



AMADORA
Câmara Municipal

Separata n.º 17
Boletim Municipal

16 de agosto de 2023

**REGULAMENTO DO SERVIÇO DE
ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO
SOCIAL (SAAS)**

Publicado no Diário da República, 2.ª série - n.º 153 de 08 de agosto de 2023

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA

(Deliberação da CMA de 19.04.2023)
(Deliberação da AMA de 27.04.2023)



Município da Amadora

Regulamento n.º 868/2023

Regulamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

Preâmbulo

A transferência de competências da administração central para as autarquias locais enquadra-se na Lei n.º 50/2018, de 16 agosto, estipulando no seu artigo 12.º as competências a transferir no domínio da ação social.

O Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, na sua atual redação, veio materializar a referida transferência de competências, tendo as Portarias n.º 63/2021, n.º 64/2021, n.º 65/2021 e n.º 66/2021, de 17 de março operacionalizado, respetivamente, a transferência de competências em matéria de serviço de atendimento e acompanhamento social (SAAS), contratos locais de desenvolvimento social, celebração e acompanhamento de contratos de inserção de beneficiários de rendimento social de inserção (RSI) e elaboração de cartas sociais municipais, concretizando essa transferência de competências para os órgãos municipais e para as entidades intermunicipais.

O prazo legalmente definido para a efetivação de competências nos domínios da ação social foi sendo sucessivamente alterado, estipulando o n.º 5 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 87-B/2022, de 29 de dezembro, a possibilidade da sua prorrogação até ao dia 3 de abril de 2023.

Em 8 de outubro de 2021, foi publicado o Despacho n.º 9817-A/2021 com o mapa de encargos anuais com as competências descentralizadas no âmbito de ação social. Posteriormente, aos 3 de janeiro de 2023 foi assinado o Acordo Setorial de Compromisso entre o Governo e a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), estabelecendo um conjunto de compromissos no âmbito do processo de descentralização de competências no domínio da ação social, procedendo ainda à atualização dos montantes a transferir para os municípios, relativos aos encargos anuais referentes às competências descentralizadas neste domínio.

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social tem como principal objetivo assegurar o bem-estar e a segurança dos indivíduos e famílias, que se encontrem numa situação socioeconómica vulnerável, apoiando na sua integração social, pessoas e profissional e sempre que necessário, atribuir apoios de caráter eventual e excecional. Os benefícios inerentes a este apoio superam os custos relativos à precariedade social e económica em que se encontram alguns munícipes, assegurando o seu acesso a condições mínimas de sobrevivência e promovendo políticas de inclusão social e de igualdade de oportunidades, com vista a minimizar a pobreza e exclusão social.

Com efeito, o n.º 1 do artigo 8.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na versão atualizada conferida pela Portaria n.º 63/2021, de 17 de março, estabelece a obrigatoriedade de existência de um regulamento interno do qual constem os elementos dispostos nas alíneas b) a d) do respetivo número, a ser aprovado pela Câmara Municipal, nos termos do n.º 3 do mesmo artigo.



Para a elaboração do presente Regulamento, a autarquia desencadeou o respetivo procedimento, nos termos previstos no n.º 1, do artigo 98.º, do Código do Procedimento Administrativo (CPA), através a publicitação no seu site institucional de 14/03/2023 a 28/03/2023. Decorrido o prazo legal, não se verificou a constituição de interessados, razão pela qual não houve lugar a audiência de interessados, ao abrigo do disposto no artigo 100.º do CPA.

Assim, ao abrigo do disposto no n.º 7 do artigo 112.º e do artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa, do estabelecido nas alíneas h) do n.º 2 do artigo 23.º, alínea g) do n.º 1 do artigo 25.º e nas alíneas k) e v) do n.º 1 do artigo 33.º do Regime Jurídico das Autarquias Locais, aprovado pela Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, e artigo 135.º e seguintes do CPA, apresenta-se o Regulamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), que se rege pelas seguintes regras:

CAPÍTULO I **Disposições gerais**

Artigo 1.º **Objeto**

O presente Regulamento tem por objeto organizar o funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS, conforme consagrado na Portaria n.º 63/2021, de 17 de março, na versão atualizada, e Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na sua redação atual.

Artigo 2.º **Legislação aplicável**

- 1.** O SAAS rege-se pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na redação conferida pela Portaria n.º 63/2021, de 17 de março, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 2.** O SAAS desenvolve os procedimentos inerentes à componente de inserção social dos beneficiários de Rendimento Social de Inserção (RSI), determinados pela Portaria n.º 65/2021, de 17 de março e Portaria n.º 257/2012, de 27 de agosto, na sua redação atual.

