

MODELO 3C - CHECK-LIST DE ENTREGA DO EQUIPAMENTO

Os seguintes itens deverão ser todos transmitidos à vítima do programa de Teleassistência aquando da entrega do equipamento, de forma clara, garantindo-se desta forma a sua total compreensão.

Marque com uma **X** os itens abordados:

A. EM RELAÇÃO ÀS CARACTERÍSTICAS DO EQUIPAMENTO

Para que serve

Accionar o *Call Center* em situações de emergência/perigo

Ter apoio emocional em situações de crise

Esclarecimento de Dúvidas

Como funciona

Accionar o botão vermelho central para falar com o *Call Center*.

Quando receber uma chamada do *Call Center*, e após término da conversa, desligar a chamada (lado, direito – botão encarnado)

As chamadas do *Call Center* são sempre agendadas com a vítima

Funcionamento e limitações dos sistemas de localização

A localização GPS entre prédios ou no interior de edifícios poderá não corresponder à localização exacta do local onde a vítima se encontra, pelo que, em situação de perigo, deverá escolher a via pública com vista a uma localização mais precisa.

Contudo, deve accionar da mesma forma, pois passa a ser localizada LBS (dando uma localização próxima.)

Sempre que a vítima desloque de um local para o outro deverá avisar o *Call Center* dizendo a perspectiva de tempo de deslocação. O *Call Center* vai pedindo, nesse espaço de tempo, a localização sem que o equipamento necessite ser accionado e sem qualquer ruído.

Como proceder em caso de avarias ou falhas

Reportar sempre o Centro de Atendimento da CVP, para o seu telefone fixo. (21 391 39 54/56)

O/A operador/a dará as indicações necessárias.

Carregamentos da bateria, cuidados e duração

O equipamento deverá ser carregado todos os dias. O carregamento estará concluído quando a luz verde da bateria acender. Depois de retirar o carregador a luz fica apagada.

O equipamento nunca deverá ficar desligado, pois impedirá a localização em tempo real. Caso o equipamento se desligue, a vítima poderá ligá-lo novamente no botão encarnado do lado direito até escutar um “bip”, e contactar o *Call Center*, de forma a seguir as indicações do/a operador/a que atender, para actualizar a sua localização.

B. Em relação aos Procedimentos das chamadas

Quando acciona o Call Center

O/a Técnico/a s. da Teleassistencia não fala, até que a beneficiária assegure que se encontra em segurança e comunicação verbal possa ser estabelecida. Neste caso a/o beneficiária/o deverá dizer “ *Bom dia! Fala da Cruz Vermelha?*”, garantindo desta forma que a comunicação pode ser estabelecida de forma segura.

Se a/o beneficiária/o, após activação do alarme, não disser nada, a equipa técnica do *Call Center*, através da localização da/o beneficiária/o, articula com outros serviço de forma a garantir a sua segurança.

Quando o Call Center liga

A/O beneficiária/o deverá atender desde que se encontre em segurança para o fazer.

C. Esclarecimento sobre as Condições de Saída do Serviço

quando terminar a medida

a/o própria/o beneficiária/o solicitar a cessação da medida de protecção

Em qualquer uma das situações o equipamento deverá ser devolvido em boas condições

D. Direitos e Deveres

As/os beneficiárias/os têm o **direito** de receber uma resposta imediata, adequada e eficaz por parte do *Call Center* da Teleassistência, aquando o seu contacto

As/os beneficiárias/os têm o **dever** de:

sigilo relativamente às especificidades técnicas do programa;

colaboração com os/as operadores/as;

não conviver com o agressor sob pena de saída do programa;

devolução do equipamento aquando saída do programa;

cuidado e **manutenção** do equipamento móvel

informar previamente o Serviço de Teleassistência caso se ausentem do seu distrito de residência

E. Custos Associados à Utilização do Equipamento

Gratuito

F. Leitura e Assinatura do Termo de Responsabilidade

Página 2 de 3

cig.tassistencia@cig.gov.pt

CIG Sede: 21 798 30 98 (fax)

CIG DRN: 22 207 43 98 (fax)

O contrato deverá ser lido em conjunto com a vítima

Quaisquer dúvidas que surjam deverão ser esclarecidas no momento

G. Teste do Equipamento

O/A técnico/a deverá realizar alguns testes de funcionamento do equipamento com a/o beneficiária/o, com o objectivo desta compreender e experienciar o funcionamento do equipamento, e verificar a total operacionalidade do sistema

H. Documentos a Enviar à CIG

Termo de Responsabilidade devidamente assinado

Ficha de Adesão ao Serviço.

Assinatura do Técnico/a:

___/___/20__