

PROTOCOLO

ENTRE:

PRIMEIRO: MUNICÍPIO DE TORRE DE MONCORVO, pessoa coletiva de direito público com nº 501121536, com sede no Largo Dr. Campos Monteiro, 5160-303 Torre de Moncorvo, de aqui em diante designada abreviadamente por "Município", representada neste ato pelo seu Presidente, Nuno Jorge Rodrigues Gonçalves;

e

SEGUNDO: CRUZ VERMELHA PORTUGUESA, pessoa coletiva de utilidade pública administrativa sem fins lucrativos com sede no Palácio dos Condes de Óbidos no Jardim 9 de Abril nº 1, em Lisboa, pessoa coletiva nº 500745749, de aqui em diante designado por "**CVP**", neste ato representada pelo seu Presidente Dr. Francisco George.

Considerando que:

- a) As situações de dependência decorrentes de idade, doença prolongada, convalescença, incapacidade, isolamento ou condições económicas desfavorecidas, constituem uma problemática de extrema relevância na sociedade portuguesa;
- b) O desenvolvimento de ambientes capacitadores de autonomia das pessoas em situação de dependência, como a implementação de serviços de apoio e segurança, de que é exemplo a teleassistência, constituíam uma das orientações estratégicas do Plano Nacional de Saúde (2004/2010);
- c) Importa implementar medidas e ações que possibilitem a permanência das pessoas em situação de dependência no seu domicílio, garantindo a sua qualidade de vida;
- d) O Município assume como um dos objetivos da sua intervenção social assegurar o acesso das populações mais idosas a serviços que lhes permitam continuar integradas no seu meio de vida habitual, mas dispondo de segurança que lhes permite poderem ser acompanhados por um serviço humanizado e se manterem em contacto com os familiares que, através deste, podem estar mais próximos e tranquilos quanto aos ascendentes;
- e) Em articulação com outras instituições/Entidades do concelho de Torre de Moncorvo que se dedicam à população mais idosa, o Município procura respostas mais eficientes e eficazes, sobretudo em situações mais vulneráveis e desfavorecidas;
- f) Neste enquadramento, o Município propõe-se implementar um Projeto de Teleassistência em parceria com a **CVP**, enquanto instrumento privilegiado de apoio à inclusão social;
- g) O Município pretende, assim proporcionar o acesso deste serviço a um conjunto de utentes que dele necessitem, dada a sua situação de vulnerabilidade e dependência, garantindo uma resposta que promova a qualidade de vida, a saúde, a segurança e uma maior autoestima;
- h) A **CVP** é uma instituição humanitária não governamental, de carácter voluntário e de interesse público sem fins lucrativos que promove um Serviço de Teleassistência;
- i) Constitui missão da **CVP** prestar assistência humanitária e social, em especial aos mais vulneráveis, prevenindo e reparando o sofrimento e contribuindo para a defesa da vida, da saúde e da dignidade humana;

- j) A **CVP** exerce a sua atividade em todo o território nacional através de uma rede de Delegações Locais;
- k) O serviço de Teleassistência da **CVP**, proporciona uma resposta imediata em situações de urgência, emergência ou derivadas destas, bem como o apoio à solidão, segurança, a todos os que se encontrem em situação de vulnerabilidade ou dependência (por idade, doença, incapacidade ou isolamento), funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- l) A **CVP** dispõe de um *Contact Center* com pessoal experiente e especializado, no atendimento e resposta a pessoas em situação de dependência.

É celebrado e reciprocamente aceite o presente Protocolo, que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA **Objetivos Gerais e Específicos**

São objetivos gerais do Serviço de Teleassistência da **CVP**, a implementar no concelho de Torre de Moncorvo:

- a) Proporcionar às pessoas em situação de dependência a manutenção da sua autonomia num quadro de normalidade, permanecendo no seu domicílio e desfrutando da mais-valia da integração numa comunidade local;
- b) Evitar ou retardar a necessidade de recurso à institucionalização de pessoas em situação de dependência;
- c) Garantir um serviço telefónico de apoio inovador, no sentido da melhoria da qualidade de vida, saúde, segurança e autoestima dos utilizadores;
- d) Proporcionar uma resposta imediata em situações de urgência/emergência ou derivadas destas, bem como o apoio na solidão, segurança, a todos aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade ou dependência.

