



JUNTA DE FREGUESIA DO TORTOSENDO

REGULAMENTO DO PROJETO

BALCÃO DE APOIO AO UTENTE

Documento Regulamentar

Preâmbulo

A Junta de Freguesia do Tortosendo, enquanto pessoa coletiva territorial dotada de órgãos representativos, prossegue os interesses próprios da população local, nos termos da Constituição da República Portuguesa e da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, que estabelece o Regime Jurídico das Autarquias Locais.

No âmbito das competências legalmente atribuídas às freguesias, designadamente nas áreas da ação social, proximidade administrativa, apoio às populações vulneráveis e promoção da coesão comunitária, a Junta de Freguesia do Tortosendo entende ser fundamental criar mecanismos de apoio integrados, acessíveis e humanizados, capazes de responder às necessidades sociais e administrativas da comunidade local.

O Projeto “Balcão de Apoio ao Utente” surge como uma resposta estruturada às dificuldades sentidas por diversos fregueses, especialmente idosos, pessoas em situação de vulnerabilidade social, indivíduos com reduzida literacia digital e cidadãos com dificuldades de acesso a serviços essenciais.

Este projeto assenta numa lógica de proximidade, prevenção, acompanhamento contínuo e articulação institucional, reforçando o papel da Junta de Freguesia enquanto entidade facilitadora, agregadora e promotora de soluções locais adequadas às necessidades da população.

O Projeto “Balcão de Apoio ao Utente” integra um conjunto de respostas complementares, designadamente:

- **Serviço de Atendimento, Informação e Encaminhamento** – constitui o serviço central do projeto, assegurando o acolhimento dos utentes, a identificação das suas necessidades e o respetivo encaminhamento para as entidades e serviços competentes, nomeadamente serviços de saúde, Segurança Social e outras instituições públicas ou privadas relevantes. Este serviço assegura igualmente a análise e encaminhamento dos pedidos relacionados com ajudas técnicas, promovendo o acesso aos recursos mais adequados a cada situação.

- **Sessões de Sensibilização e Informação** – ações de carácter informativo e preventivo dirigidas à comunidade, promovidas e dinamizadas pelas entidades parceiras do projeto, em função das áreas de intervenção e das necessidades identificadas.

- **Rede de Voluntariado** – estrutura de apoio comunitário destinada a complementar as respostas existentes, através da mobilização de voluntários para apoio em situações devidamente sinalizadas.

- **Apoio Psicológico** – resposta de acompanhamento psicológico disponibilizada aos utentes que dela necessitem, estando a sua prestação condicionada à disponibilidade do profissional devidamente credenciado e afeto ao projeto.

O presente Regulamento visa definir as normas de funcionamento, os critérios de acesso, as regras de utilização e os princípios orientadores do Projeto “Balcão de Apoio ao Utente”, garantindo transparência, igualdade de acesso, eficiência, rigor e qualidade na prestação do serviço público.

O presente Regulamento visa definir as normas de funcionamento, critérios de acesso, regras de utilização e princípios orientadores do Projeto “Balcão de Apoio ao Utente”, garantindo transparência, igualdade, eficiência e rigor na prestação do serviço público.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

(Objeto)

O presente Regulamento estabelece as normas de funcionamento, organização e acesso ao Projeto “Balcão de Apoio ao Utente”, promovido pela Junta de Freguesia do Tortosendo.

Artigo 2.º

(Finalidade)

O Projeto “Balcão de Apoio ao Utente” tem como finalidade promover a inclusão social, facilitar o acesso dos cidadãos a serviços de apoio social e administrativo, combater o isolamento social e reforçar a proximidade entre a Junta de Freguesia e os seus fregueses.

Artigo 3.º

(Destinatários)

O Projeto destina-se prioritariamente aos cidadãos residentes e recenseados na Freguesia do Tortosendo.

Artigo 4.º

(Princípios Orientadores)

O funcionamento do Projeto rege-se pelos princípios da proximidade, solidariedade, inclusão, igualdade de acesso, responsabilidade social, confidencialidade e respeito pela dignidade humana.

CAPÍTULO II – ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO PROJETO

Artigo 5.º

(Estrutura do Projeto)

O Projeto integra as seguintes valências: atendimento e apoio ao cidadão, sessões de sensibilização, rede de voluntariado, apoio psicológico e encaminhamento para ajudas técnicas.

Artigo 6.º

(Atendimento e Apoio ao Cidadão)

O Balcão de Apoio ao Utente disponibiliza atendimento presencial e/ou telefónico para apoio e o devido encaminhamento dos fregueses, num horário a definir consoante as necessidades de valência.

Artigo 7.º

(Sessões de Sensibilização)

A Junta de Freguesia promoverá sessões de sensibilização e informação dirigidas à comunidade sobre saúde, segurança, envelhecimento ativo, literacia digital e direitos sociais.

Artigo 8.º

(Apoio Psicológico)

O Projeto poderá disponibilizar apoio psicológico especializado, prestado num gabinete da Junta de Freguesia do Tortosendo, a fregueses recenseados em situação de vulnerabilidade emocional ou social onde será feito com protocolo celebrado com a ordem dos psicólogos portugueses (OPP).

CAPÍTULO III – REDE DE VOLUNTARIADO

Artigo 9.º

(Objetivos da Rede de Voluntariado)

A Rede de Voluntariado visa promover a participação cívica e comunitária, reforçando as respostas de apoio à população sempre e apenas decorrentes nas instalações da Junta de Freguesia.

