

# CASCAIS

CÂMARA MUNICIPAL

---

**BOLETIM MUNICIPAL**

**SEPARATA**  
**Data 27.06.2023**

---

**Diretor:** Carlos Carreiras

**Sede** Praça 5 de Outubro, 2754-501 Cascais

**SUMÁRIO:** “Regulamento do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social do Município de Cascais”

CASCAIS

CÂMARA MUNICIPAL




22

ANEXO 22

767

**PROPOSTA A REUNIÃO DE CÂMARA**

Proposta nº 257-2023 [DINC]

Pelouro: **Saúde, Solidariedade Social e Direitos no Território****Assunto: Regulamento do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social do Município de Cascais**

Considerando que:

- a) No quadro da transferência de competências para as Autarquias Locais no domínio da ação social, operada pelo artigo 12.º da Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto e concretizada pelo Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, compete ao Município assegurar o serviço de atendimento e de acompanhamento social (SAAS) de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social;
- b) O artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na redação vigente, consagra a obrigatoriedade do SAAS possuir um regulamento cujo modelo é aprovado pela Câmara Municipal, conforme modelo anexo; (Anexo I)
- c) Neste âmbito foram definidas, designadamente, as condições gerais de organização e funcionamento no que respeita ao âmbito da intervenção territorial, aos princípios orientadores, aos modelos e natureza de intervenção e todas as questões de natureza operacional conducentes ao bom funcionamento deste serviço nos Centros de Atendimento Integrado Vida Cascais, cujo documento aprovado será afixado e/ou disponibilizado aos respetivos utilizadores;
- d) Na passada reunião de 24 de janeiro de 2023, através da Proposta N.º 48-2023, a Câmara Municipal deliberou autorizar o início do procedimento de elaboração do Regulamento do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social do Município de Cascais;
- e) O aviso do início do procedimento foi publicado a 1 de fevereiro de 2023 no sítio institucional do Município, com a data-limite para a constituição como interessados e a apresentação de contributos para a elaboração do Regulamento, até 14 de fevereiro de 2023;
- f) Decorrido o prazo definido, na sequência da referida publicação, não foram recebidos requerimentos ou contributos para os efeitos do disposto na alínea anterior;

CASCAIS

CÂMARA MUNICIPAL



768

Tenho a honra de propor que a Câmara Municipal delibere:

1. Aprovar o modelo de Regulamento do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social do Município de Cascais (SAIAS), nos termos do disposto no artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual, que se anexa à presente proposta e que dela faz parte integrante;
2. Aprovar a respetiva publicação no sítio da internet do Município, com a visibilidade adequada à sua compreensão.

A Vereadora,

Carla Nunes Semedo

**DELIBERAÇÃO:**

**Aprovado por unanimidade.**

769

**CASCAIS**  
CÂMARA MUNICIPAL



**REGULAMENTO INTERNO DO  
SERVIÇO DE ATENDIMENTO INTEGRADO E  
ACOMPANHAMENTO SOCIAL  
DO MUNICÍPIO DE CASCAIS**



Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social

770

Preâmbulo

A descentralização de competências inspira-se nas ideias da governança integrada multinível e nas orientações estratégicas da União Europeia, assumindo-se como mecanismo essencial para responder aos problemas sociais complexos que afetam as comunidades, complementando as respostas tradicionais para combater a pobreza e a exclusão social, através do estabelecimento de uma parceria entre o Estado Central e os Municípios.

A Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, na redação em vigor, que definiu as bases gerais do sistema de Segurança Social, consagra a prevenção e reparação de situações de exclusão ou vulnerabilidade social como um dos objetivos do subsistema de ação social, assumido uma crescente intervenção no contexto das políticas sociais, dirimindo as desigualdades sistémicas, injustas e evitáveis.