São objetivos específicos do Serviço de Teleassistência da **CVP**, a implementar:

- a) Numa 1ª fase, garantir o Serviço de Teleassistência para um mínimo de 40 utentes carenciados, em situação de dependência, isolamento e com restrições de apoio familiar, de acordo com as condições de adesão e os critérios de seleção e de atribuição definidos pelo Município.
- b) Numa 2ª fase (a iniciar após avaliação dos resultados da 1ª fase e nunca antes de terem decorridos 6 meses desta) disponibilizar o Serviço de Teleassistência da **CVP**, para um número alargado de utentes nas mesmas condições das referidas na alínea anterior (utentes carenciados, em situação de dependência, isolamento e com restrições de apoio familiar), de acordo com as condições de adesão e os critérios de seleção e de atribuição definidos pelo Município.
- c) A par da 1ª fase, disponibilizar o Serviço de Teleassistência da **CVP** a utentes não carenciados, que desejem contratualizar individualmente com a Cruz Vermelha Portuguesa, com um preço inferior ao que é disponibilizado ao público, bastando dirigir-se para isso à Câmara Municipal de Torre de Moncorvo, por carta para a morada da sede.

f. l. m. 41

- d) Garantir o funcionamento contínuo do Serviço de Teleassistência, 24horas por dia, 365 dias por ano.

CLÁUSULA SEGUNDA

Âmbito de aplicação

A área de intervenção deste Protocolo é local, restringindo-se ao concelho de Torre de Moncorvo.

CLÁUSULA TERCEIRA

Destinatários

1. São destinatários deste Protocolo os utentes em situação de dependência, incapacidade ou isolamento, em especial os que se encontram social e economicamente desfavorecidos;
2. São também destinatários, em regime diferenciado, os utentes que não sendo social e economicamente desfavorecidos, pretendam beneficiar dos serviços e condições previstos neste Protocolo.

CLÁUSULA QUARTA

Candidaturas

1. Após a divulgação do serviço de Teleassistência da CVP, as candidaturas são apresentadas ao Município, através de formulário próprio ao abrigo das normas de atribuição e funcionamento definidos por esta Entidade.
2. O Município identifica os utentes a abranger em cada regime (subsidiado ou geral).
3. A seleção é feita com base nos regimes de adesão estabelecidas na Clausula QUINTA, bem como nas condições e critérios a definir pelo Município.

CLÁUSULA QUINTA

Regimes de Adesão

1. Regime Subsidiado

A CVP – Serviço de Teleassistência cobrará ao Município, as mensalidades por utente subsidiado, de acordo com o seguinte preçário (valores com IVA incluído à taxa legal):

- a) Teleassistência Fixa - Apoio Fixo: 12,00€ mensais por utente;

2. Regime Geral

Os utentes do regime geral aderem ao serviço de Teleassistência da CVP através do Município, mas não são subsidiados, beneficiando do seguinte preçário (valores com IVA incluído à taxa legal):

- a) Teleassistência Fixa - 15€ mensais por utente;
b) Teleassistência Móvel - 22€ mensais por utente.

f. l. m.
↑

3. Instalação

- a) No caso da Teleassistência Fixa no regime subsidiado, a instalação do equipamento não terá custos sempre que seja o Município a efetuá-la, com o apoio remoto da CVP.
- b) Nos restantes casos, a instalação do equipamento de Teleassistência Fixa terá um custo de 70€ com IVA incluído à taxa legal. Os equipamentos móveis não necessitam de instalação.

