



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

**Normas e Procedimentos de Atribuição dos Equipamentos de  
Teleassistência**

As mudanças demográficas ocorridas num passado recente, na Europa de uma forma geral e, de forma particular, na Região Autónoma dos Açores, com reflexos no aumento da população idosa, bem como nas alterações registadas nas funções e papéis da família, nomeadamente da mulher, enquanto prestadora de cuidados, trouxeram novos desafios às famílias, às comunidades e aos poderes públicos.

As dinâmicas demográficas observadas vêm reabrir e alargar o debate em torno das questões que se prendem com a compatibilização entre a vida familiar, pessoal e profissional que passa a ter como referência a prestação de cuidados aos mais velhos.

Na Região Autónoma dos Açores as assimetrias demográficas são significativas entre as diferentes ilhas ou, em alguns casos, entre os diversos concelhos dentro da mesma ilha, evidenciando-se, desde logo, no peso da população idosa. De acordo com as estimativas da população a 31 de dezembro de 2015, dos dezanove concelhos dos Açores, doze apresentam um índice de envelhecimento superior a 100%.

De acordo com o estudo de caracterização dos utentes dos serviços de apoio domiciliário realizado, no ano de 2015, pela Direção Regional da Solidariedade Social, 36% dos inquiridos viviam sozinhos, sendo que, cerca de 20% necessitavam de apoio na higiene pessoal, tarefas da vida quotidiana e na mobilidade e 24% encontravam-se totalmente dependentes para a satisfação das necessidades básicas.

É neste contexto social e demográfico que se exige que as políticas públicas se adequem às novas necessidades dos idosos, dos cuidadores e das famílias, sendo orientadas para atenuação das situações de debilidade, isolamento e de forte dependência característico destas populações.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

O Serviço de Teleassistência da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP) é um inovador serviço telefónico de apoio, concebido para dar resposta personalizada e imediata em situações de segurança, 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 a pessoas autónomas que desejem sentir-se mais seguras. Considerando o Protocolo celebrado entre a Secretaria Regional da Solidariedade Social e a Cruz Vermelha Portuguesa, em 26 de maio de 2017.

Assim, importa estabelecer as normas e os procedimentos a que os serviços e organismos deste Departamento Governamental, devem adotar na execução daquele Protocolo:

1. A Teleassistência é um serviço telefónico de apoio, que visa garantir o auxílio imediato em situações de risco ou emergência, contribuindo para uma maior segurança dos seus utilizadores.
2. Este Serviço destina-se aos idosos residentes na Região Autónoma dos Açores, com idade igual ou superior a 65 anos, que cumpram os requisitos previstos no presente Regulamento.
3. O Serviço de Teleassistência dispõe de duas modalidades: um serviço fixo (Teleassistência Fixa) que implica a existência de uma linha telefónica fixa, analógica e a instalação de equipamento específico para esse efeito na residência dos utentes; e um serviço móvel baseado num telemóvel específico para o efeito que permite a localização do utente por GPS e Cell ID e o contato telefónico imediato com a CVP, não implicando, neste caso, a instalação de qualquer equipamento na residência dos utentes (Teleassistência móvel).
4. O Serviço de Teleassistência funciona 24 horas/dia, 365 dias/ano, através de um terminal, fixo ou móvel, onde o utente pode, através de um botão de emergência, aliado a um telefone de alta voz, falar, ser localizado e identificado pelo *call center* da Cruz Vermelha Portuguesa, o qual faz a avaliação imediata da situação, dando a resposta mais adequada.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

5. O operador do *call center* da C.V.P., após averiguar a razão e as características do alarme, pode:

a) Contactar familiares, vizinhos, amigos e/ou Instituições Particulares de Solidariedade Social (I.P.S.S.) indicadas pelo utente, de forma a prestarem a devida assistência;

b) Acionar de imediato a assistência através do 112, Bombeiros, Polícia de Segurança Pública (PSP), Guarda Nacional Republicana (GNR), Hospital, Centro de Saúde, ou outros meios necessários para o encaminhamento da situação.

6. O serviço telefónico referido no número anterior abrange um conjunto de serviços de resposta via telefónica que é suportado por equipamentos específicos disponibilizados pela Direção Regional da Solidariedade Social (DRSS), através da CVP, de forma a garantir o pronto auxílio sempre que solicitado.