O poder local pode e deve contribuir de forma decisiva para a implementação de políticas de proximidade mais eficazes, efetivas e eficientes, centradas no cidadão, nas suas necessidades reais de saúde a médio e longo prazo, mobilizando o tecido social, através da congregação de esforços dos vários agentes sociais, da complementaridade das ações e da maximização dos resultados, compatíveis com o alcance de impacto social, numa abordagem global e integrada.

A Câmara Municipal de Cascais tem sido pioneira em muitos domínios das políticas sociais locais, entre os quais a atuação em contextos (pessoais e coletivos) de vulnerabilidade ou pobreza e de participação social, combatendo a estigmatização e discriminação das pessoas que integram as áreas críticas urbanas, promovendo e valorizando o seu capital social, cultural, criativo e empreendedor, num paradigma de transformação que reconhece nas pessoas as capacidades e habilidades para serem agentes e parceiros nos cuidados e nas suas mudanças para um devir mais justo, interveniente, harmonioso, autónomo e interdependente (ao invés de dependente), na construção das mudanças sociais desejadas.

Neste contexto, Cascais implementou a política pública SL3S, Serviço Local de Saúde e Solidariedade Social, com medidas e soluções inovadoras, de carácter estrutural, integrado e complementar às já providas pelo Estado Central, assentes num diagnóstico orgânico, na capacitação das pessoas e na inovação da intervenção, promotoras de melhoria da qualidade de vida, da autonomia e da inclusão social, com dignidade.

## Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social

771

Na concretização desta política SL3S, Cascais convoca à participação, colaboração, articulação e congregação de esforços entre os agentes sociais, a sociedade civil e as empresas, promovendo a complementaridade das ações e a intersectoralidade, dando uma resposta aos grupos populacionais mais vulneráveis e priorizando as franjas mais sensíveis e fragilizadas, designadamente as crianças, os mais velhos e as pessoas com incapacidade física e psíquica, dinamizando respostas que promovam a universalidade de acesso à saúde e à proteção social.

Em linha com o preconizado com a estratégia de coesão social, Cascais assume o processo de descentralização no domínio da ação social, regulado pelo Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, concretizando a transferência para os municípios das competências referentes ao Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) e de celebração e acompanhamento dos contratos de inserção dos beneficiários do Rendimento Social de Inserção (RSI), enquanto linha de ação para complementar o processo de promoção de mobilidade social.

No quadro das referidas competências, determina o n.º 1, do art.º 10, do *supracitado* diploma, que “compete à câmara municipal assegurar o serviço de atendimento e de acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social”, nos termos definidos pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 63/2021, de 17 de março, na redação vigente.

É neste contexto, que o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), que assegura, o atendimento e o acompanhamento social (AAS) de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e de exclusão social bem como de emergência social e o Programa Rendimento Social de Inserção (RSI), anteriormente geridos pelo Instituto de Segurança Social, passam para a responsabilidade do município de Cascais.

Conforme disposto pelo art.º 6.º da referida Portaria, o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (doravante designado “SAAS”) consiste num atendimento de primeira linha que pretende responder eficazmente às situações de crise e/ou de emergência sociais, bem como, por outro lado, num acompanhamento social destinado a assegurar o apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais.

## Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 772

O SAAS, medida de política de proteção e ação social preconiza um modelo de desenvolvimento, que responde de forma diferenciada às necessidades de todos os munícipes, assente na relação de confiança e proximidade com as famílias.

O RSI é uma medida no âmbito da ação social que consiste numa prestação de natureza pecuniária, de carácter transitório e de montante variável e num programa de inserção cujo objetivo é a satisfação das suas necessidades essenciais e o favorecimento da inserção laboral, social e comunitária.

Embora o AAS e o RSI tenham, do ponto de vista da intervenção técnica, pontos em comum, os prestadores do serviço e o enquadramento administrativo-jurídico são diferentes. Em Cascais, o AAS é um serviço diretamente prestado pelo município. No caso do programa RSI implica parcerias público-privadas com Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), cabendo a essas entidades implementar a medida.

A Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, consagra expressamente, no art.º 8º a obrigatoriedade do SAAS possuir um regulamento interno, do qual devem constar, designadamente, os elementos ali previstos.

Com efeito, optou-se pela elaboração de um documento que espelhe o modelo de atuação social da Câmara Municipal de Cascais, assente numa intervenção positiva e apreciativa para a mudança, focada nas soluções e na capacitação das pessoas para lidarem com as adversidades.

Assim, o presente documento regulamenta o Atendimento e Acompanhamento Social e a medida Rendimento Social de Inserção do nosso modelo de Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social do município de Cascais.

A estrutura do documento, corresponde ao Atendimento Integrado e Acompanhamento Social nos seguintes aspetos:

- a) Gestão e organização do serviço;
- b) Gestão da atividade e operacionalização da intervenção social;
- c) Gestão de processos e de recursos humanos.



A handwritten signature in black ink, located below the red stamp.

## Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 773

O presente Regulamento foi elaborado atendendo ao poder regulamentar detido pelas autarquias locais, em consonância com a respetiva autonomia normativa, consagrada no art.º 241.º da Constituição da República Portuguesa, bem como às atribuições previstas na alínea h), do n.º 2 do art.º 23.º, e à competência da câmara municipal para aprovar regulamentos internos, definida na alínea k), do n.º 1, do art.º 33.º, ambos do Regime Jurídico das Autarquias Locais, aprovado no Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, em cumprimento do disposto no art.º 98.º, n.º1 do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro, na redação atual, o qual se rege nos seguintes termos:



A handwritten signature in blue ink, located to the right of the stamp.

A handwritten signature in black ink, located below the stamp.



Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 774

## CAPÍTULO I - Disposições gerais

### Artigo 1º

#### Objeto

O presente Regulamento define a organização e o funcionamento do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social ("SAIAS"), executado diretamente pelo município.

### Artigo 2º

#### Legislação aplicável



1. O SAIAS 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 SAIAS 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 3º

#### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento rege-se pelos seguintes objetivos:

1. Organizar e garantir o bom funcionamento do SAIAS 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 serviço;
3. Promover a participação ativa das pessoas e famílias ao nível da gestão do serviço.

Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 775

#### Artigo 4º

##### Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos profissionais da equipa técnica, coordenadores técnicos ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do SAIAS, bem como aos utilizadores do citado serviço.

#### Artigo 5º

##### Âmbito territorial de Intervenção

O âmbito territorial de intervenção do SAIAS é o concelho de Cascais.



#### Artigo 6º

##### Natureza do serviço

1. O SAIAS assegura o atendimento e o acompanhamento social, de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social incluindo beneficiários de RSI.
2. O SAIAS assegura igualmente o atendimento em situações de emergência social.

#### Artigo 7º

##### Objetivos do SAIAS

Constituem objetivos do Serviço de Atendimento Integrado de Acompanhamento Social:

1. 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;
2. Atender e apoiar pessoas em situações de vulnerabilidade social;
3. Prevenir situações de pobreza e de exclusão social;
4. 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;
5. Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;

Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 776

6. Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

#### Artigo 8º

##### Princípios orientadores

O presente Regulamento rege-se pelos seguintes princípios:

1. Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
2. Personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais;
3. Promoção da inserção social e comunitária;
4. Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
5. Valorização das parcerias para uma atuação integrada;
6. Intervenção mínima, imediata e oportuna.



#### Artigo 9º

##### Atividades do SAIAS

No âmbito do presente Regulamento 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) 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) Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica, tomando como referencial o

Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social

777

previsto no Decreto-Lei n.º 120/2018, de 27 de dezembro, no respeito pela autonomia do poder local;

- e) Planeamento e organização da intervenção social;
- f) Contratualização no âmbito da intervenção social;
- g) Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.



