

## PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

### no âmbito do Serviço de Teleassistência

#### Entre

O **Município de Fornos de Algodres**, com sede na Estrada Nacional 16, 6370-999 Fornos de Algodres, pessoa coletiva de direito público número 505592959, aqui representada por António Manuel Pina Fonseca, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal, com poderes bastantes para o ato.

#### E

A **Cruz Vermelha Portuguesa**, com sede no Palácio Conde de Óbidos, Jardim 9 de Abril, nº1, 1249-083 Lisboa, pessoa coletiva de utilidade pública administrativa sem fins lucrativos, número 500745749, em diante designada por **CVP** e representada pela Dra. Ana Jorge, na qualidade de Presidente Nacional, com poderes para o ato.

#### Preâmbulo

#### E considerando que:

1. A **CVP** é uma Instituição Humanitária Não Governamental, de carácter voluntário e de interesse público sem fins lucrativos.
2. A **CVP** tem como missão 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.
3. A **CVP** exerce a sua atividade em todo o território nacional através de uma rede de Delegações Locais.
4. O segmento sénior é cada vez mais preponderante na sociedade portuguesa e projetos que permitam a sua sustentabilidade no seio e conforto das suas casas constituem uma importante mais-valia e permitem comprovadamente o aumento da esperança de vida.
5. A missão do Serviço de Teleassistência da **CVP** é fazer com que todos os seus utentes mantenham a sua autonomia e vivam a sua vida normalmente, no seu domicílio, desfrutando da sua comunidade social e local.

6. O Serviço de Teleassistência da **CVP** proporciona uma resposta personalizada e imediata em situações de urgência/emergência ou derivadas destas, bem como o apoio na solidão, a todos aqueles que se encontrem em situação de vulnerabilidade ou dependência (por idade, doença, incapacidade ou isolamento), ou para quem deseje apenas sentir-se mais seguro, funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana.
7. O Serviço de Teleassistência dispõe de duas modalidades: um serviço fixo, designado Teleassistência Fixa, que implica a existência de uma linha telefónica analógica e a instalação de um equipamento específico na residência do utente; e um serviço móvel, designado Teleassistência Móvel, cujo equipamento funciona com cartão GSM e que permite ainda a localização por GPS e *Cell ID*, não necessitando neste caso de qualquer instalação. Ambos os serviços permitem chamada de voz de e para o *Contact Center*.
8. A **CVP** dispõe de um *Contact Center* com pessoal experiente e altamente especializado para este tipo de resposta, com a devida preparação na área do atendimento a pessoas mais vulneráveis, dispondo ainda de uma equipa de apoio ao Serviço com elevada formação na área social e de emergência.
9. A Teleassistência da **CVP** é um serviço com Certificação de Qualidade pela Norma ISO9001 e dispõe de autorização da Comissão Nacional de Proteção de Dados.
10. A **CVP** dispõe de um corpo de voluntários distribuídos pela sua rede de Delegações Locais e Centros Humanitários, que constituem uma importante mais-valia no apoio e acompanhamento dos utentes do Serviço de Teleassistência.
11. O Município de Fornos de Algodres propõe-se colaborar com o Serviço de Teleassistência da CVP, divulgando e dinamizando o serviço junto dos seus utentes, permitindo assim o acesso dos mesmos ao serviço em questão com condições financeiras mais vantajosas àquelas praticadas ao público geral.

É celebrado o presente Protocolo de Cooperação entre a **Cruz Vermelha Portuguesa** e o **Município de Fornos de Algodres**, que se regerá pelo disposto nas seguintes cláusulas, bem como pelos considerandos *supra*:

#### **CLÁUSULA 1ª**

O presente Protocolo de Cooperação visa o desenvolvimento de uma relação de colaboração entre a **CVP** e o **Município de Fornos de Algodres**, nomeadamente na divulgação, dinamização e angariação do Serviço de Teleassistência aos seus utentes em condições financeiras privilegiadas.

