h) A elaboração de relatórios e recolha de dados de natureza estatística;
- i) A elaboração do Plano de Ação e do Relatório Anual de Execução do SAAS e submissão dos mesmos a aprovação superior e posterior conhecimento ao Conselho Local de Ação Social (CLAS) de Oliveira do Bairro.

Artigo 18.º

Competências das equipas técnicas

Cada equipa técnica (SAASI e Equipa de RSI) assegura, no âmbito do SAAS, as seguintes atividades:

- a) Atendimento técnico social, informação e orientação das pessoas e famílias;
- b) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
- c) Instrução e organização do processo individual, nos termos definidos no artigo 9.º da Portaria 188/2014, de 8 de setembro, na sua atual redação, o qual é designado por «processo familiar» e se rege pelas disposições do Capítulo VI do presente Regulamento;
- d) Definição do plano de inserção e respetiva contratualização, com a participação das pessoas e famílias;
- 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 carácter eventual, com a finalidade de colmatar situações de crise ou emergência social e de comprovada carência económica;
- h) Celebração, acompanhamento e avaliação dos Acordos de Intervenção Social (AIS) e Contratos de Inserção (CI) estabelecidos com o titular e, se aplicável, com o respetivo agregado familiar;
- i) Disponibilização ao titular e, se aplicável, ao respetivo agregado familiar, da cópia do Acordo de Intervenção Social ou Contrato de Inserção, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- j) Comunicação às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verificarem durante o processo de acompanhamento social;

- k) Comunicação aos serviços competentes da Segurança Social, das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social de pessoas, ou famílias beneficiárias de RSI;
- l) Identificação e implementação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
- m) Interlocação e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;
- n) Avaliação contínua das ações desenvolvidas e estratégias utilizadas, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social eficaz e qualificada;
- o) Supervisão do trabalho das Auxiliares de Ação Direta afetas ao SAAS;
- p) Seleção das pessoas ou das famílias a quem deve ser prestado apoio em contexto domiciliário, assim como determinação do tipo de apoio necessário, a sua periodicidade e duração;
- q) Apoio técnico regular aos Auxiliares de Ação Direta, tendo em vista garantir a eficácia da sua atuação.

Artigo 19.º

Competências dos Auxiliares de Ação Direta

1. Os Auxiliares de Ação Direta desenvolvem a sua ação, no âmbito do SAAS e Equipa de RSI, sob a orientação dos Técnicos Gestores de Processo e em função das ações definidas nos Planos de Inserção.
2. Os Auxiliares de Ação Direta podem realizar as seguintes atividades:
 - a) Acompanhamento dos Beneficiários a vários organismos públicos (Centro de Emprego, Segurança Social, Estruturas de Saúde, Tribunal, Finanças, Câmara Municipal, entre outros);
 - b) Colaboração na entrega de alimentos aos Beneficiários - Banco Alimentar e POAPMC;
 - c) Apoio domiciliário, na organização da vida quotidiana, nomeadamente na organização e higiene habitacional, na organização e prestação de cuidados pessoais;
 - d) Apoio na gestão do orçamento familiar, nomeadamente no acompanhamento ao supermercado e orientação na seleção de bens essenciais;
 - e) Desenvolvimento de atividades na comunidade ou ao domicílio, com vista a melhorar a qualidade de vida das famílias e da sua inserção e integração social.

Artigo 20.º

Indicadores territoriais de referência

O município definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade e fará a monitorização dos indicadores de referência da intervenção realizada pelas Instituições com as quais protocolou o SAAS.

