



## **Normas do Serviço Municipal de Teleassistência**

### **Preâmbulo**

A sociedade atual vive em constante mudança, consequência dos principais avanços da tecnologia e da ciência, que permitem alcançar melhores condições de vida e, conseqüentemente, maior longevidade.

O concelho de Mafra regista, nos últimos anos, um acentuado crescimento populacional, fruto da atratividade que o Concelho gera pela qualidade de vida proporcionada, nomeadamente pelas diversas infraestruturas de que dispõe. Assistiu-se, entre os anos de 2001 e 2011, a um crescimento exponencial da população residente no Concelho, com um aumento de 41.1%. Atentos os dados mais recentes, a tendência de crescimento populacional mantém-se, sendo que a população residente no Concelho ultrapassa já os 85 000 habitantes<sup>1</sup>.

Apesar do concelho de Mafra ser considerado um dos mais jovens da Área Metropolitana de Lisboa, e a par com o crescimento populacional, tem-se verificado um envelhecimento da estrutura demográfica, à semelhança do que acontece a nível nacional e europeu<sup>2</sup>.

O envelhecimento da população representa novos desafios para o poder local, traduzindo-se na necessidade de criar e implementar novas estratégias, serviços e recursos que respondam às necessidades da população idosa, nomeadamente em situação de dependência física ou psicológica e isolamento.

Neste sentido, o Município de Mafra pretende implementar, no âmbito da Linha de Apoio Social, o Serviço de Teleassistência com o objetivo de contribuir para a permanência das pessoas mais velhas na sua residência, em segurança, pelo maior período de tempo, proporcionando uma resposta imediata em situação de emergência de saúde, segurança ou solidão, 24 horas por dia, sete dias por semana. Esta resposta pretende contribuir para

---

<sup>1</sup> Estratégia Municipal para o Envelhecimento Ativo e Saudável do Concelho de Mafra (2019).

<sup>2</sup> Diagnóstico Social do Concelho de Mafra (2015).



a diminuição dos episódios de urgência evitáveis e aumentar a rapidez de assistência.

De acordo com o disposto no n.º 1 e nas alíneas g), h) e j) do n.º 2 do artigo 23.º do Anexo I da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua redação atual, diploma que aprovou o Regime Jurídico das Autarquias Locais, os Municípios dispõem de atribuições, designadamente, nos domínios da Saúde e Ação Social e Proteção Civil.

Competindo à Câmara Municipal, designadamente, *“(...) aprovar regulamentos internos”, bem como “(...) apoiar atividades de natureza social, (...) ou outra de interesse para o município, incluindo aquelas que contribuam para a promoção da saúde e prevenção das doenças”, “participar na prestação de serviços e prestar apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade” e “criar (...) e gerir instalações, equipamentos, serviços (...), de distribuição de bens e recursos físicos integrados no património do município ou colocados, por lei, sob administração municipal”*, nos termos do disposto nas alíneas k) e u), v) e ee) do n.º 1 do artigo 33.º, do Anexo I da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua atual redação.

Assim, e nos termos das normas legais supramencionadas, propõe-se a aprovação das seguintes Normas do Serviço de Teleassistência da Linha de Apoio Social do Município de Mafra.

## **Artigo 1.º**

### **Âmbito e Objeto**

As presentes Normas têm como objeto a definição das condições de acesso e funcionamento do Serviço de Teleassistência, prestado pelo Município de Mafra, no âmbito da Linha de Apoio Social.

## **Artigo 2.º**

### **Objetivos**

O Serviço de Teleassistência do Município de Mafra é um serviço telefónico, que tem como objetivo minimizar o isolamento das pessoas mais velhas ou que apresentem circunstâncias de vulnerabilidade social, garantindo um



maior nível de apoio e acompanhamento aos cidadãos, transmitindo-lhes, por esta via, um maior sentimento de segurança e autonomia.

### **Artigo 3.º**

#### **Competência**

A atribuição dos apoios previstos nas presentes Normas é da competência do Presidente da Câmara Municipal de Mafra, com faculdade de delegação no Vereador do Pelouro, atenta a legislação aplicável.

### **Artigo 4.º**

#### **Serviço de Teleassistência**

1. O Serviço de Teleassistência baseia-se na cedência de um equipamento ao beneficiário, que funciona como um telefone, o qual se encontra associado a um conjunto de contactos identificados pelo próprio, bem como à Divisão de Proteção Civil do Município de Mafra.
2. O aparelho móvel, a bateria recarregável, está equipado com um botão de alarme e uma coluna altifalante, à prova de água, que pode ser utilizado pelo beneficiário em permanência.
3. Em caso de emergência, o beneficiário prime o botão de alarme e é imediatamente desencadeada uma ligação para os dois primeiros contactos identificados pelo beneficiário e, em caso de insucesso, é acionada automaticamente a central de teleassistência, na Divisão de Proteção Civil, que dispõe, mediante consentimento, de informação detalhada relativa à pessoa, nomeadamente localização, problemas de saúde e outros dados constantes na ficha de identificação previamente preenchida pelo beneficiário no momento de adesão ao serviço de teleassistência.
4. Ao aderir ao serviço de Teleassistência, o beneficiário toma conhecimento e consente a gravação de chamadas telefónicas, bem como autoriza a sua localização através de tecnologia GPS existente no equipamento móvel.
5. A central de teleassistência funcionará na Divisão de Proteção de Civil do Município de Mafra, 24 horas por dia, sete dias por semana. O operador procederá a uma avaliação imediata da situação, no sentido de diagnosticar



a razão do acionamento do alarme e de ativar as respostas de auxílio adequadas a cada situação.

