



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 cidadãos, especialmente idosos, pessoas em situação de vulnerabilidade social, indivíduos com reduzida literacia digital e 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, bem como satisfação de necessidades administrativas possíveis, nomeadamente serviços em que é obrigatório o uso de novas tecnologias à população não habilitada para tal. Este serviço assegura igualmente a análise e encaminhamento dos pedidos relacionados com ajudas técnicas promovendo o acesso aos recursos mais adequados a cada situação, nomeadamente serviços domésticos de carácter urgente.

- **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 é elaborado ao abrigo do disposto no artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa e nos artigos 9.º e 16.º do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua redação atual, que estabelecem as atribuições e competências dos órgãos das freguesias, designadamente no âmbito da ação social e da elaboração e aprovação de regulamentos.

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 utente a serviços de apoio social e administrativo, combater o isolamento social e reforçar a proximidade entre a Junta de Freguesia e os seus cidadãos.

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 utente, sessões de sensibilização, rede de voluntariado, apoio psicológico e encaminhamento para prestação de ajudas técnicas.

Artigo 6.

(Atendimento e Apoio ao Utente)

O Balcão de Apoio ao Utente disponibiliza atendimento presencial e/ou telefónico para apoio e o devido encaminhamento dos utentes, num horário semanal a definir consoante as necessidades e disponibilidade de cada valência. Serão afixados os horários e as suas alterações sempre que ocorram nos locais públicos para o devido efeito.

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 aos utentes recenseados que se encontrem em situação de vulnerabilidade emocional ou social, a prestar nas instalações da Junta de Freguesia do Tortosendo por profissional devidamente habilitado, no âmbito de protocolo ou parceria estabelecida para o efeito nomeadamente pela 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, sendo as atividades dos voluntários desenvolvidas exclusivamente 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, feitas por um profissional credenciado e respeitando a privacidade e a proteção de dados.

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. Serão asseguradas as

suas condições de segurança ao longo do desempenho das suas funções, bem como estará coberto pelo seguro de acidentes pessoais da Junta de Freguesia de Tortosendo, com base no Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de Setembro - Regulamenta a Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro, que estabeleceu as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.

Artigo 14.º
(Deveres dos Voluntários)

Constituem deveres dos voluntários respeitar a confidencialidade, cumprir orientações e tratar os utentes com respeito e urbanidade com base na legislação referida no ponto anterior.

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 quando for estritamente necessário, respeitando a proteção de dados e a privacidade pessoal.

Artigo 17.º

(Avaliação Técnica)

Os pedidos serão objeto de análise pelos técnicos afetos ao Balcão de Apoio ao Utente, 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, mediante celebração de protocolos ou acordos de colaboração entre entidades.

Artigo 21.º

(Casos Omissos)

Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na interpretação e aplicação do presente Regulamento serão resolvidos pela Junta de Freguesia do Tortosendo, no âmbito das suas competências legalmente atribuídas, com recurso ao **Código do Procedimento Administrativo** e à **Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro**, nas suas redações atuais, e demais legislação em vigor.

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 na Rua Dr. Gabriel Boavida Castelo Branco, n.º 6, 6200-749 Tortosendo.

Artigo 23.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em vigor após aprovação pelos órgãos competentes e respectiva publicação.

Aprovado pela Junta de Freguesia do Tortosendo, em 12/10/2026

Aprovado pela Assembleia de Freguesia do Tortosendo, em 19/10/2020