Capítulo I – Intervenção Do SAASI

Artigo 21.º

Modalidades de Intervenção do SAASI

1. O SAASI pode funcionar nas seguintes modalidades:
 - a) Atendimento Social;
 - b) Acompanhamento Social.
2. A modalidade prevista na alínea a) do número anterior, consiste num atendimento de primeira linha, personalizado, que responda de forma célere e eficaz às situações de crise e ou de emergência social e desenvolve 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) 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) Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
 - d) Encaminhamento, sempre que se justifique, para a modalidade de Acompanhamento Social;
 - e) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.
3. A modalidade de Acompanhamento Social destina-se a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais e desenvolve as seguintes atividades:
 - a) Aprofundamento do diagnóstico social já realizado na modalidade de Atendimento Social;
 - b) Planeamento e organização da intervenção social;
 - c) Contratualização no âmbito da intervenção social;
 - d) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas;
 - e) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de crise ou emergência social e de comprovada carência económica.

4. O SAASI pode funcionar cumulativamente nas duas modalidades referidas no n.º 1.
5. Sempre que se justifique uma intervenção complementar, na modalidade referida na alínea b) do n.º 1, devem ser acionadas, em parceria, outras entidades ou sectores da comunidade vocacionadas para a prestação dos apoios mais adequados, designadamente da saúde, educação, justiça, emprego e formação profissional.

Artigo 22.º

Constituição do SAASI

1. A equipa do SAASI integra os técnicos superiores e auxiliares de ação direta das IPSS com acordo de cooperação com o município. Integra ainda os técnicos superiores disponibilizados pelo município.
2. Os técnicos superiores facultados através de acordo de cooperação celebrado com as IPSS acumulam funções ao nível do SAASI, Equipa de RSI e NLI;
3. Os Auxiliares de Ação Direta facultados através de acordo de cooperação celebrado com as IPSS acumulam funções ao nível do SAASI e Equipa de RSI.

Capítulo II – Intervenção da Equipa de RSI

Artigo 23.º

Atividades da Equipa de RSI

A equipa de RSI constitui-se como uma equipa multidisciplinar e interinstitucional, que assegura o atendimento, avaliação, contratualização e acompanhamento dos Acordos de Inserção dos beneficiários do RSI, congregando todas as ações de acompanhamento do Contrato de Inserção, designadamente:

- a) Elaboração do relatório social ou do diagnóstico social da família;
- b) Negociação, definição e acordo do Contrato de Inserção;
- c) Acompanhamento das ações que integram o Contrato de Inserção;
- d) Avaliação contínua do Contrato de Inserção.

Artigo 24.º

Constituição da equipa de RSI

1. A equipa de RSI integra os técnicos superiores e auxiliares de ação direta das IPSS com acordo de cooperação com o município.
2. Os técnicos superiores facultados através de acordo de cooperação celebrado com as IPSS acumulam funções ao nível do SAASI, Equipa de RSI e NLI;
3. Os Auxiliares de Ação Direta facultados através de acordo de cooperação celebrado com as IPSS acumulam funções ao nível do SAASI e Equipa de RSI.

Artigo 25.º

Designação do Técnico Gestor do processo

1. No caso de despacho de deferimento do RSI, o coordenador de NLI recebe da Segurança Social o pedido para elaboração do contrato de inserção, conforme o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, na sua redação atual, sendo-lhe remetida informação relevante como a data a partir da qual é devida a prestação, o respetivo montante e a data prevista para o primeiro pagamento, bem como todos os elementos pertinentes de que os serviços competentes da segurança social disponham.
2. Recebida a informação referida no número anterior, o coordenador designa o técnico gestor do processo, de entre os técnicos da equipa do RSI.
3. O contrato de inserção a que se refere o n.º 1 é elaborado em função das características e de acordo com as necessidades específicas do agregado familiar no seu conjunto, tendo em especial consideração as aptidões e capacidades de cada um dos seus membros.

Artigo 26.º

Relatório social

1. A celebração do contrato de inserção é precedida da realização de um relatório social, elaborado pelo técnico gestor do processo em resultado do diagnóstico social efetuado, o qual deve conter elementos relevantes para a caracterização da situação socioeconómica do titular e do seu agregado familiar.
2. Na elaboração do diagnóstico social a efetuar aos beneficiários acolhidos nos equipamentos sociais elencados na alínea l) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, deve ser tida em conta a informação constante do plano pessoal de inserção efetuado pela equipa técnica dos referidos equipamentos.
3. O relatório social tem natureza confidencial, sem prejuízo de deverem ser extraídos os elementos necessários à confirmação ou não das declarações constantes do requerimento para a atribuição da prestação e à fundamentação do contrato de inserção.

