



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 denominado “Linha Aberta”.

A Linha Aberta vem reforçar a rede de apoio social do Município, onde os/as técnicos/as afetos/as a esta linha de apoio irão apoiar na resolução de problemas, esclarecer dúvidas, oferecer suporte emocional e combater o isolamento social e a solidão que afeta muitos dos munícipes, proporcionando uma escuta ativa.

Ao disponibilizar este serviço é pretensão do Município melhorar o acompanhamento social prestado aos munícipes, prevenir o agravamento das situações de vulnerabilidade social e potenciar a plena integração social da sua população.

/

Capítulo I
Disposições Gerais

Artigo 1º
(Objeto e Âmbito)

1. O presente regulamento estabelece as normas de funcionamento da “Linha Aberta” de Ação Social, um serviço de atendimento telefónico gerido pelo Município, e estabelece as suas normas de funcionamento, conforme o disposto nos artigos que se seguem.
2. A “Linha Aberta” funciona em complementaridade ao serviço “A Chamada Amiga”, sendo que esta é utilizada sempre por iniciativa do próprio munícipe. Este serviço será, assim, disponibilizado a todos/as os/as cidadãos/ cidadãs independentemente da sua faixa etária, ou quaisquer características socioprofissionais, podendo abranger diferentes públicos e diferentes necessidades sociais.
3. O âmbito territorial é o concelho de Mesão Frio, abrangendo pessoas que se encontrem numa situação de vulnerabilidade, independentemente do tipo de vulnerabilidade manifestada.
4. Pretende-se, ainda, com este Regulamento assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da “Linha Aberta”.

Artigo 2º
(Objetivos da “Linha Aberta”)

A “Linha Aberta” tem os seguintes objetivos:

- a) Combater o isolamento social e a solidão, proporcionando uma escuta ativa.
- b) Sinalizar situações de emergência social, carência económica ou de agravamento das situações de saúde.

d) Articular com o serviço "A Chamada Amiga" nas situações em que o beneficiário necessite de apoio telefónico de companhia.

Artigo 3º **(Destinatários/as)**

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 de forma autónoma recorram ao apoio dos serviços.
2. Pessoas que concordem com os princípios, valores e as normas deste regulamento.

Capítulo II **Funcionamento da "Linha Aberta"**

Artigo 4º **(Atendimento e Horário)**

1. A "Linha Aberta" funcionará nos dias úteis, entre as 09h00 e as 17h00.
2. O atendimento será realizado por técnicos/as superiores afetos/as aos Serviços de Ação Social do Município.
3. Relativamente ao seu conteúdo a conversa deve ser informal, amiga e focada em escutar e em promover o bem-estar do/a beneficiário/a.
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
(Procedimentos de Atendimento)

A “Linha Aberta” terá os seguintes procedimentos:

- a) **Chamada de Informação:** Presta esclarecimentos sobre apoios disponíveis.
- b) **Chamada de Apoio (Complemento à Chamada Amiga):** Se o/a utente demonstrar solidão extrema e isolamento, é encaminhado para o serviço “A Chamada Amiga” ou outros acompanhamentos mais especializados.
- c) **Chamada de Risco/Emergência:** Se o/a utente reportar falta de condições económicas para assegurar bens essenciais (bens alimentares, medicamentos...), ou risco de exclusão grave, a informação é registada e encaminhada para o SAAS (Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social). Sempre que a gravidade o exigir poderão ainda ser acionados os serviços de emergência médica, a Guarda Nacional Republicana ou o Ministério Público.

Artigo 6º
(Direitos dos beneficiários/as)

- 1. São direitos dos/as beneficiários/as do serviço “Linha Aberta” os seguintes:
 - a) Usufruir de um serviço de apoio e de um espaço onde poderá, sem julgamento ou avaliação, partilhar os seus medos, dúvidas e angústias.
 - 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 7º
(Deveres dos beneficiários/as)

Para além dos direitos supramencionados os/as beneficiários/as da “Linha Aberta” possuem também os seguintes deveres, a saber:

- a) Tratar com urbanidade e respeito o/a técnico/a que atende a chamada;
- b) Identificar melhorias no serviço e em caso de insatisfação contactar com a pessoa responsável pelos Serviços de Ação Social (Vereadora responsável pela área de intervenção).

Capítulo III

Disposições Finais

Artigo 8º

(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/a mesmo/a técnico/a, de forma a solidificar a relação beneficiário/a - técnico/a.

Artigo 9º

(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 10º

(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 infratores das sanções que lhe sejam aplicáveis.

Artigo 11º
(Proteção de dados e Confidencialidade)

1. Na eventualidade de haver recolha de dados pessoais (nomes, contactos e outros registos) estes serão tratados de forma confidencial e estritamente para os fins da "Linha Aberta", em conformidade com o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia e com a Lei n.º 58/2019.
2. Os/as técnicos/as afetos à "Linha Aberta" estão sujeitos a termo de confidencialidade.
3. O direito ao anonimato do/a beneficiário/a será sempre salvaguardado e apenas poderá ser desrespeitado quando o seu uso ponha em causa a segurança e a integridade física de terceiros ou do próprio.
4. Os dados recolhidos visam exclusivamente a prestação de apoio psicossocial.

Artigo 12º
(Avaliação do Serviço)

A Câmara Municipal avaliará semestralmente o impacto da Linha Aberta (nº de chamadas, principais necessidades) para ajustar as respostas sociais necessárias.

Artigo 13º
(Dúvidas ou omissões)

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

Artigo 14º
(Revisão do Regulamento)

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

Artigo 15º
(Entrada em vigor)

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