7. Todas as pessoas que sintam necessidade do Serviço de Teleassistência podem beneficiar deste, disponibilizando a Direção Regional de Solidariedade Social, através do protocolo assinado com a Cruz Vermelha Portuguesa, dois tipos de regime:

**a) Regime Geral (não subsidiado):** os candidatos com recursos económicos que não permitam candidatar-se ao Regime Subsidiado atribuído pela Direção Regional da Solidariedade Social e que queiram beneficiar do Serviço de Teleassistência, poderão apresentar candidatura nos serviços do Instituto de Segurança Social dos Açores, ficando a seu cargo as despesas inerentes ao Serviço (designadamente instalação e pagamento de mensalidades) de acordo com os preços estabelecidos no âmbito do protocolo entre a CVP e a DRSS, com condições financeiras mais vantajosas do que as habitualmente praticadas pela CVP.

**b) Regime Subsidiado:** A Direção Regional da Solidariedade Social disponibilizará gratuitamente uma Bolsa de Equipamentos de Teleassistência, na sequência do Protocolo estabelecido com a Cruz



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

Vermelha Portuguesa, que inclui o equipamento fixo/ instalação e o pagamento das suas mensalidades na sua totalidade por um período de 12 meses, findo o qual se procederá à reavaliação do grau de isolamento, grau de dependência e situação económica do beneficiário;

8. Para beneficiar gratuitamente do Serviço de Teleassistência, objeto do presente Regulamento, devem os candidatos reunir cumulativamente as seguintes condições:

- a) Ter residência permanente na Região Autónoma dos Açores;
- b) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
- c) Não possuir equipamento de teleassistência fornecido por outra entidade;
- d) Possuir um rendimento *per capita* mensal até ao limite máximo de 421,32€.

9. Constitui exceção à alínea b) do número anterior os casos de comprovado grau de incapacidade ou dependência que vivam em situação de isolamento a serem verificados pelos serviços do Instituto de Segurança Social dos Açores, (ISSA – IPRA)).

10. Os candidatos devem formalizar a sua candidatura junto dos serviços locais do Instituto de Segurança Social dos Açores (ISSA).

11. As candidaturas devem ser instruídas com os seguintes documentos:

- a) Formulário de candidatura e proposta de adesão da CVP;
- b) Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
- c) Número de Identificação Fiscal/Cartão do Cidadão;
- d) Número de Identificação Segurança Social/Cartão do Cidadão;
- e) Cartão de Pensionista;
- f) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou cópia da declaração anual do valor das pensões emitida pelos serviços de Segurança Social competentes;
- g) Documentos comprovativos de despesas mensais com saúde devidamente comprovadas e não reembolsadas e habitação (renda ou amortização);



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

h) Outros comprovativos de receitas e/ou despesas consideradas relevantes para o equilíbrio financeiro do agregado familiar para a avaliação da sua situação socioeconómica;

i) Comprovativo da incapacidade (atestado multiusos ou complemento de dependência).

12. As despesas com serviços essenciais (água, eletricidade, gás, telefone) não são sujeitas a comprovativo, uma vez que está estabelecido um montante fixo em função do número de pessoas do agregado familiar.

13. No caso da não apresentação da documentação prevista no número 11, aquando da submissão da candidatura, o candidato dispõe de um prazo limite de 15 dias úteis para proceder à entrega da mesma.

14. A não apresentação dos documentos referidos, no prazo definido no número anterior, por razão imputável ao requerente implica a não admissão da respetiva candidatura.

15. A candidatura poderá ser apresentada por um requerente que não o beneficiário.

16. A candidatura não garante, por si, o direito a usufruir do serviço de teleassistência proporcionado pela Direção Regional da Solidariedade Social.

17. As candidaturas decorrem durante todo o ano, ficando a atribuição do equipamento dependente da disponibilidade existente.

18. Para os efeitos previstos neste documento, o agregado familiar do utente é constituído, para além do próprio, pelos seguintes elementos que com ele vivam em economia comum:

a) Pelo cônjuge não separado judicialmente de pessoas e bens e os dependentes do casal;

b) Pelo pai ou pela mãe e os dependentes a seu cargo;

19. Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se dependentes:

a) Os filhos, adotados e enteados, menores não emancipados, bem como os menores

sob tutela;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

- b) Os filhos, adotados e enteados, maiores, bem como aqueles que até à maioridade estiveram sujeitos à tutela de qualquer dos sujeitos a quem incumbe a direção do agregado familiar, que, não tendo mais de 25 anos nem auferindo anualmente rendimentos superiores ao valor da retribuição mínima mensal garantida, frequentem o 11.º ou 12.º anos de escolaridade, estabelecimento de ensino médio ou superior;
- c) Os filhos, adotados, enteados e os sujeitos a tutela, maiores, inaptos para o trabalho e para angariar meios de subsistência, quando não auferirem rendimentos superiores ao salário mínimo regional;