Artigo 27.º

Contrato de inserção

1. O contrato de inserção a que se refere o artigo 18.º da Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, deve ser elaborado em conjunto com o titular da prestação e com os restantes membros do agregado familiar, que o devam prosseguir, tendo em consideração todos os dados constantes do relatório social.
2. O contrato de inserção deve integrar os objetivos que se propõe atingir, as ações que se perspetivam como adequadas aos objetivos em causa, bem como a inventariação e a origem dos meios necessários à sua efetiva realização, por referência ao conjunto do agregado familiar e, especificamente, a cada um dos seus membros.
3. Quando o contrato de inserção tiver estabelecido a realização de ações de inserção profissional, promovidas pelos serviços públicos de emprego, os beneficiários da prestação assumem a obrigação de aceitar um plano pessoal de emprego, elaborado nos termos a definir em diploma próprio e que se considera parte integrante do contrato de inserção.

Artigo 28.º

Entrevista

1. Para obtenção dos elementos indispensáveis à elaboração do contrato de inserção, o técnico gestor do processo convoca o titular da prestação para a realização de entrevista.
2. A não comparência à entrevista por parte do titular da prestação equivale a recusa de celebração do contrato de inserção, salvo se, no prazo de cinco dias úteis após a data de entrevista, for apresentada justificação atendível, nos termos do artigo seguinte.

Artigo 29.º

Causas justificativas da falta de comparência

São causas justificativas da falta de comparência à entrevista, desde que devidamente comprovadas, as seguintes situações:

- a) Doença do titular ou de membro do agregado familiar a quem aquele preste assistência;
- b) Exercício de atividade laboral ou realização de diligências tendentes à sua obtenção;
- c) Cumprimento de obrigações legais ou judiciais inadiáveis;
- d) Outras causas consideradas relevantes e atendíveis.

Artigo 30.º

Celebração e acompanhamento do contrato de inserção

1. É competência da câmara municipal, através do técnico gestor de processo, a celebração, no prazo máximo de 60 dias, do contrato de inserção de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, na sua redação atual, bem como o respetivo acompanhamento, de forma contínua.
2. O técnico gestor do processo deve informar o titular da prestação, bem como os elementos do agregado familiar deste, das prestações ou apoios sociais a que tenham direito, designadamente, o acesso a prestações do Fundo de Garantia de Alimentos a Menores, sempre que estejam reunidas as respetivas condições de atribuição.
3. O acompanhamento do cumprimento do contrato de inserção abrange a coordenação das ações nele inscritas e, em conjunto com as pessoas nelas envolvidas, a avaliação da respetiva eficácia e da eventual necessidade de introdução de alterações ao contrato.
4. Compete ao representante de cada setor acompanhar o desenvolvimento das ações previstas no contrato de inserção, que se enquadram na respetiva área de intervenção, assegurando, nomeadamente, a transmissão de informação ao NLI.
5. O técnico gestor do processo comunica ao NLI e aos serviços competentes da segurança social, as situações de recusa de celebração do contrato de inserção e de incumprimento do contrato de inserção por falta ou recusa injustificada de uma ação ou medida, com conformidade respetivamente com o disposto nos artigos 29.º e 30.º da Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, na sua redação atual.
6. O técnico gestor do processo responsável pelo acompanhamento do cumprimento do contrato de inserção deve comunicar ao NLI quaisquer alterações que se verifiquem e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção do direito à prestação.
7. O técnico responsável pelo acompanhamento do cumprimento do contrato de inserção deve obrigatoriamente apresentar aos serviços competentes da segurança social, até ao final do 11.º mês após a atribuição da prestação do rendimento social de inserção, uma informação detalhada acerca do cumprimento do contrato de inserção, o qual deve incluir parecer fundamentado sobre a eventual necessidade de manutenção e/ou alteração do programa em curso.
8. A celebração de um novo contrato de inserção ou a alteração do programa de inserção em curso decorre da avaliação deste, referida no número anterior.