## **CLÁUSULA 2ª**

### **Obrigações da Cruz Vermelha Portuguesa**

Compete à **Cruz Vermelha Portuguesa**:

- a) Reparar ou substituir os equipamentos, em caso de avaria, nas condições previstas na Ficha de Adesão;
- b) Garantir o funcionamento dos equipamentos e monitorizar o sistema de teleassistência 24h/dia, 7 dias na semana (365 dias/ano) a todos os utentes sinalizados;
- c) Aumentar e reforçar o sentimento de proteção e segurança dos utentes, garantindo uma resposta adequada em situações de emergência, urgência, segurança e/ou solidão, bem como efetuar contacto semanal, e proceder a um acompanhamento ativo nas situações pós ocorrência ou de solidão;
- d) Prestar o apoio necessário e possível aos utentes que integrem o Serviço, contribuindo para a redução/atenuação de situações de vulnerabilidade em que se encontrem, permitindo que aumentem/reforcem a sua autonomia e qualidade de vida;
- e) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização e à perfeita e completa execução das tarefas;

## **CLÁUSULA 3ª**

### **Obrigações do Município de Fornos de Algodres**

Compete ao **Município de Fornos de Algodres**:

- a) Divulgar e promover o Serviço de Teleassistência junto dos seus munícipes, através dos meios que julgue apropriados;
- b) Indicar à CVP os utentes para instalação do Serviço de Teleassistência, enviando as fichas de adesão devidamente preenchidas;
- c) Desenvolver um projeto nas áreas de combate ao isolamento e solidão, e promoção de envelhecimento ativo, anexo ao presente protocolo. Esse anexo deve conter:
  - a. Descrição do projeto;
  - b. Atividades desenvolvidas;
  - c. Duração;
  - d. Entidades envolvidas;
  - e. Número de utentes abrangidos.
- d) Envio de relatório sobre atividades desenvolvidas à Cruz Vermelha Portuguesa, com informação do estado do projeto desenvolvido, quando solicitado.
- e) Efetuar o pagamento mensal à CVP, no prazo de 30 (trinta) dias, dos serviços disponibilizados aos utentes, conforme os preços acordados e previstos na cláusula 4ª.

## **CLÁUSULA 4ª**

### **Custos do Serviço de Teleassistência**

A **CVP** disponibilizará o Serviço de Teleassistência, em regime de aluguer de equipamentos, aos utentes identificados pelo **Município de Fornos de Algodres**, de acordo com os seguintes preços:

- a) Teleassistência Fixa:
  - a. Gratuito nos primeiros 18 meses de serviço, após a ativação;
  - b. 15€ (quinze euros) mensais após os 18 meses.
- b) Na Teleassistência Fixa o custo de instalação é de 70€ (setenta euros); no caso dessa instalação ser efetuada por conta da entidade contratante, com o apoio da pré-programação pela CVP, não haverá lugar a custos por instalação;
- c) Teleassistência móvel:
  - a. Gratuito nos primeiros 18 meses de serviço, após a ativação;
  - b. 22 € (vinte e dois euros) mensais após os dezoito meses.
- d) Se para a desinstalação e remoção dos equipamentos fixos, e/ou para a assistência técnica aos equipamentos fixos e móveis (por uso indevido equipamento), for necessária a deslocação de um Técnico enviado pelo serviço de Teleassistência da CVP, haverá lugar ao pagamento de 50€ (cinquenta euros) pela deslocação;
- e) Os preços indicados já incluem IVA à taxa em vigor;

## **CLÁUSULA 5ª**

### **Duração**

O presente Protocolo de Cooperação entra em vigor após assinatura de ambas as partes e é válido pelo período de 24 meses, renovável pelo mesmo período de tempo, desde que não seja denunciado, por escrito, por qualquer das partes, com um prazo mínimo de 60 dias da data do seu termo.

O presente Protocolo de Cooperação pode ser objeto de desenvolvimentos posteriores sempre que seja necessário regular de forma específica o modo de atuação das partes relativamente às obrigações assumidas nas cláusulas anteriores.

## **CLÁUSULA 6ª**

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação, validade ou aplicação das cláusulas deste protocolo são resolvidas casuisticamente por acordo entre as partes.

Este Protocolo de Cooperação é celebrado em duplicado, ficando um exemplar na posse de cada uma das partes depois de ser assinado por ambas.



E porque ambas as partes contratantes estão de acordo com o seu clausulado, vão assiná-lo.

Fornos de Algodres 12 de janeiro de 2023

O Presidente da Câmara Municipal  
de Fornos de Algodres

**(Original assinado na Câmara Municipal)**

---

(Dr. António Manuel Pina Fonseca)

A Presidente Nacional da  
Cruz Vermelha Portuguesa

---

(Dra. Ana Jorge)