Artigo 3.º **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento visa:

- a)** Garantir o funcionamento do SAAS e assegurar o bem-estar e a segurança dos indivíduos e famílias, 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 pessoas e famílias ao nível da gestão do SAAS.

Artigo 4.º **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 às pessoas utilizadoras do serviço.

Artigo 5.º **Entidade promotora do SAAS**

A entidade promotora do SAAS é a Câmara Muni-



pal da Amadora, no âmbito das suas competências.

Artigo 6.º **Natureza do serviço**

- 1.** O SAAS assegura o atendimento e o acompanhamento social, de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, incluindo beneficiários de Rendimento Social de Inserção.
- 2.** O SAAS assegura também o atendimento em emergência social.

Artigo 7.º **Objetivos do SAAS**

São objetivos do SAAS:

- 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 dos indivíduos e famílias, promovendo a sua autonomia e potenciando 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 8.º **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 mínima, imediata e oportuna.

Artigo 9.º **Atividades do SAAS**

No SAAS são desenvolvidas as seguintes atividades:

- a)** Atendimento, informação e orientação de cada indivíduo e família, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades, bem como dos serviços adequados à situação e respetiva articulação com outros serviços/respostas, 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)** Atribuição de prestações de carácter eventual através do Fundo de Coesão Social Municipal, com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
- d)** Planeamento e organização da intervenção social;
- e)** Contratualização no âmbito da intervenção social;
- f)** Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas;



g) Sempre que se justifique uma intervenção complementar, devem ser acionadas, em parceria, outras entidades ou setores da comunidade vocacionadas para a prestação dos apoios mais adequados, designadamente da segurança social, saúde, educação, justiça, migrações, emprego e formação profissional.

Artigo 10.º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do SAAS é o Município da Amadora.

CAPÍTULO II

Organização e regras de funcionamento

Artigo 11.º

Localização do SAAS

1. O serviço de Atendimento e Acompanhamento Social está sediado na Câmara Municipal da Amadora, sita na Praceta Carolina Simões s/n, Freguesia da Venteira, 2700-165 Amadora e nos seguintes postos de atendimento descentralizados:

- a)** Junta de Freguesia de Águas Livres: Estrada Militar, n.º 82, Damaia, 2720-797 Amadora;
- b)** Junta de Freguesia de Alfragide: Rua Miguel Torga, n.º 2, 2610-086 Amadora;
- c)** Junta de Freguesia Encosta do Sol: Rua Luís Vaz de Camões, 2650-197 Amadora;
- d)** Junta de Freguesia da Falagueira Venda Nova: Estrada da Falagueira, n.º 10-C, 2700-362 Amadora;
- e)** Junta de Freguesia da Mina de Água: Praceta Moinho da Boba, n.º 10-C e D, São Brás, 2700-590 Amadora;
- f)** Junta de Freguesia da Venteira: Rua 1.º de Maio, n.º 39-A, 2700-677 Amadora;

g) Campus Social da SCMA: Av. Marquês de Pombal, n.º 42 traseiras, Mina de Água, 2700-571 Amadora;

h) Cruz Vermelha Portuguesa: Av. República n.º 10, 2.º, Venteira, 2700-710 Amadora e Av. Dr. Jorge Sampaio, n.º 26, Espaço 13, Fórum Luis de Camões, Encosta do Sol, 2650-363 Amadora;

i) Cooperativa: Rua das Minas, lote 11, Loja A, Alfragide, 2610-111 Amadora.

2. O acesso e os espaços nos quais se desenvolve o serviço obedecem, em matéria de acessibilidades e de higiene e segurança no trabalho, à legislação em vigor.

Artigo 12.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. O SAAS dispõe das seguintes áreas funcionais:

- a)** Área de receção e sala de espera, onde é disponibilizada informação útil de carácter geral sobre o serviço;
- b)** Área de atendimento, concebida de forma a garantir uma efetiva privacidade e segurança, de forma a possibilitar um atendimento permanente e simultâneo por parte dos(as) técnicos(as);
- c)** Área técnica, espaço dimensionado para o funcionamento da equipa técnica, dotado dos equipamentos necessários para a execução das atividades a desenvolver por cada um dos elementos constituintes da equipa;



d) Área de arquivo dos processos familiares, onde se assegura e garante a confidencialidade dos mesmos;

e) Instalações sanitárias para utilização dos(as) funcionários(as) e para os(as) utilizadores(as) do serviço.