Artigo 10.º

(Candidatura a Voluntário)

A candidatura à Rede de Voluntariado é efetuada mediante preenchimento de ficha de inscrição própria e entrevista de avaliação e seleção de perfil através de provas de avaliação de personalidade feitas por um profissional credenciado.

Artigo 11.º

(Avaliação de Perfil)

A avaliação dos voluntários terá em consideração competências pessoais, motivação, disponibilidade e aptidões técnicas e relacionais.

Artigo 12.º

(Funções dos Voluntários)

Os voluntários poderão desempenhar funções de atendimento, apoio administrativo, apoio social, acompanhamento e apoio logístico sempre nas instalações da Junta de Freguesia.

Artigo 13.º

(Direitos dos Voluntários)

Constituem direitos dos voluntários receber orientação, acompanhamento e desempenhar funções adequadas ao seu perfil devidamente identificado nas provas de seleção, sendo asseguradas as suas condições de segurança ao longo do desempenho das suas funções.

Artigo 14.º
(Deveres dos Voluntários)

Constituem deveres dos voluntários respeitar a confidencialidade, cumprir orientações e tratar os utentes com respeito e urbanidade.

Artigo 14.º-A
(Incumprimento e Regime Sancionatório)

1. O incumprimento dos deveres previstos no presente Regulamento por parte dos voluntários poderá determinar a aplicação das seguintes medidas:
 - a) Advertência verbal;
 - b) Advertência escrita;
 - c) Suspensão temporária da participação na Rede de Voluntariado;
 - d) Exclusão definitiva da Rede de Voluntariado.
2. A aplicação das medidas previstas no número anterior será determinada pela Junta de Freguesia do Tortosendo, em função da gravidade da infração, da sua reiteração e das consequências dela resultantes.
3. A violação do dever de confidencialidade, do termo de confidencialidade subscrito pelo voluntário ou das normas relativas à proteção de dados pessoais constitui infração grave, podendo determinar a exclusão imediata da Rede de Voluntariado, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que houver lugar nos termos da legislação aplicável.

4. Antes da aplicação de qualquer medida sancionatória, deverá ser garantido ao voluntário o direito de apresentar a sua versão dos factos.

CAPÍTULO IV – CANDIDATURA E ACESSO AOS SERVIÇOS

Artigo 15.º

(Pedido de Apoio)

O acesso aos serviços poderá ser solicitado presencialmente, telefonicamente, por correio eletrónico ou por encaminhamento institucional.

Artigo 16.º

(Documentação)

A Junta de Freguesia poderá solicitar documentação comprovativa da situação social, económica ou médica do utente.

Artigo 17.º

(Avaliação Técnica)

Os pedidos serão objeto de análise técnica e social, tendo em consideração o grau de vulnerabilidade e disponibilidade de recursos.

CAPÍTULO V – PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

Artigo 18.º

(Proteção de Dados)

O tratamento de dados pessoais será efetuado em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais. Os dados pessoais recolhidos serão utilizados exclusivamente para as finalidades previstas no presente Regulamento, observando os princípios da licitude, lealdade, transparência, minimização, exatidão, integridade e confidencialidade.

A entidade responsável pelo tratamento adotará as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados pessoais contra perda, destruição, alteração, acesso, utilização ou divulgação não autorizados, nos termos dos artigos 24.º e 32.º do RGPD.

Aos titulares dos dados é garantido o exercício dos direitos previstos na lei, designadamente os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade e oposição, nos termos legalmente aplicáveis.

O incumprimento das disposições relativas à proteção de dados pessoais por parte de colaboradores, voluntários, parceiros ou quaisquer terceiros que tenham acesso à informação no âmbito do Projeto poderá dar lugar à aplicação das medidas disciplinares, contratuais ou legais adequadas, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal prevista na legislação em vigor. Sempre que se verifique uma violação de dados pessoais suscetível de implicar risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados, serão adotados os procedimentos legalmente exigidos, incluindo a respetiva comunicação às autoridades competentes e aos titulares dos dados, quando aplicável.

Artigo 19.º

(Cedência de Imagem)

A recolha e utilização de imagem dependerá de autorização prévia do utente e destina-se exclusivamente à divulgação institucional.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 20.º

(Parcerias Institucionais)

O Projeto poderá funcionar em articulação com serviços de saúde, IPSS, forças de segurança e demais entidades públicas ou privadas, pertinentes ao projeto.

Artigo 21.º
(Casos Omissos)

Qualquer assunto omissos neste Regulamento do Balcão de Apoio ao Utente poderá ser avaliado com base no Decreto-Lei nº 32/2011 de 7 de março, e analisado pela Junta de Freguesia do Tortosendo.

Artigo 22.º
(Reclamações)

Quaisquer reclamações deverão ser apresentadas, por escrito, à Junta de Freguesia do Tortosendo ao cuidado do Senhor Presidente para o e-mail: info@jf-tortosendo.pt ou para a morada da sua sede, sita Rua Dr. Gabriel Boavida Castelo Branco, nº 6, 6200-749 Tortosendo.

Artigo 23.º
(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em vigor após aprovação pelos órgãos competentes e respetiva publicitação.

Aprovado pela Junta de Freguesia do Tortosendo, em de Setembro de 2026