

Protocolo entre a Fundação Maria Dias Ferreira e a Cruz Vermelha Portuguesa (Serviço de Teleassistência)

ENTRE

PRIMEIRO: **FUNDAÇÃO MARIA DIAS FERREIRA**, pessoa coletiva sem fins lucrativos com nº 508.728.720, com sede na Quinta de São José, lugar da Cabeça do Carvalho, freguesia e concelho de Ferreira do Zêzere, de aqui em diante designada abreviadamente por "**Fundação**", representada neste ato pelo seu Presidente, José Afonso Oom Ferreira de Sousa,

e

SEGUNDO: **CRUZ VERMELHA PORTUGUESA**, instituição privada de utilidade pública administrativa, adiante designada abreviadamente por "**CVP**", pessoa coletiva nº 500.745.749, com sede em Lisboa, no Jardim 9 de abril, cujo regime jurídico e estatuto foram aprovados respectivamente pelo Decreto-Lei nº 281/2007 de 7 de agosto, neste ato representada pelo Eng.º Luís António Thadeu Névoa, portador do BI nº 341283 de 10/09/2002, residente em Lisboa, na qualidade de Diretor-geral da CVP com poderes para o ato conforme credencial conferindo poderes de representação emitida pelo Presidente Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, nos termos do art.º 13º nº 2 alínea l) do atrás mencionado Decreto-Lei nº 281/2007 de 7 de agosto.

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) A Fundação 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 dispendo de segurança que lhes permite poderem ser acompanhadas 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 a Santa Casa da Misericórdia e com outras instituições do concelho de Ferreira do Zêzere que se dedicam à população mais idosa, a Fundação procura respostas mais eficientes e eficazes, sobretudo em situações mais vulneráveis e desfavorecidas;
- f) Neste enquadramento, a Fundação propõe-se implementar um Serviço de Teleassistência em parceria com a CVP, enquanto instrumento privilegiado de apoio à inclusão social;
- g) A Fundação 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 Call 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 Ferreira do Zêzere:

- 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 no concelho de Ferreira do Zêzere:

- a) Numa 1ª fase, garantir o Serviço de Teleassistência para um mínimo de 20 utentes carenciados, em situação de dependência, isolamento e com restrições de apoio familiar, de acordo com as condições de adesão definidas pela Santa Casa da Misericórdia de Ferreira do Zêzere (SCMFZ) e com os critérios de selecção e de atribuição definidos por esta entidade e por outras instituições do concelho de Ferreira do Zêzere que se dedicam ao apoio a idosos, devidamente aprovados pela Fundação.
- b) Numa 2ª fase (a iniciar após avaliação dos resultados da 1ª fase e nunca antes de terem decorridos 6 meses desde o início desta), disponibilizar o Serviço de Teleassistência da CVP, para um número alargado de utentes nas mesmas condições dos referidos na alínea anterior (utentes carenciados, em situação de dependência, isolamento e com restrições de apoio familiar), de acordo com as condições de adesão definidas pela SCMFZ e com os critérios de selecção e de atribuição definidos por esta entidade e por outras instituições do concelho de Ferreira do Zêzere que se dedicam à população mais idosa, devidamente aprovados pela Fundação.
- c) Numa 3ª fase (a iniciar após avaliação dos resultados da 1ª fase e nunca antes de terem decorridos 9 meses desde o início desta), disponibilizar o Serviço de Teleassistência da CVP a utentes não carenciados, que desejem contratualizar individualmente com a Cruz Vermelha Portuguesa, com um preçário inferior ao que é disponibilizado ao público, bastando dirigir-se para isso à Fundação, por carta para a morada da sede ou pelo email fundacaomdf@gmail.com.
- d) Garantir o funcionamento contínuo do Serviço de Teleassistência, 24 horas por dia, 365 dias por ano.

CLÁUSULA SEGUNDA **Âmbito de aplicação**

A área de intervenção deste Protocolo é local, restringindo-se ao concelho de Ferreira do Zêzere.

CLÁUSULA TERCEIRA **Destinatários**

1. Para a 1ª e 2ª fases, são destinatários deste Protocolo os utentes em situação de dependência, incapacidade ou isolamento, em especial os social e economicamente desfavorecidos.
2. Para a 3ª fase, são destinatários 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 de utentes em situação de dependência, incapacidade ou isolamento, em condições social e economicamente desfavorecidas, são apresentadas às instituições de solidariedade social do concelho de Ferreira do Zêzere, que avaliarão as mesmas e as submeterão à Fundação, com o respectivo parecer.
2. Os candidatos que não sejam social ou economicamente desfavorecidos poderão apresentar as suas candidaturas diretamente à Fundação, através de formulário próprio ao abrigo das normas de atribuição e funcionamento definidos por esta entidade, enviando uma carta para a morada da sede ou enviando um email para o endereço fundacaomdf@gmail.com.
3. A Fundação identifica os utentes a abranger em cada regime (subsidiado ou geral), sendo que para o regime subsidiado é fundamental o parecer da instituição de solidariedade social que faz a 1ª avaliação da situação.
4. A seleção é feita com base nos regimes de adesão estabelecidos na Cláusula QUINTA, bem como nas condições e critérios a definir pela Fundação.

