Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género
Presidência do Conselho de Ministros

MODELO 5 - CHECK-LIST DE ENTREGA DO EQUIPAMENTO

TELEASSISTÊNCIA
A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Os seguintes itens deverão ser transmitidos à/ao utente do programa de Teleassistência, aquando da entrega e ativação 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**

Acionar o Centro de Atendimento em situações de emergência/perigo.
Ter apoio emocional em situações de crise.
Esclarecimento de dúvidas.

☐ **Como funciona**

Acionar o botão vermelho central para falar com o Centro de Atendimento.
Para terminar uma chamada do Centro de Atendimento, desligar a mesma no botão encarnado, no lado direito.
As chamadas do Centro de Atendimento são sempre agendadas com a/o utente.

☐ **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/o utente se encontra, pelo que, em situação de perigo, deverá escolher a via pública com vista a uma localização mais precisa.
Contudo, deve acionar sempre que necessário, pois passa a ser localizada por LBS (dando uma localização próxima).

☐ **Como proceder em caso de avarias, falhas ou perda**

Reportar sempre ao Focal-point da Força da Segurança onde recebeu o equipamento.
O Focal-point contactará o Centro de Atendimento, que transmitirá orientações 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/o utente poderá ligá-lo novamente no botão encarnado do lado direito até escutar um “bip”, e contactar o Centro de Atendimento, de forma a seguir as suas indicações, para actualizar a localização.

MODELO 5 - CHECK-LIST DE ENTREGA DO EQUIPAMENTO

B. EM RELAÇÃO AOS PROCEDIMENTOS DAS CHAMADAS

☐ **Quando aciona o Centro de Atendimento**

O/a Técnico/as do Centro de Atendimento não fala, até que a/o utente assegure que se encontra em segurança e comunicação verbal possa ser estabelecida. Neste caso, a/o utente deverá dizer " *Bom dia! Fala do Centro de Atendimento?",* garantindo desta forma que a comunicação pode ser estabelecida de forma segura.
Se a/o utente, após activação do alarme, não disser nada, a equipa técnica do Centro de Atendimento, através da localização da/o utente, articula com os serviços necessários à sua segurança e apoio.

☐ **Quando o Centro de Atendimento liga**

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

C. ESCLARECIMENTO SOBRE AS CONDIÇÕES DE SAÍDA DO SERVIÇO

☐ Quando terminar a medida, por decisão judiciária.

☐ A/o própria/o utente solicitar a cessação da medida de protecção, junto do Tribunal.

☐ **Em qualquer uma das situações, o equipamento deverá ser devolvido em boas condições, no Focal-point onde foi entregue inicialmente.**

D. DIREITOS E DEVERES

☐ **As/os utentes têm direito receber uma resposta imediata, adequada e eficaz por parte do Centro de atendimento, aquando o seu contacto.**

☐ **As/os utentes têm o dever de:**

sigilo relativamente às especifidades técnicas do programa;
colaboração com os/as operadores/as do Centro de Atendimento;
não conviver com o/a agressor/a;
devolução do equipamento aquando saída do programa;
cuidado e **manutenção** do equipamento móvel
informar previamente o Centro de Atendimento caso se ausentem/desloquem para zonas de risco acrescido.

E. CUSTOS ASSOCIADOS À UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO

☐ **Gratuito**

Cofinanciado por:

Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género
Presidência do Conselho de Ministros

MODELO 5 - CHECK-LIST DE ENTREGA DO EQUIPAMENTO

TELEASSISTÊNCIA
A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

F. LEITURA E ASSINATURA DO TERMO DE RESPONSABILIDADE

☐ O termo de responsabilidade deverá ser lido em conjunto com as/os utentes

☐ Quaisquer dúvidas que surjam deverão ser esclarecidas no momento, se necessário contactando o Centro de Atendimento

G. TESTE DO EQUIPAMENTO

☐ O/A Focal Ponit deverá realizar alguns testes de funcionamento do equipamento com a/o utente, com o objetivo desta/e compreender e experienciar o funcionamento do mesmo e verificar a total operacionalidade do sistema

H. DOCUMENTOS A ENVIAR À CIG, por correio eletrónico - cig.tassistencia@cig.gov.pt

☐ Termo de Responsabilidade devidamente assinado

☐ Ficha de Adesão ao Serviço.

Assinatura do Focal-point:

_____

Data (aaaa/mm/dd)

_____

cig.tassistencia@cig.gov.pt

Imprimir Formulário

Rev: 2018-05-30

Cofinanciado por: