



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

# **REGULAMENTO INTERNO**

  

## **SERVIÇO DE ATENDIMENTO E**

## **ACOMPANHAMENTO SOCIAL**

### **- SAAS CCSSA -**

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL EM 17.11.2023  
(Após as revisões e retificações legais)

Desde  
**1983**  
a pensar  
em si...

## Índice

Capítulo I – Disposições Gerais .....	3
Artigo 1º - Definição .....	3
Artigo 2º - Conceito .....	3
Artigo 3º - Localização .....	3
Artigo 4º - Objetivos do Serviço .....	3
Artigo 5º - Princípios Orientadores .....	3
Artigo 6º - Legislação aplicável .....	3
Artigo 7º - Objetivos do Regulamento Interno .....	4
Artigo 8º - Âmbito de Aplicação .....	4
Artigo 9º - Entidade promotora do SAAS .....	4
Capítulo II – Intervenção .....	4
Artigo 10º - Área Geográfica de intervenção .....	4
Artigo 11º - Modalidades de intervenção .....	4
Capítulo III – Horários, Candidatura e Recursos Humanos .....	4
Artigo 12º – Horário de Funcionamento .....	4
Artigo 13º – Prioridades no Atendimento/Triagem .....	5
Artigo 14º - Recursos Humanos / Constituição da equipa técnica.....	5
Artigo 15º - Funções da equipa técnica .....	5
Artigo 16º Coordenação técnica .....	6
Artigo 17º Atribuições do/a Coordenador/a técnico/a.....	6
Capítulo V – Direitos e deveres dos/as utentes .....	7
Artigo 18º Direitos das pessoas utilizadoras de SAAS.....	7
Artigo 19º Deveres das pessoas utilizadoras de SAAS) .....	7
Capítulo VI - Reclamações e Sugestões.....	7
Artigo 20º Reclamações e Sugestões .....	7
Capítulo VII – Processo Individual .....	7
Artigo 21º Gestão do Processo Individual / Familiar .....	7
Capítulo VIII – Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social .....	8
Artigo 22º Registos ASIP.....	8
Artigo 23º Obrigatoriedade de sigilo.....	8
Capítulo IX – Disposições Finais .....	8
Artigo 24º Alterações ao Regulamento .....	8
Artigo 25º Entrada em vigor .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b> 9

## Capítulo I – Disposições Gerais

### Artigo 1º - Definição

- a) O Centro Cultural e Social de S.º Adrião (CCSSA) é uma organização que promove o desenvolvimento pessoal, social, cultural, desportivo, artístico, bem como auxílio social a pessoas de todas as idades;
- b) O Centro Cultural e Social de S.º Adrião é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, criada em 1983. Tem estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública e Organização Não Governamental para o Desenvolvimento (ONGD);
- c) O presente Regulamento Interno tem por objeto organizar o funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado de SAAS, no âmbito do artigo 8.º, da Portaria n.º 188/2014, de 18 de Setembro, na sua redação atual;
- d) O SAAS do CCSSA é uma resposta social, que consiste no disposto nos artigos 2º, 4º e 5º.

### Artigo 2º Localização

- a) O SAAS do CCSSA está localizado em Braga, na freguesia de S. Lázaro, na Rua do Centro Cultural e Social de Santo Adrião n.º 4.
- b) O acesso e os espaços nos quais se desenvolve o serviço obedecem, em matéria de acessibilidades, de higiene e segurança no trabalho, à legislação em vigor.

### Artigo 3º - Natureza do serviço

- c) 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 RSI.
- d) O SAAS assegura também o atendimento em situação de emergência social.

### Artigo 4º - Objetivos do Serviço

Constituem objetivos do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social:

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

### Artigo 5º - Princípios Orientadores

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

- a) Promoção da inserção social e comunitária;
- b) Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- c) Personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais;
- d) Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
- e) Valorização das parcerias para uma atuação integrada;
- f) Intervenção imediata e oportuna.

### Artigo 6º - Legislação aplicável

- a) 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;
- b) O SAAS desenvolve os procedimentos inerentes à componente de inserção social dos beneficiários de Rendimento Social de Inserção (RSI), determinados pela Portaria nº257/2012,27 de agosto, na sua redação atual.

### Artigo 7º - Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno visa:

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

### Artigo 8º - Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos/às profissionais da equipa técnica, coordenador/a técnico/a ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAAS, bem como aos beneficiários do serviço.

### Artigo 9º - Entidade promotora do SAAS

É entidade promotora do SAAS o Centro Cultural e Social de St.º Adrião.

## Capítulo II – Intervenção

### Artigo 10º - Área Geográfica de intervenção

O SAAS do CCSSA intervém em 12 freguesias do concelho de Braga: Lomar, Arcos, Guisande, Oliveira São Pedro, Figueiredo, Lamas, Esporões, Morreira, Trandeiras, Escudeiros, Penso Santo Estevão e Penso São Vicente.

### Artigo 11º - Atividades do SAAS

- a) O SAAS pode funcionar nas seguintes modalidades:
  - Atendimento e acompanhamento social a utentes das freguesias da área de intervenção;
- b) 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:
  - 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;
  - 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;
  - Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
  - Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.
- c) 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:
  - Aprofundamento do diagnóstico social já realizado na modalidade de Atendimento Social;
  - Planeamento e organização da intervenção social;
  - Contratualização no âmbito da intervenção social;
  - Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas;
  - Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.
- d) Sempre que se justifique uma intervenção complementar, 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.

## Capítulo III – Horários, Candidatura e Recursos Humanos

### Artigo 12º – Horário de Funcionamento

- a) O SAAS de St.º Adrião funciona de segunda a quinta-feira, das 09:00 às 17:30, e à sexta-feira das 09:00 às 17:00, com encerramento durante o período de almoço (das 13 às 14 horas).
- b) O SAAS encontra-se fechado aos sábados, domingos, feriados e dias santos, bem como nos dias em que o CCSSA se encontra encerrado (Carnaval, segunda-feira após a Páscoa, véspera de Natal e véspera de Ano Novo).

- c) Existem 3 polos descentralizados de atendimento, com o intuito de aumentar a proximidade com os/as utentes e facilitar o acesso daqueles/as ao SAAS:
- Na junta de Freguesia Escudeiros, às terças-feiras, das 10:00 às 13:00 horas.
  - Na Junta de Freguesia de Figueiredo, às terças-feiras, das 14:00 às 17:00 horas.
  - Na Junta de Freguesia de Lomar, às quintas-feiras, das 09:30 às 13:00 e das 14:00 às 17:00 horas.

#### Artigo 13º – Atendimento presencial

- a) O atendimento técnico presencial, solicitado ou convocado, realiza-se por marcação prévia pelos contactos amplamente disponibilizados na instituição, nas juntas de freguesia ou outras entidades, de acordo com o horário e locais designados;
- b) Em situações de emergência social ou de intervenção específica, o atendimento técnico pode realizar-se sem marcação prévia, dentro o horário previsto, ou no domicílio do indivíduo ou família.
- c) Tem prioridade no atendimento:
- Pessoas idosas, doentes e/ou grávidas;
  - Pessoas com deficiência (nos termos do n.º 1 do Artigo 9º. do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril);
  - Pessoas com deficiência sensorial, mental, orgânica e motora, acompanhadas de cães de assistência, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de Março;
  - Têm ainda prioridade no atendimento as pessoas acompanhadas de criança de colo, ou de criança com necessidades especiais, conforme o n.º 1, do Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril. (Obs. Considera-se criança de colo a criança que ainda não adquiriu a capacidade de locomoção e por isso tem de ser transportada ao colo ou em carrinho.

#### Artigo 14º - Recursos Humanos / Constituição da equipa técnica

- a) A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, constituída por:
- 1 Psicólogo / coordenador do SAAS;
  - 2 Técnicos/as de Serviço Social;
  - 1 Ajudante da Ação Familiar.

#### Artigo 15º - Funções da equipa técnica

A equipa técnica assegura, no âmbito do SAAS, as seguintes atividades:

- Atendimento, informação e orientação de pessoas e famílias, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades, bem como a forma de acesso a recursos, equipamentos e serviços sociais e outros, que permitam o encaminhamento para os serviços adequados à situação, tendo em vista os direitos de cidadania e participação social;
  - Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
  - Instrução, consulta e organização do processo individual/familiar;
  - Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social e emprego e formação profissional que se revelem estratégicos para a persecução dos objetivos de inserção;
  - Articulação com as instituições públicas e privadas, que se constituem como recursos adequados para a progressiva autonomia pessoal, social e profissional de cada elemento da família;
  - Encaminhamento técnico, sempre que se justifique, para outros serviços e recursos adequados;
  - 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;
  - Comunicação às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;
  - Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras para a intervenção social com as pessoas/famílias e nos territórios;
  - Colaboração na avaliação continua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade.
- a) Psicólogo/a:
- Identificar e diagnosticar as situações que careçam de apoio psicológico;

- Avaliar o nível de necessidade e proceder ao encaminhamento clínico das situações relevantes;
- Realizar relatórios psicológicos, para encaminhar para os órgãos competentes;
- Colaborar na elaboração das informações sociais, planos de inserção, acordos de intervenção social e acompanhamento psicossocial dos agregados familiares;
- Monitorizar o bem-estar dos elementos constituintes dos agregados e assegurar o cumprimento das ações negociadas, com o intuito de promover a autoestima familiar e a sua autonomia;
- Estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com os elementos dos agregados familiares;
- Estabelecer prioridades e criar condições para o envolvimento ativo da família;
- Apoiar as famílias no processo de intervenção, na análise dos meios disponíveis para a sua manutenção, organização e potenciação dos mesmos, estimulando a participação de toda a família.

b) Técnico/a de Serviço Social:

- Gerir os processos individuais das famílias;
- Elaborar informações sociais, planos de inserção, acordos de intervenção social;
- Realizar o acompanhamento psicossocial dos agregados familiares;
- Intervir junto dos agregados familiares, com vista à concretização dos objetivos e das ações definidas no programa de inserção / acordo de intervenção social;
- Estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com a família;
- Estabelecer prioridades e criar condições para o envolvimento ativo da família;
- Apoiar as famílias no processo de intervenção, na análise dos meios disponíveis para a sua manutenção, organização e potenciação dos mesmos, estimulando a participação de toda a família.

c) Auxiliar da Ação Familiar:

- Estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com a família;
- Estabelecer prioridades e criar condições para o envolvimento ativo da família;
- Apoiar as famílias no processo de intervenção, na análise dos meios disponíveis para a sua manutenção, organização e potenciação dos mesmos, estimulando a participação de toda a família;
- Acompanhar/monotonizar a execução das tarefas do quotidiano familiar;
- Contribuir para a educação, para a saúde e cuidados pessoais;
- Estimular e desenvolver com a família conhecimentos sobre as diversas áreas das competências familiares.

#### Artigo 16º Coordenação técnica

- a) A equipa técnica é dirigida por um/a coordenador/a técnico/a;
- b) O/A coordenador/a técnico/a do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, pelo/a outro/a elemento da equipa técnica.

#### Artigo 17º Atribuições do/a Coordenador/a técnico/a

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 do SAAS;
- b) Coordenação e apoio da equipa/colaboradores/as nas diferentes ações e atividades desenvolvidas no âmbito 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) Avaliação, análise e validação das propostas de atribuição de prestações de carácter eventual (em conjunto com a restante equipa), quanto à sua natureza e finalidade, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas pela entidade coordenadora;
- f) Elaboração de relatórios e envio de dados de natureza estatística que lhe sejam solicitados, de acordo com os modelos e instrumentos normalizados pela entidade coordenadora.

## **Capítulo V – Direitos e deveres dos/as utentes**

### Artigo 18º Direitos da pessoa utilizadora de 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) Celebrar um compromisso sob a forma de contrato de inserção ou 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 (contrato de inserção e acordo);
- e) Ser informada sobre os seus 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 instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo.
- 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.

### Artigo 19º São deveres das pessoas utilizadoras de SAAS:

- a) 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;
- b) Cumprir as regras de funcionamento do Serviço previstas no Regulamento Interno do SAAS;
- c) Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do SAAS e os restantes utilizadores do serviço;
- d) Comunicar as alterações que se verificarem durante o processo de acompanhamento social e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção das ações inscritas no instrumento de contratualização em vigor.

## **Capítulo VI - Reclamações e Sugestões**

### Artigo 20º Livro de Reclamações

- a) O SAAS de Santo Adrião dispõe de Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor;
- b) O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações encontra-se afixado em local visível.

## **Capítulo VII – Processo Familiar**

### Artigo 21º Gestão do Processo Familiar

- a) Para cada pessoa e/ou família atendida e/ou acompanhada pelo SAAS é organizado obrigatoriamente um processo individual, do qual consta, entre outra informação:
  - Caracterização individual e familiar;
  - Diagnóstico social e familiar;
  - Contratualização para a inserção;
  - Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
  - Data início e término da intervenção;
  - Avaliação da intervenção;
  - Registo das diligências efetuadas.
- b) O processo individual é permanentemente atualizado e informatizado quanto ao registo do acompanhamento, diagnóstico social, avaliação e execução das ações contratualizadas e registada no Acordo de Intervenção Social;
- c) 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 revelante para o processo individual;
- d) Cada processo individual é de acesso restrito e natureza confidencial, e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

**Capítulo VIII – Acesso ao Sistema de Informação da Segurança Social**  
(ASIP – Ação Social Interface Parceiros)

**Artigo 22º Registos ASIP**

- a) 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, 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.
- b) 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.
- c) 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).
- d) 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, 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 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.
- e) 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;
- f) 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.
- g) 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;
- h) 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.

**Artigo 23º Obrigatoriedade de sigilo**

- a) O CCSSA e os respetivos/as técnicos/as afetos/as ao SAAS estão sujeitos/as a guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades estabelecidas ao abrigo do presente protocolo, mesmo após o termo das suas funções;
- b) A violação do disposto na alínea anterior faz incorrer o/a faltoso/a em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis;
- c) Toda e qualquer informação partilhada com outras entidades parceiras, no âmbito da colaboração em rede, em prol do bem-estar dos/as utentes acompanhados/as, está sujeita ao sigilo, pelo que não poderá ser transmitida a terceiros sem conhecimento e autorização da equipa de acompanhamento e do/a utente.

**Capítulo IX – Disposições Finais**

**Artigo 24º Alterações ao Regulamento**

- a) Este regulamento poderá ser alterado sempre que as circunstâncias assim o determinem;



- b) Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os/as responsáveis das estruturas prestadoras do serviço deverão informar o Município de Braga, entidade competente para o acompanhamento técnico e fiscalização do serviço, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 25º Entrada em vigor

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