Artigo 31.º

Comunicação das alterações da prestação

1. Os centros de emprego e os serviços competentes da câmara municipal e da segurança social devem proceder, reciprocamente, à comunicação de informação relevante, para efeitos da verificação da manutenção das condições de atribuição do RSI.
2. Os centros de emprego devem dar conhecimento aos serviços competentes da segurança social e da câmara municipal da anulação da inscrição dos titulares do RSI e respetivos membros do agregado familiar, indicando as causas da anulação.

3. Os serviços competentes da câmara municipal dão conhecimento à instituição particular de solidariedade social ou entidade equiparada contratualizada das informações a que se reportam os números anteriores, preferencialmente por correio eletrónico.

Artigo 32.º

Renovação do direito à prestação

1. O processo de renovação do direito à prestação de RSI é efetuado oficiosamente pelos serviços competentes da segurança social com base no agregado familiar e rendimentos constantes do sistema de informação da segurança social.
2. Os serviços competentes da segurança social dão conhecimento aos da câmara municipal das informações relativas a esse processo.
3. Os serviços competentes da câmara municipal comunicam permanentemente aos da segurança social todas as informações relevantes para efeitos do presente artigo, preferencialmente por correio eletrónico.

Capítulo III – Intervenção do NLI

Artigo 33.º

Constituição do NLI

1. O NLI integra um representante da câmara municipal, bem como um representante de cada uma das entidades públicas responsáveis, na respetiva área de atuação, pela segurança social, emprego e formação profissional, educação e saúde, podendo ainda integrar representantes de outras entidades públicas, nomeadamente da justiça e das migrações em razão das problemáticas mais relevantes no território abrangido pelo NLI.
2. Podem ainda integrar os NLI, por deliberação destes, entidades sem fins lucrativos desde que:
 - a) Estejam regularmente constituídos;
 - b) Possuam capacidade organizativa;
 - c) Manifestem disponibilidade para contratualizar parcerias com o NLI e criar oportunidades efetivas de inserção.
3. Os representantes das entidades públicas a que se refere o n.º 1 são por estas indicados aos serviços competentes da segurança social e da câmara municipal, no prazo de 10 dias úteis após solicitação desta.

Artigo 34.º

Organização, funcionamento e competências do NLI

1. O NLI é uma estrutura operativa de composição plurisectorial, que funciona em permanência, por forma a assegurar o acompanhamento do contrato de inserção no respetivo âmbito territorial.
2. O núcleo executivo do NLI funciona em permanência por forma a dar cumprimento às competências atribuídas e assegurar a execução e o desenvolvimento do RSI.
3. Compete ao coordenador do NLI, designadamente:
 - a) Dirigir as reuniões e coordenar a sua atividade;
 - b) Convocar as entidades que integram o NLI para as reuniões e fixar a respetiva ordem de trabalhos;
 - c) Solicitar às entidades competentes a obtenção dos elementos e informações necessárias ao desenvolvimento da atividade do NLI;
 - d) Acompanhar a execução das deliberações do NLI, bem como efetuar a sua supervisão técnica;
 - e) Promover, quando necessário, a constituição de grupos de trabalho com a participação de outras entidades e ou pessoal de reconhecida capacidade técnico -profissional;
 - f) Coordenar a elaboração do plano de ação anual e respetivo relatório sobre a atividade desenvolvida;
 - g) Designar o representante do NLI no Conselho Local de Ação Social.
4. No âmbito da celebração e acompanhamento do contrato de inserção, o NLI:
 - a) Aprova o contrato de inserção apresentado pelo técnico gestor do processo;
 - b) Colabora na elaboração do relatório social a que se refere o artigo 27.º do atual regulamento;
 - c) Organiza os meios necessários à execução dos contratos de inserção;
 - d) Acompanha a execução do contrato de inserção, incluindo as alterações que se revelem necessárias nos termos do artigo 31.º do atual regulamento;
5. Cabe ao NLI transmitir, de imediato, ao serviço competente da segurança social, preferencialmente por correio eletrónico, a informação relativa a quaisquer alterações que se verifiquem e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção do direito à prestação.
6. O NLI colabora com a câmara municipal na elaboração do plano de ação anual e do relatório sobre a atividade desenvolvida, bem como elabora relatórios intercalares por solicitação da câmara municipal.