CLÁUSULA SEXTA

Instalação, desinstalação e assistência técnica do Equipamento

1. A instalação/ativação do equipamento para início do Serviço de Teleassistência é da responsabilidade da CVP que deverá, devidamente articulada com o Município, proceder à abertura, continuidade e fecho do processo de adesão.
2. A instalação do equipamento de Teleassistência Fixa, para os utentes do regime subsidiado e sempre esta que for efetuada pelo Município, com o apoio da pré-programação e envio dos Equipamentos pela CVP, não tem custos por instalação.
3. Caso seja a CVP a efetuar a instalação, esta terá um custo de 70€ com IVA incluído à Taxa Legal e será o utente informado das datas das respetivas instalações pela Empresa instaladora.
4. O Serviço de Teleassistência da CVP informa os utentes do serviço geral da respetiva data de instalação (Teleassistência Fixa) e do procedimento de ativação (Teleassistência Móvel).
5. A desinstalação / ativação do Equipamento, processa-se sem qualquer custo, caso seja o próprio utente do serviço ou o Município a fazê-lo e a enviar, devidamente acondicionado e em bom estado de funcionamento, para o Serviço de Teleassistência da **CVP**, em Lisboa
6. Se para a desinstalação, remoção ou assistência técnica do Equipamento de Teleassistência Fixa, dos utentes, for necessária a deslocação de um Técnico enviado pelo serviço de Teleassistência da **CVP**, haverá lugar ao pagamento de 50€ pela deslocação acrescido de IVA á taxa legal em vigor, em dias úteis, pelo utente ou pelo Município (no caso dos utentes subsidiados) e sempre que aplicável, à **CVP** – sede Nacional.

CLÁUSULA SÉTIMA

Compromissos dos Outorgantes do Protocolo

1. O Município compromete-se a:
 - a) Dar conhecimento deste Protocolo aos potenciais utentes, através dos meios de divulgação que considerar pertinentes.
 - b) Identificar os 40 utentes considerados mais carenciados e com maior grau de dificuldade, dependência e isolamento a fim de que possam usufruir, na 1ª fase do Protocolo, do Serviço de Teleassistência da **CVP**.

f. l. m. p.

- c) Liquidar à **CVP**, num prazo de 30 (trinta) dias, os valores de instalação, deslocações (Teleassistência Fixa) quando aplicável e as mensalidades dos utentes do regime subsidiado.
- d) Disponibilizar o formulário e as instruções de candidaturas para os utentes.
- e) Aceitar as candidaturas de adesão ao serviço, seja do regime subsidiado, seja do regime geral
- f) Realizar a seleção dos candidatos, para adesão ao serviço na modalidade do regime subsidiado, com o apoio de entidades locais.
- g) Receber dos utentes e enviar para a Sede Nacional da **CVP** – Serviço de Teleassistência, as Fichas de Adesão do Serviço de Teleassistência da **CVP**.
- h) Indicar um técnico de referência para operacionalizar o Protocolo (processos de adesão, acompanhamento e cessação do Serviço de Teleassistência aos utentes; gestão do Protocolo, avaliação, entre outros).
- i) Sempre que for o utente a custear as instalações, as mensalidades e outras intervenções ou acessórios que possam vir a ser orçamentados, deverá ser anexado à Ficha de Adesão, cópia do BI/CC do beneficiário do serviço, IBAN e NIF de quem custeia, já que serão efetuadas as cobranças por débito em conta.

2. A **CVP** compromete-se a:

2.1 - Ao nível da resposta em Teleassistência em ambos os regimes (subsidiado e geral):

- a) Face a um alerta, estabelecer contacto imediato, personalizado no sentido de diagnosticar a razão e características do alerta;
- b) A ativar as respostas de auxílio (urgência, emergência, solidão, segurança) adequadas a cada situação;
- c) A alertar a rede formal e/ou informal do utente para que possa ser prestado um apoio imediato e correto à situação sinalizada;
- d) A garantir a todos os aderentes um contacto orientado para a escuta ativa, demonstrando interesse e disponibilidade, garantindo o recurso a profissionais com formação na área social, socorrismo, urgência/emergência e acompanhamento de dependentes;
- e) A realizar acompanhamento ativo através de uma chamada de contacto semanal, com os utentes no sentido de estabelecer uma maior proximidade entre o serviço e o utente;
- f) A informar das condições específicas do funcionamento do Serviço de Teleassistência da CVP, bem como a disponibilizar o respetivo Guia de Utilização;

2.2 - Ao nível da instalação, manutenção e substituição dos equipamentos afetos ao Serviço de Teleassistência e da cessação do Serviço:

- a) Agendar e supervisionar a instalação (Teleassistência Fixa) na residência dos utentes por parte do Município (sempre que aplicável), do equipamento necessário para o correto funcionamento do Serviço, composto por um terminal e uma unidade de botão de alarme móvel, no prazo máximo de 15 dias (se for com a empresa responsável), a contar com a data de agendamento;
- b) A proporcionar a todos os aderentes do regime geral, residentes no concelho de Torre de Moncorvo, o preçário dos diferentes tipos de serviço de Teleassistência conforme previsto na cláusula quinta;

- c) A instalar na residência dos aderentes do regime geral, o equipamento fixo necessário para o correto funcionamento, conforme previsto na cláusula sexta;
- d) A ativar com o utente o equipamento móvel, a partir do *Contact Center* da **CVP**, procedendo ao acompanhamento e testes necessários;
- e) A mandar reparar ou substituir o equipamento no caso de avaria, sem custos para o Município (no caso do regime subsidiado) ou para o utente, desde que a mesma não resulte de uma má utilização por parte deste ou causas alheias ao serviço de Teleassistência, nomeadamente destruição, perda, intervenção nas linhas telefónicas pelo próprio ou por empresa alheia ao Serviço de Teleassistência da **CVP**. Entende-se por má utilização aquela que não vise em exclusivo o Serviço de Teleassistência e que não cumpra as respetivas normas de funcionamento. Havendo lugar, nesta situação ao pagamento de 50€ acrescido de IVA á taxa legal em vigor, pela deslocação para intervenção técnica (para a Teleassistência Fixa), a debitar ao Município (regime subsidiado) ou ao utente (regime geral);
- f) A mandar reparar ou substituir o equipamento móvel após relato e envio do Equipamento, pelo utente ou Entidade;
- g) Se o Equipamento for destruído, existir perda, má utilização, não entrega do mesmo 30 dias após desistência, haverá lugar a indemnização à **CVP** do valor de mercado do Equipamento, da responsabilidade do Município, no caso dos utentes subsidiados ou do utente, no caso do regime geral;
- h) A fazer deslocar um técnico à residência do utente, no prazo máximo de 5 dias úteis e no horário das 9h às 18h em caso de necessidade de reparação, no caso da Teleassistência Fixa. No caso da Teleassistência Móvel o Equipamento é enviado ao Serviço de Teleassistência da **CVP**;
- i) A realizar controlo periódico da inatividade do serviço, a partir da Central da **CVP**;
- j) A realizar em coordenação com o Município, após diagnóstico de situações anómalas por parte dos utentes e sempre que se justifique, visitas presenciais e de acompanhamento, de forma a confirmar e solucionar os problemas identificados;
- k) A disponibilizar ao Município um equipamento fixo e um equipamento móvel para esta usar para testes e demonstrações.
- l) É considerado processo fechado de um utente apenas quando o Serviço de Teleassistência rececionar os Equipamentos ou for informado pela Entidade que já o tem em sua posse e nas devidas condições de reutilização, bem como completos e após cobrança da mensalidade do mês anterior e até à data da entrega do Equipamento à **CVP** ou ao Município.

CLÁUSULA OITAVA **Disposições Gerais**

1. O presente Protocolo entrará em vigor após a data da sua assinatura, por um período de validade de um ano, automaticamente renovável se nenhuma das partes o denunciar por carta registada com a antecedência prévia de 90 dias sobre a data do seu vencimento.
2. O Protocolo poderá ser objeto de desenvolvimentos posteriores sempre que seja necessário regular de forma específica o modo de atuação das partes relativamente às obrigações assumidas nos pontos anteriores.

CLÁUSULA NONA
Dúvidas e Omissões

1. As dúvidas e omissões resultantes da interpretação, validade ou aplicação das cláusulas deste Protocolo são resolvidas casuisticamente por acordo entre as Partes.
2. Este Protocolo foi feito em duplicado, ficando um exemplar na posse de cada Outorgante, depois de ser assinado por ambas as Partes.

Torre de Moncorvo, 21 de fevereiro de 2019

O Presidente da Câmara,

O Presidente da Cruz Vermelha Portuguesa,



(Nuno Jorge Rodrigues Gonçalves)



(Dr. Francisco George)