**Artigo 10º**

**Modelos e natureza da intervenção**

1. Pretende-se assegurar um atendimento e acompanhamento social assente num modelo de intervenção positiva e apreciativa para a mudança, focado nas soluções e na capacitação das pessoas para lidarem com as adversidades e definir um projeto de vida com a pessoa/família, reforçando as suas potencialidades e aumentando a sua autoestima pessoal e social.
2. Metodologicamente, o atendimento e acompanhamento assenta na figura de um gestor/a de caso com formação superior na área das ciências sociais que acompanha integralmente a pessoa/família, que gere os diferentes recursos disponíveis na comunidade para uma intervenção integrada e que contratualiza com a mesma, numa lógica de participação ativa e coresponsabilização, ações objetivas e realizáveis, com vista à sua inserção e autonomização dos serviços.
3. Esta metodologia assenta na qualificação do atendimento social e no trabalho em parceria, com vista a uma resposta mais eficaz e eficiente das solicitações dos destinatários.
4. Através da relação beneficiário/gestor/a de caso, este acompanha o desenvolvimento do projeto de vida e o beneficiário participa ativamente no processo de mudança.
5. Tendo subjacente a qualificação da equipa técnica de modo a responder às solicitações, a supervisão assume um papel de relevância.



## CAPÍTULO II – Organização e funcionamento do SAIAS

## Artigo 11º

## Acesso ao SAIAS e Centros de Atendimento Integrado Vida Cascais e sua localização

1. O acesso ao SAIAS será efetuado nos seguintes termos:
  - a. Presencialmente nos Centros de Atendimento Vida Cascais (doravante designados “Centros Vida Cascais”);
  - b. Por telefone;
  - c. Por via eletrónica.
2. Os Centros Vida Cascais são centros especializados nas áreas sociais e de saúde, de proximidade e inclusivos, úteis a todos que procurem informação e orientação em iniciativas e recursos sociais e de saúde, e por isso qualificados em termos físicos e tecnológicos, garantindo a acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada ou outras condicionantes;
3. Nestes espaços, são igualmente prestados serviços especializados complementares através das redes de parceiros;
4. Existe um Centro Vida Cascais por freguesia.

## Artigo 12º

## Instalações

O SAIAS dispõem 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 dispondo de uma área de atendimento que garante a privacidade e áreas de acolhimento.



Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social

779

**Artigo 13º****Localização e horário de funcionamento**

1. Os Centros Vida Cascais e o atendimento presencial de proximidade funcionam de segunda a sexta-feira, entre as 9:00h e as 13h00 e as 14h00 e as 17:00h, em todas as freguesias do concelho de Cascais nos seguintes locais:
  - CAIVC Cascais/Estoril - Rua Catarina Eufémia, nº 31 - Casas 9 e 11 2750-642 Cascais; Telefone: 91 077 15 87;
  - CAIVC Alcabideche - Rua dos Bombeiros Voluntários, nº 159 - 159 A - 2645-030 Alcabideche; Telefone: 21 460 73 68;
  - CAIVC São Domingos de Rana - Praceta Nova, nº 9- 2785-625 São Domingos de Rana; Telefone: 21 481 56 85;
  - CAIVC Carcavelos/Parede - Rua das Clementinas, nº 72 e 72 A 2775-292 Parede;
2. O atendimento telefónico funciona, de segunda a sexta-feira, entre as 9:00h e as 13h00 e as 14h00 e as 17:00h;
3. O horário de funcionamento do SAIAS e a identificação dos técnicos afetos ao serviço, encontram-se afixados em local visível.

**Artigo 14º****Constituição da equipa técnica**

A intervenção técnica do SAIAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos superiores, com formação nas áreas das ciências sociais e humanas, integrando, obrigatoriamente, pelo menos um técnico com formação superior na área de serviço social.