20. O rendimento mensal líquido per capita do agregado familiar é calculado através da seguinte fórmula:

$$RML = \frac{R - D}{12 * n}$$

em que:

RML – é o rendimento mensal líquido per capita;

R – é o rendimento anual do agregado do utente líquido de imposto devido e comprovadamente liquidado sobre rendimentos singulares;

n – é o número de elementos que constituem o agregado familiar;

D – é o valor relativo às seguintes despesas fixas anuais do agregado familiar:

- i) Rendas/prestação da habitação, com um limite máximo equivalente a 500€ mensais;
- ii) Serviços essenciais (água, eletricidade, gás, telefone), devendo ser considerado um valor fixo de 76,00€ no caso de utentes que residem de forma isolada ou 52,50€ para utentes que residem em habitação partilhada, conforme tabela constante do anexo II. No caso de utentes em que o valor da renda da casa já inclua algum destes serviços, os respetivos montantes previstos na tabela não devem ser considerados para efeitos do apuramento do rendimento mensal líquido.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

- iii) Encargos com saúde comprovadamente suportados e não reembolsados;

21. A avaliação das candidaturas é da responsabilidade da Direção Regional da Solidariedade Social e terá por base o relatório social (e proposta de atribuição) elaborado pelo ISSA, IPRA, que inclui a indicação do grau de isolamento, grau de dependência, aferido através da aplicação da Escala de Barthel, e a situação económica do candidato.

22. As candidaturas que reúnam os critérios previstos no número 8 do presente documento são ordenadas mediante a aplicação dos critérios previstos no número seguinte.

23. Critérios de avaliação das candidaturas:

- a) Grau de isolamento do candidato - até 30 pontos.
- Vive completamente sozinho dia e noite ou acompanhado de pessoa com limitação física e/ou cognitiva: 30 pontos.
  - Vive sozinho durante o dia e acompanhado durante a noite: 20 pontos.
  - Vive acompanhado durante o dia e sozinho durante a noite: 20 pontos.
  - Vive acompanhado durante o dia e a noite: 10 pontos.
- b) Grau de isolamento da moradia - até 20 pontos.
- Completamente isolada: 20 pontos
    - Muito isolada: 15 pontos;
    - Parcialmente isolada: 10 pontos;
    - Não isolada: 5 pontos.
- c) Grau de dependência (avaliado a partir da Escala de Barthel) - até 20 pontos
- Pontuação 0-25: 20 pontos;
  - Pontuação 25-50: 15 pontos;
  - Pontuação 50-75: 10 pontos;
  - Pontuação 75-100: 5 pontos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

- d) Valor do rendimento *per capita* – até 20 pontos.
- Até 150,00€: 20 pontos;
  - Superior a 150,00€ e inferior a 300,00€: 15 pontos;
  - Superior a 300,00€ e inferior a 421,32€: 10 pontos;
  - Superior a 421,32€: 5 pontos.
- e) Elementos informativos complementares que destaquem a relevância do pedido – até 10 pontos.
- Muito Relevantes: 10 pontos;
  - Relevantes: 5 pontos;
  - Pouco relevantes: 2 pontos.

24. Em caso de igualdade de pontuação, o desempate far-se-á utilizando os critérios previstos no n.º anterior, pela ordem nele estabelecida;

25. A lista que resultar da aplicação dos critérios constantes do ponto 3 será submetida à aprovação do/a Diretor/a Regional da Solidariedade Social.

26. As candidaturas serão avaliadas na última semana de cada mês.

27. A Direção Regional da Solidariedade Social assume as despesas associadas ao equipamento e instalação do Serviço de Teleassistência (do regime subsidiado) bem como a respetiva mensalidade enquanto se mantiverem as condições contratuais.

28. A operacionalização do Serviço de teleassistência é concretizada mediante aceitação da proposta de adesão por parte da CVP, na qual se estabelecem os direitos e as obrigações de cada um.

29. O serviço é válido por um período de doze meses.

30. Caso a situação que tenha dado origem à atribuição do equipamento se altere, antes do fim do período do contrato, tal situação deve ser comunicada ao ISSA, no prazo de 15 dias, que notifica a DRSS, que, por sua vez, informa a CVP da alteração da situação.





**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Nesse momento, a DRSS articula com o interlocutor responsável pela instalação do serviço, para assegurar a recolha do equipamento e posterior envio do mesmo à CVP.

31. O serviço é válido enquanto se mantiverem as condições que justificam o acordo, salvo denúncia de qualquer das partes, com antecedência de 30 dias seguidos.