CLÁUSULA QUINTA

Regimes de Adesão

1. Regime Subsidiado

A CVP – Serviço de Teleassistência cobrará à Fundação a mensalidade por utente subsidiado, de acordo com o seguinte preçário (valores com IVA incluído à taxa legal em vigor):

- a) Teleassistência Fixa - Apoio Básico: 15€ mensais por utente, sendo que, para situações de carência extrema, este valor pode baixar para 12€ mensais;
- b) Teleassistência Fixa - Apoio Avançado: 18€ mensais por utente;
- c) Teleassistência Móvel – Apoio de Urgência: 16€ mensais por utente;
- d) Teleassistência Móvel – Apoio Avançado: 22€ mensais por utente.

2. Regime Geral

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

- a) Teleassistência Fixa - Apoio Básico: 18€ mensais;
- b) Teleassistência Fixa - Apoio Avançado: 21€ mensais;
- c) Teleassistência Móvel – Apoio de Urgência: 18€ mensais;
- d) Teleassistência Móvel – Apoio Avançado: 25€ mensais.

3. Instalação

a) No caso da Teleassistência Fixa no regime subsidiado, a instalação do equipamento terá um custo de 20€ (valor com IVA incluído à taxa legal em vigor) sempre que seja a Fundação ou entidade parceira a efetuar-la, com o apoio da CVP.

b) Nos restantes casos, a instalação do equipamento de Teleassistência Fixa terá um custo de 56€ acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

4. Programas Especiais

Os valores referidos nos números anteriores desta cláusula, a pagar pela Fundação à CVP, de acordo com a situação particular de cada utente, poderão sofrer um decréscimo significativo ou mesmo ser nulos, nos casos em que os utentes são abrangidos por programas especiais decorrentes de candidaturas submetidas pela CVP e aprovadas pelas respetivas entidades gestoras, enquanto durar o período dessa candidatura.

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 a Fundação, 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 que esta for efetuada pela Fundação ou entidade parceira local, com o apoio da pré-programação e envio dos equipamentos pela CVP, tem um custo de 20€ por instalação, incluído IVA à taxa legal em vigor, que serão suportados pela Fundação.
3. Caso seja a CVP a efetuar a instalação, esta terá um custo de 56€ acrescido de IVA à taxa legal em vigor e será a Fundação informada das datas das respectivas instalações pela empresa instaladora.
4. Em algumas situações e sempre que previamente avaliadas, poderá a CVP oferecer a instalação da Teleassistência Fixa, desde que com o apoio da Fundação na instalação.
5. 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).
6. A desinstalação / desativação do equipamento processa-se sem qualquer custo, caso seja o próprio utente do serviço ou a Fundação a fazê-lo e a enviar, devidamente acondicionado e em bom estado de funcionamento, para o Serviço de Teleassistência da CVP, em Lisboa.
7. 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 à taxa legal em vigor, em dias úteis, pelo utente ou pela Fundação (no caso dos utentes subsidiados) e, sempre que aplicável, à CVP – sede nacional.

CLÁUSULA SÉTIMA

Compromissos dos Outorgantes do Protocolo

1. A Fundação compromete-se a:
 - a) Dar conhecimento deste Protocolo aos potenciais utentes, através dos meios de divulgação que considerar pertinentes.
 - b) Identificar, em parceria com as instituições de solidariedade social do concelho de Ferreira do Zêzere, os 20 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.
 - c) Liquidar à CVP os valores de instalação, deslocações (Teleassistência Fixa) quando aplicável e 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, deverão ser anexados à Ficha de Adesão, cópia do BI do beneficiário do serviço, NIB e NIF de quem custeia, já que serão efectuadas as cobranças por débito direto 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)** Personalizar o atendimento dos utentes, se a Fundação assim o entender, respondendo às chamadas com identificação (ex: Fundação Maria Dias Ferreira, bom dia (saudação variável em função da hora do dia), fala (nome do operador) em que posso ajudá-lo(a) Sr./Sr.^a (nome do utente)?);
- g)** 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 da empresa responsável ou da Fundação (quando 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 Ferreira do Zêzere, de um desconto durante a vigência do Protocolo, nos diferentes tipos de serviço de Teleassistência da CVP;
- c)** A instalar na residência dos aderentes do regime geral, o equipamento fixo necessário para o correto funcionamento, com um custo atrás referido na Cláusula Sexta;
- d)** A ativar com o utente o equipamento móvel, a partir do Call Center da CVP, procedendo ao acompanhamento e testes necessários;
- e)** A mandar reparar ou substituir o equipamento no caso de avaria, sem custos para a Fundação (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 à taxa legal em vigor, pela deslocação para intervenção técnica (para a Teleassistência Fixa), a debitar à Fundação (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 da Fundação, 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 a Fundação, 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 à Fundação um equipamento fixo e um equipamento móvel para esta usar para testes e demonstrações.

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.

Lisboa, 8 de fevereiro de 2012

Fundação Maria Dias Ferreira

Cruz Vermelha Portuguesa