7. Sem prejuízo do previsto nos n.ºs 2 e 3, sob proposta do coordenador, os membros do NLI aprovam, no prazo de 30 dias após o prazo referido no n.º 3 do artigo anterior, designadamente as regras de funcionamento, os circuitos de informação, bem como os termos de articulação com as diversas entidades, dos quais é dado conhecimento aos serviços competentes da segurança social, preferencialmente por correio eletrónico.

Artigo 35.º

Protocolos Específicos

1. A câmara municipal pode celebrar protocolos específicos com instituições particulares de solidariedade social, ou entidades equiparadas, que prossigam idêntico fim, com vista ao desenvolvimento de ações de acompanhamento dos beneficiários do RSI, com o objetivo de promover a sua autonomia e inserção social e profissional.
2. Os protocolos referidos no n.º 1 contêm os direitos e as obrigações das entidades outorgantes, bem como os termos de articulação entre as entidades e os respetivos NLI.
3. Da celebração dos protocolos referidos no n.º 1 é dado conhecimento ao NLI pela câmara municipal.
4. A execução dos protocolos específicos a que se refere o n.º 1 do artigo anterior fica sujeita a avaliação e acompanhamento pelos competentes serviços da câmara municipal.

CAPÍTULO V

Direitos e deveres

Artigo 36.º

Direitos e deveres dos profissionais do SAAS

1. São direitos de todos os profissionais da equipa e dos coordenadores:
 - a) Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das suas funções;
 - 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 de todos os profissionais da equipa:
 - a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização do SAAS;
 - b) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
 - c) Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha da execução das suas atribuições profissionais.
3. São deveres específicos dos profissionais da equipa técnica e dos coordenadores:

- a) Recolher o consentimento informado para a intervenção a desenvolver e registo da informação;
 - b) 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;
 - c) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados registados no processo individual/familiar, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação específico;
 - d) 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;
 - e) Promover a intervenção personalizada, mínima, imediata e oportuna, ajustada às necessidades e às capacidades das pessoas e famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes, incluindo entidades parceiras e/ou de proximidade;
 - f) 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;
 - g) Disponibilizar à pessoa ou ao agregado familiar, cópia do Acordo de Intervenção Social, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
 - h) Disponibilizar à pessoa ou ao agregado familiar o Regulamento Interno, no início da intervenção do SAAS e, sempre que for solicitado, o Livro de Reclamações do serviço.
4. São deveres específicos dos Auxiliares de Ação Direta:
- a) Desempenhar as tarefas que integram a sua atividade de acordo com as orientações técnicas acordadas;
 - b) Dar conhecimento atempado ao técnico gestor do processo de todos os elementos que respeitem ao desenvolvimento da sua atividade e que possam refletir-se sobre o bem-estar dos utentes;
 - c) Informar os utentes com a antecedência mínima de 2 dias (exceto casos de força maior) da impossibilidade de garantir a prestação de serviços;
 - d) Prestar a devida informação sobre o desenvolvimento das ações por si desenvolvidas ao técnico gestor do processo.