Artigo 13.º

Horário de funcionamento

- 1.** O SAAS funciona de segunda a sexta, no horário de funcionamento da entidade parceira.
- 2.** O atendimento e acompanhamento deve funcionar das 9.30h às 13.00h e das 14.00h às 16.30h.
- 3.** O SAAS encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados.
- 4.** O horário de funcionamento do SAAS e a identificação dos(as) técnicos(as) afetos(as) ao serviço, encontram-se afixados em local visível em cada um dos locais de atendimento.
- 5.** O pedido de atendimento social deve ser efetuado através de marcação prévia, efetuada presencialmente, por telefone ou e-mail, ou outros meios que venham a ser implementados.

Artigo 14.º

Constituição da Equipa Técnica

- 1.** A intervenção técnica do SAAS é assegurada por uma equipa multidisciplinar, composta por Técnico(a)/s Superiores, com formação superior na área das Ciências Sociais, e pelo(a) Coordenador(a).
- 2.** A constituição das equipas técnicas integra, obri-

gatoriamente, técnicos(as) com formação superior na área de Serviço Social.

Artigo 15.º

Competências da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS:

- a)** Atender, informar e orientar os munícipes;
- b)** Efetuar a avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
- c)** Instruir e organizar o processo familiar;
- d)** Definir, com a participação dos próprios, o plano de inserção e respetiva contratualização;
- e)** Cooperar em articulação com outras entidades e serviços da comunidade, nomeadamente 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)** Articular com outra entidade ou serviço, sempre que resultar da avaliação e do diagnóstico social das pessoas e das famílias a necessidade de uma intervenção específica em outra área de atuação;
- g)** Elaborar propostas técnicas, de atribuição de apoios no âmbito do Regulamento Municipal do Fundo de Coesão Social;
- h)** Encaminhar os munícipes 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;
- i)** Comunicar às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;
- j)** Comunicar aos serviços competentes da segurança social as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social de indivíduos ou famílias beneficiárias de RSI;



- k)** Identificar estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
- l)** Promover relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;
- m)** Efetuar uma avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

Artigo 16.º **Coordenação Técnica**

- 1.** A equipa técnica é dirigida por Coordenador(a)/s Técnico(a) com formação superior.
- 2.** O(a) Coordenador(a) Técnico(a) do SAAS faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica da Câmara Municipal da Amadora.

Artigo 17.º **Atribuições do(a) Coordenador(a) Técnico(a)**

Ao(a) 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 pelas equipas técnicas;
- b)** Coordenação e apoio da equipa técnica nas diferentes ações e atividades desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, de forma a garantir a qualidade técnica do serviço;
- c)** Interlocação, articulação e relações interinstitucionais da equipa com as várias entidades multi-sectoriais representadas nas estruturas locais;
- d)** Avaliação contínua da ação da equipa, promovendo a identificação de estratégias e metodologias de trabalho eficazes e inovadoras;
- e)** Validação das propostas de atribuição de

prestações de carácter eventual, quanto à sua natureza e finalidade, de acordo com as condições e regras de atribuição definidas superiormente;

- f)** Elaboração de relatórios e recolha de dados de natureza estatística de acordo com os modelos e instrumentos em vigor.

Artigo 18.º **Indicadores territoriais de referência**

- 1.** O SAAS definirá e manterá atualizados os indicadores de atividade adequados.
- 2.** O SAAS fará a monitorização dos indicadores de referência da intervenção realizada pelas instituições com as quais venha a contratualizar a prestação deste serviço.
- 3.** Os indicadores de atividade e os relatórios produzidos são objeto de comunicação semestral à Câmara Municipal da Amadora, e apresentados em sessão plenária do Conselho Local de Ação Social da Amadora.

CAPÍTULO III **Direitos e deveres**

Artigo 19.º **Direitos e deveres da Equipa Técnica**

- 1.** São direitos dos(as) profissionais da equipa Técnica e do(a) Coordenador(a):
 - a)** Aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das suas funções;
 - b)** Serem tratados/as com respeito e dignidade;
 - c)** Frequentar ações de formação para atualização de conhecimentos e aquisição de novas competências necessárias ao desenvolvimento profissional e pessoal;



d) Frequentar ações de supervisão técnica.

