



## Preâmbulo

A transferência de competências para os órgãos municipais e para as entidades intermunicipais no domínio da Ação Social, concretizada pelo Decreto-Lei n.º 55/2020 de 12 de agosto, vem reforçar o papel dos municípios na gestão da ação social, com foco na proximidade, assumindo os municípios um papel crucial na identificação de necessidades e na procura de respostas inovadoras e ajustadas às especificidades do seu território. Num momento em que os problemas sociais se agudizam, tornando cada vez mais evidente que as respostas de apoio social existentes atualmente, a nível nacional e local, não conseguem responder às necessidades de todos/as o Município de Mesão Frio, enquanto agente privilegiado na promoção do desenvolvimento e da inclusão social, decide criar um serviço de apoio à população isolada denominado “A Chamada Amiga”.

**A Chamada Amiga** vem reforçar a rede de apoio social do Município, onde os/as técnicos/as afetos/as a esta linha de apoio vão realizar telefonemas semanais, de forma a aproximar-se daqueles que se apresentem numa situação de vulnerabilidade social mas que, por múltiplas razões, não conseguem aceder aos Serviços de Ação Social. Ao disponibilizar este serviço é pretensão do Município melhorar o acompanhamento social prestado aos munícipes, combater o isolamento da população mais vulnerável (pessoas isoladas física e emocionalmente, pessoas idosas, pessoas dependentes, que por sua iniciativa não procurem obter ajuda) e potenciar a plena integração social da sua população.

**Capítulo I**  
**Disposições Gerais**

**Artigo 1º**  
**(Âmbito de Aplicação)**

1. O presente Regulamento Municipal aplica-se ao novo serviço disponibilizado pelo Município denominado “A Chamada Amiga”, desenvolvido na área geográfica do concelho de Mesão Frio, e estabelece as suas normas de funcionamento, conforme o disposto nos artigos que se seguem.
2. Pretende-se ainda assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento de “A Chamada Amiga”.

**Artigo 2º**  
**(Objetivos de “A Chamada Amiga”)**

A “A Chamada Amiga” tem os seguintes objetivos:

1. Quebrar o isolamento social da população envelhecida.
2. Prevenir o agravamento das situações de isolamento.
3. Identificar potenciais situações de risco e/ou vulnerabilidade sociais e proceder ao seu devido encaminhamento.  
**(Sinais de Alerta-** Em caso de o beneficiário relatar emergência médica, maus-tratos ou situação de risco, o/a técnico/a deve reportar /sinalizar imediatamente a situação aos devidos serviços).
4. Colmatar a infoexclusão.

**Artigo 3º**  
**(Destinatários)**

- 1) Poderão usufruir deste serviço pessoas residentes no concelho de Mesão Frio que se encontrem numa situação de risco e/ou vulnerabilidade social nomeadamente: pessoas em situação de isolamento social; pessoas em situação de dependência; pessoas sem retaguarda familiar consistente;

pessoas em situação de angústia ou desequilíbrio emocional, pessoas a vivenciar processos de luto e que, não consigam recorrer de forma autónoma ao apoio dos serviços.

- 2) Pessoas que concordem com os princípios, valores e as normas deste regulamento.

#### **Artigo 4º** **(Dias, horário e funcionamento)**

- 1) “A Chamada Amiga” funciona aos dias úteis, entre as 9H00 e as 17H00.
- 2) O contacto telefónico terá uma periodicidade semanal, será realizado em diferentes dias e horários, de forma a melhor poder acompanhar a situação do beneficiário sem lhe criar habituação ou dependência. Em situações excecionais esta periodicidade poderá ser alterada e ajustada às necessidades dos beneficiários.
- 3) Relativamente ao seu conteúdo a conversa deve ser informal, amiga e focada em escutar e em promover o bem-estar do beneficiário.
- 4) Para a realização deste serviço o Município disponibiliza os seguintes contactos:

- ✓ **936118081 (técnicas do Município - Psicóloga/Assistente Social)**
- ✓ **932901034 (Serviço de Psicologia do Município)**

#### **Artigo 5º** **(Direitos dos beneficiários/as)**

1. São direitos dos/as beneficiários/as do serviço “A Chamada Amiga” os seguintes:
  - a) Usufruir semanalmente de um contacto telefónico por parte de um/a dos/as técnicos/as dinamizadores/as do serviço;
  - b) Ver respeitados os seu direitos, normas, valores e representações sociais.



- c) Exigir confidencialidade relativamente a todas as conversas realizadas.
- d) Ser apoiado e orientado para as respostas existentes na comunidade sempre que tal se justifique.

**Artigo 6º**  
**(Deveres dos beneficiários/as)**

1. Para além dos direitos supramencionados os/as beneficiários/as do serviço “A Chamada Amiga” possuem também os seguintes deveres, a saber:
  - a) Tratar com urbanidade e respeito o/a técnico/a que o contacta;
  - b) Informar o/a técnico/a sempre que tiver de se ausentar do concelho por um período superior a uma semana;
  - c) Identificar melhorias no serviço e em caso de insatisfação contactar com a pessoa responsável pelos Serviços de Ação Social (Vereadora responsável pelo serviço).
  - d) A violação destes deveres poderá, mediante análise do responsável máximo do serviço, levar à sua cessação.

**Capítulo II**

**Disposições Finais**

**Artigo 7º**  
**(Acompanhamento)**

1. O acompanhamento deste serviço é da responsabilidade do Serviço de Ação Social da Câmara Municipal de Mesão Frio.
2. No que toca ao acompanhamento dos/as beneficiários/as este será, tendencialmente, realizado sempre pelo mesmo/a técnico/a, de forma a solidificar a relação beneficiário/a, técnico/a.

**Artigo 8º**  
**(Encargos)**

1. Este é um serviço gratuito, sem qualquer encargo para o/a beneficiário/a.
2. Os encargos resultantes da implementação desta resposta serão da inteira responsabilidade do Município de Mesão Frio e serão comparticipados por verbas a inscrever, anualmente, nos documentos previsionais da Câmara Municipal de Mesão Frio.

**Artigo 9º**  
**(Desconhecimento ou má interpretação do Regulamento)**

O desconhecimento ou a má interpretação do Presente Regulamento não poderão ser invocados para justificar o não cumprimento das suas disposições, nem isentam os/as infratores/as das sanções que lhe sejam aplicáveis.

**Artigo 10º**  
**(Proteção de dados)**

Todos os dados pessoais recolhidos (nomes, contactos, registos de conversas) serão tratados de forma confidencial e estritamente para os fins do serviço “A Chamada Amiga”, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia e com a Lei n.º 58/2019.

**Artigo 11º**  
**(Dúvidas ou omissões)**

Caberá à Câmara Municipal decidir de todos os casos de dúvidas e aspetos não previstos no presente Regulamento.

**Artigo 12º**  
**(Revisão do Regulamento)**

O presente Regulamento pode ser revisto e alterado pela Câmara Municipal de Mesão Frio sempre que se considere necessário.

**Artigo 13º**  
**(Entrada em vigor)**

O presente Regulamento entrará em vigor, no primeiro dia útil, após a publicação da sua aprovação, em Diário da República.

/