Artigo 37.º

Direitos e deveres das pessoas utilizadoras do 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) 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 e avaliação do plano de inserção formalizado num Acordo de Intervenção Social ou Contrato de Inserção;
 - e) Ser informada sobre os direitos e deveres que lhe advêm da celebração do Acordo de Intervenção Social ou Contrato de Inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento social ou do acompanhamento social;
 - f) Ter acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção, celebrado, datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo, o qual deve discriminar as ações a realizar e os direitos e deveres de cada um dos envolvidos;
 - g) Ter a prerrogativa, por motivos devidamente fundamentados, de solicitar junto dos serviços a cessação do compromisso/acordo de intervenção social e da intervenção da equipa do SAAS, tomando esta decisão de forma livre e informada;
 - 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 e os restantes utilizadores do serviço;
 - b) Contratualizar o seu percurso de inserção social;
 - c) 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;
 - d) Cumprir as regras de funcionamento do SAAS previstas no Regulamento Interno.

CAPÍTULO VI

Processo familiar

Artigo 38.º

Organização do processo familiar

1. Para cada pessoa e/ou família atendida e/ou acompanhada no SAAS é obrigatória a organização de um processo familiar.
2. No processo familiar deve constar:
 - 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 do início e do termo da intervenção;
 - f) Avaliação da intervenção;
 - g) Registo das diligências efetuadas.
3. Nas situações em que se verifique exclusivamente o atendimento social, o processo é constituído apenas pela caracterização da situação e diagnóstico social e familiar.
 4. 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.
 5. Cada processo familiar é de acesso restrito e natureza confidencial, devendo ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.
 6. O tratamento dos dados pessoais constantes nos processos é feito mediante o consentimento livre, específico, informado e inequívoco do respetivo titular ou do seu representante legal, para as finalidades assinaladas nos números anteriores, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º, no artigo 7.º e artigo 14.º do Regulamento Geral da Proteção de Dados — Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), bem como em cumprimento da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, formalizado em documento do consentimento informado.

CAPÍTULO VII

Sistema de Informação da Segurança Social

Artigo 39.º

Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)

1. O acesso ao sistema de informação específico referido no n.º 5 do artigo 10.º e no n.º 4 do artigo 11º do Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, 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 11º 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 SISS.

4. De acordo com o previsto no artigo 29.º da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto são ainda adotadas e periodicamente atualizadas as seguintes medidas de segurança de tratamentos dos dados pessoais em causa:
 - a) Os perfis são atribuídos a cada utilizador, em função do seu perfil de acesso a cada módulo aplicacional 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 aplicacionais 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 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.

Artigo 40.º

Obrigatoriedade de sigilo

1. Os profissionais afetos ao SAAS estão sujeitos 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 faltoso em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.
3. Exclui-se do dever de sigilo/confidencialidade a informação e documentação que sejam comprovadamente do domínio público, à data da respetiva obtenção, ou sobre as quais haja uma obrigação legal de revelação, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Artigo 41.º

Tratamento e divulgação de dados

1. Todas as informações de carácter individual recolhidas pela Câmara Municipal através do SISS são de natureza estritamente confidencial, pelo que não podem ser inseridas em quaisquer publicações ou fornecidas a quaisquer pessoas ou entidades.

2. As informações individualizadas sobre pessoas singulares nunca podem ser divulgadas.
3. Do disposto no número 1 do presente artigo excetua-se a divulgação de reportes periódicos de suporte à gestão da atividade, com a devida ressalva da confidencialidade dos dados, às equipas internas do município, não podendo os mesmos ser divulgados a terceiros, para quaisquer fins.
4. Sem prejuízo do disposto nos números 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 (RGPD), bem como os requisitos técnicos mínimos das redes e sistemas de informação aplicáveis.
5. Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, assiste aos titulares dos dados, ainda, o direito de apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) ou a outra autoridade de controlo competente, nos termos da lei, caso entendam que o tratamento dos seus dados pessoais não respeita a legislação aplicável.

CAPÍTULO VIII

Disposições finais

Artigo 42.º

Casos omissos

Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação do presente Regulamento Interno são resolvidos pela Câmara Municipal de Oliveira do Bairro.

Artigo 43.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia útil seguinte ao da sua aprovação.