2. São deveres dos(as) profissionais da equipa Técnica e do(a) Coordenador(a):

a) Desenvolver as atividades necessárias à concretização do SAAS;

b) Frequentar ações de formação e supervisão técnica;

c) Recolher o consentimento informado para a intervenção a desenvolver e registar no sistema informático da Segurança Social de toda a informação referente ao processo;

d) Cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre as pessoas e famílias;

e) 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;

f) Guardar sigilo da informação cujo conhecimento lhes advenha da execução das suas atribuições profissionais;

g) Organizar, registar e assegurar a coerência dos dados no processo familiar, bem como zelar pela qualidade da informação inserida no sistema de informação específico;

h) 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;

i) Promover a intervenção personalizada, mínima, imediata e oportuna, ajustadas às necessidades e às capacidades dos indivíduos e famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes incluindo entidades parceiras e ou de

proximidade;

j) Zelar pela progressiva melhoria e sustentabilidade dos serviços prestados pelo SAAS tendo em conta os fins a que ele se destina;

k) Disponibilizar aos indivíduos e famílias, cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devidamente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;

l) Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço.

Artigo 20.º

Direitos e deveres dos utilizadores de SAAS

1. São direitos dos utilizadores, enquanto sujeitos de direitos e consequentemente de todos e de cada um dos elementos de uma família, atendida e ou acompanhada, no âmbito do SAAS:

a) Ser respeitado 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, avaliação do plano de inserção devidamente contratualizado;

e) Ser informado sobre os direitos e deveres que lhe advém da contratualização para a inserção, bem como das diligências realizadas no âmbito do atendimento e acompanhamento social;

f) Ter acesso a uma cópia do instrumento de contratualização para a inserção celebrado, devida-



mente datado e subscrito pelas partes outorgantes do mesmo;

g) Ter a prerrogativa de solicitar junto dos serviços a cessação do compromisso/acordo materializado na contratualização para a inserção, 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 dos utilizadores, enquanto sujeitos de direitos e consequentemente 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 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.

CAPÍTULO IV **Processo familiar**

Artigo 21.º **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, 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.

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

CAPÍTULO V **Sistema de informação**

Artigo 22.º **Sistema de informação específico**

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.



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 na Lei n.º 58/2019, de 8 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 aplicativo 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 aplicativos 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. Aplica-se o disposto nos números anteriores ao acesso ao sistema de informação específico, quando a Câmara Municipal, no exercício das suas competências previstas nos números 1 e 2 do artigo 5.º da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, na versão atual, com as alterações conferidas pela Portaria n.º 63/2021, de 17 de março, contratualizar, através da celebração de acordo específico, com instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas.

9. 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, 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 23.º

Obrigatoriedade de sigilo

1. Os(as) técnicos(as) afetos(as) 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(a) faltoso(a) em responsabilidade penal, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis.

Artigo 24.º

Livro de Reclamações

1. O SAAS dispõe de Livro de Reclamações em todos os locais onde decorre o atendimento social.
2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local visível em cada uma das entidades responsáveis pelos atendimentos e acompanhamentos.
3. Nos termos da legislação em vigor, o Livro de Reclamações, poderá ser solicitado junto da equipa técnica ou junto do técnico(a) administrativo(a) afeto aos serviços.
4. Está disponível, igualmente, na página da Internet do Município da Amadora o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações, como disposto no artigo 5-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que vem alterar a obrigatoriedade da manutenção do Livro de Reclamações e criar o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE).

Capítulo VI

Disposições finais

Artigo 25.º

Alterações ao Regulamento em funcionamento

O Município da Amadora fará as alterações que vierem a demonstrar-se necessárias no presente Regulamento, para a melhorar a organização e funcionamento do SAAS, nos termos da legislação em vigor.

Artigo 26.º

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas são supridas pela entidade promotora da estrutura, de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 27.º

Tratamento de dados pessoais

O tratamento de dados pessoais realizados ao abrigo deste Regulamento é definido pela legislação relativa à proteção de dados pessoais, designadamente pela Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, a qual assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (EU) n.º 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).

Artigo 28.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no primeiro dia útil após a sua publicação no Diário da República, vigorando enquanto não for expressa ou tacitamente revogado.

19 de maio de 2023. - A Presidente da Câmara Municipal da Amadora, Carla Tavares.



AMADORA
Câmara Municipal

Diretora: CARLA TAVARES

DEPÓSITO LEGAL: 11981/88 - TIRAGEM: 100 exemplares
IMPRESSÃO: C.M.A.

Toda a correspondência relativa ao Boletim Municipal
deve ser dirigida ao Departamento de Administração Geral
(Divisão de Gestão Administrativa e Contratação)
Apartado 60287, 2701-961 AMADORA
Telef.: 21 436 90 00 / Fax: 21 492 20 82