**Artigo 15º****Competências da equipa técnica**

Compete à equipa técnica do SAIAS:

1. Atender, informar e orientar as pessoas e famílias;

Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 780

2. Efetuar a avaliação de diagnóstico social, com a participação dos próprios;
3. Acompanhar com vista à prevenção e resolução de problemas sociais de cada pessoa e família;
4. Elaborar o diagnóstico social;
5. Planear, organizar e contratualizar a intervenção social;
6. Acompanhar de forma sistemática a avaliação das ações definidas no plano de inserção, procedendo a ajustamentos, sempre que necessários, com vista ao seu cumprimento;
7. Proceder à informatização do processo familiar e atualização dos dados no WEB SISS/IDQ/ASIP;
8. Proceder à monitorização mensal;
9. Encaminhar as pessoas e respetivas famílias para outra entidade ou serviço, sempre que resultar da avaliação de diagnóstico social, a necessidade de uma intervenção específica em outra área de atuação;
10. Comunicar aos serviços competentes da segurança social, as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social de pessoas ou famílias;
11. Elaborar propostas técnicas, devidamente fundamentadas, com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

#### Artigo 16º

##### Atribuições do Coordenador Técnico

1. A equipa técnica é dirigida por um coordenador técnico com formação superior, o qual se faz substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos restantes elementos da equipa.
2. São competências do coordenador técnico:
  - a) A gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através da programação, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pela equipa técnica;
  - b) A 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;

Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 781

c) A interlocução, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multisectoriais representadas nas estruturas locais;

d) A avaliação contínua da ação da equipa, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;

e) A 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 superiormente;

f) A elaboração de relatórios e recolha de dados de natureza estatística de acordo com os modelos e instrumentos em vigor.



Artigo 17º



#### Indicadores territoriais de referência

1. O SAIAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade adequados, bem como a monitorização dos indicadores de referência da intervenção realizada pelas instituições com as quais venha a contratualizar a prestação deste serviço, designadamente, em matéria de RSI.
2. Os indicadores de atividade e os relatórios produzidos são objeto de comunicação à Unidade de Ação Social e Saúde e ao Conselho Local de Ação Social de Cascais ("CLAS").



## CAPÍTULO III – DIREITOS E DEVERES

## Artigo 18º

## Direitos e deveres da equipa técnica

1. São direitos dos profissionais da equipa técnica e do coordenador:
  - 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 dos profissionais da equipa técnica e do coordenador, designadamente:
  - a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização do SAIAS;
  - b) Recolher o consentimento informado para a intervenção a desenvolver e registo da informação;
  - c) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;
  - d) Aceder às aplicações do sistema de informação específico da Segurança Social, no uso estritamente necessário e restringido aos dados e informação relevantes para a prossecução das finalidades legalmente previstas;
  - e) Guardar sigilo sobre informação cujo conhecimento lhes advenha da execução das suas atribuições profissionais;
  - f) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados no processo familiar, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação específico;
  - g) Garantir a organização de um arquivo, em condições de segurança e de conservação, relativamente ao qual deverá ser assegurado o acesso restrito e a confidencialidade das informações nele contido;
  - h) Promover a intervenção personalizada, mínima, imediata e oportuna, ajustadas às necessidades e às capacidades das pessoas e famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes incluindo entidades parceiras e ou de proximidade;



Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social

783

- i) Zelar pela progressiva melhoria e sustentabilidade dos serviços prestados pelo SAIAS tendo em conta os fins a que ele se destina;
- j) Disponibilizar às pessoas ou ao agregado familiar, cópia do Acordo de Intervenção/ Contrato de Inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;
- k) Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.

**Artigo 19º**

**Direitos e deveres dos utilizadores do SAIAS**



1. São direitos dos utilizadores, e consequentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e/ou acompanhada, no âmbito do SAIAS:

- a) Serem respeitados pela sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
- b) Verem garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do Atendimento e Acompanhamento Social;
- c) Contratualizarem o seu percurso de inserção social e serem apoiados na articulação e no acesso aos recursos mobilizados para a sua progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- d) Participarem no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano de inserção devidamente contratualizado;
- e) Serem informados sobre os direitos e deveres que lhes advêm da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;
- f) Terem acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;

Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 784

g) Terem a prerrogativa de solicitar junto dos serviços a cessação do compromisso /acordo materializado na contratualização para a inserção, e da intervenção da equipa do SAIAS, tomando esta decisão de forma livre e informada;

h) Terem acesso ao Regulamento Interno do SAIAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

2. São deveres do utilizador, enquanto sujeito de direitos e consequentemente de cada um e de todos os elementos de uma família, atendida e ou acompanhada, no âmbito do SAIAS:

a) Tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do SAIAS e os restantes utilizadores do serviço;

b) 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;

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 serviço previstas no Regulamento Interno.



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script.

## CAPÍTULO IV – PROCESSO FAMILIAR

## Artigo 20º

## Organização do processo familiar

1. É obrigatória a organização de um processo familiar, do qual 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.



2. O processo familiar organizado, em formato informático, poderá coexistir com um processo em suporte físico, com o mesmo número mecanográfico atribuído automaticamente pelo sistema informático, para efeitos de arquivo de documentação probatória que se considere relevante para o processo.

3. Cada processo familiar é de acesso restrito e natureza confidencial, e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

## Artigo 21º

## Sistema de informação

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

## Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 786

2. O acesso é garantido pelo Instituto de Informática, I.P., mediante identificação dos utilizadores autorizados pela câmara municipal, com vista à atribuição de um código de utilizador e de uma palavra-passe, pessoal e intransmissível, nos termos das normas em vigor para a atribuição de acessos;

3. Os utilizadores com acesso autorizado comprometem-se a assegurar a coerência dos dados registados, bem como a zelar pela qualidade da informação inserida no Sistema de Informação da Segurança Social ("SISS");

4. De acordo com o previsto nos artigos 14.º e 15.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto, 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.

5. O acesso ao sistema de informação específico salvaguarda a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais ou de matérias sujeitas a sigilo, encontrando-se os utilizadores vinculados ao dever de sigilo e confidencialidade da informação cujo conhecimento lhes advenha pelas atividades inerentes às suas funções, mesmo após o termo das mesmas;

6. O acesso à informação e o perfil atribuído a cada utilizador é efetivado mediante a assinatura de termo de responsabilidade e de acordo com a política de acessos definida pelo Instituto da Segurança Social, I.P.;

7. São adotadas e periodicamente atualizadas medidas de segurança ao tratamento dos dados pessoais em causa, pelo que, todos os acessos são registados em base de dados para efeitos de auditoria, identificado o utilizador, operação realizada e data e hora da alteração;

8. Sem prejuízo do disposto nos anteriores, ao tratamento de dados pessoais aplica-se o Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016,



Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 787

doravante designado por RGD, 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 22º**

**Monitorização e tratamento de dados**



Para efeitos de diagnóstico, monitorização e avaliação da intervenção, a Câmara Municipal de Cascais procederá ao registo de dados informaticamente para posterior tratamento dos mesmos, nos termos da legislação em vigor.

**Artigo 23º**

**Obrigatoriedade de sigilo**

1. Os técnicos afetos ao SAIAS estão sujeitos ao dever de sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha das atividades exercidas no seu âmbito, ainda que cessadas as suas funções;
2. A violação do disposto no número anterior faz incorrer o faltoso em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legalmente aplicáveis.

Regulamento Interno do Serviço de Atendimento Integrado e Acompanhamento Social 788

CAPÍTULO VI- DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 24º

Livro de reclamações

1. O SAIAS 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 Técnico ou junto do técnico administrativo afetos ao serviço, sempre que desejado.
4. Está igualmente disponível, no sítio eletrónico do Município, o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações, como disposto no art.º 5.º-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).



Artigo 25º

Omissões

As dúvidas e casos omissos resultantes da execução do presente Regulamento serão supridas por deliberação da Câmara Municipal.

Artigo 26º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao dia da sua publicação Edital nos locais de estilo, e no sítio eletrónico da Câmara Municipal.