6. Após averiguação da razão e características do alarme, o operador pode:

- a) Contactar com familiares e/ou instituição de referência, e/ou amigos ou vizinhos identificados como rede de suporte na ficha de inscrição do beneficiário;
- b) Acionar serviços de emergência médica, através do Instituto Nacional de Emergência Médica (I.N.E.M.) ou Bombeiros Voluntários;
- c) Acionar serviços e forças de segurança, nomeadamente a Guarda Nacional Republicana;
- d) Direcionar a chamada para a linha SOS Voz Amiga, ou similares, atentos os respetivos horários de atendimento, em situações de necessidade de apoio emocional;
- e) Encaminhar o beneficiário para a Divisão de Ação Social e Apoio Institucional do Município (DASAI), atento o respetivo horário de atendimento, em situações de necessidade de apoio.

7. O contacto entre o operador e o beneficiário cessa quando se deixar de verificar o motivo de alerta, privilegiando-se que a cessação do mencionado contacto se materialize por iniciativa do beneficiário.

8. Independentemente da ativação do botão de alarme pelo beneficiário, os operadores da central realizam um contacto com periodicidade a definir internamente, consoante a problemática, para acompanhamento e monitorização.

## **Artigo 5.º**

### **Requisitos e Condições Gerais de acesso aos dispositivos**

1. Podem constituir-se beneficiários os indivíduos isolados ou inseridos em agregado familiar, que reúnam, cumulativamente, os seguintes requisitos:
  - a) Residam na área do Município de Mafra, há pelo menos 6 meses, sem prejuízo de, sempre que solicitado e no prazo de 8 dias úteis, fazer prova de residência por período superior;



- b) Apresentem Título de Residência válido em território nacional, no caso de cidadãos estrangeiros;
  - c) Não usufruam de outros apoios para o mesmo fim;
  - d) Vivam sozinhas ou em situação de isolamento geográfico/social e/ou tenham algum grau de dependência/incapacidade comprovada mediante relatório médico;
  - e) Tenham idade igual ou superior a 65 anos.
2. Poderão, ainda, constituir-se beneficiários aqueles que, cumprindo os requisitos das alíneas a) a d) do número anterior, possuam idade inferior aos 65 anos, mas apresentem circunstâncias de vulnerabilidade social, sustentadas em informação social, devidamente fundamentada, que o justifiquem ou após parecer, no mesmo sentido, da Divisão de Ação Social e Apoio Institucional do Município (DASAI).

### **Artigo 6.º**

#### **Candidatura**

1. As candidaturas à atribuição do Serviço de Teleassistência deverão ser efetuadas pelo beneficiário ou representante legal com poderes para o efeito, mediante a apresentação, a todo o tempo, nos serviços de Ação Social e Apoio Institucional do Município (DASAI) ou por correio eletrónico para o endereço [dasai\\_dds@cm-mafra.pt](mailto:dasai_dds@cm-mafra.pt), de formulário de candidatura próprio, disponível em <https://www.cm-mafra.pt/>, devidamente preenchido para o efeito, acompanhado obrigatoriamente dos seguintes documentos:
- a) Documento de identificação do titular e de todos os membros do respetivo agregado familiar (Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Autorização de Residência no caso de cidadãos estrangeiros e Número de Identificação Fiscal) ou cópias dos documentos indicados com os respetivos consentimentos manuscritos;
  - b) Atestado de residência, onde conste a composição do agregado familiar e o tempo de residência no Concelho, emitido pela Junta de



- Freguesia da área de residência, ou documento equiparado que o comprove;
- c) Atestado de Incapacidade Multiusos atualizado, quando aplicável;
  - d) Declaração de IRS ou declaração anual de valor da reforma/pensão, na ausência da primeira;
  - e) Declaração do Instituto da Segurança Social, IP., com o valor anual das prestações sociais ou, na ausência destas, uma declaração do Instituto da Segurança Social em como não recebe nenhum tipo de apoio social;
  - f) Relatório médico com situação clínica e guia terapêutico, este último quando aplicável.
2. A prestação de falsas declarações, detetadas aquando da análise dos elementos apresentados, implica o indeferimento liminar da candidatura, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil ou criminal que possa recair sobre o candidato.
3. A apresentação da candidatura não confere o direito à atribuição do serviço de teleassistência.

### **Artigo 7.º**

#### **Confirmação dos elementos**

1. Nas situações em que a candidatura/pedido, seja entregue sem estarem reunidos todos os documentos requeridos, os interessados são notificados para os apresentar no prazo de 8 dias úteis, improrrogável, findo o qual a não apresentação dos elementos em falta importará a exclusão da candidatura.
2. Sempre que surjam dúvidas na análise e decisão relativas às informações prestadas na candidatura, será solicitado, por escrito, aos interessados o seu esclarecimento, devendo o mesmo ser prestado no prazo de 8 dias úteis, findo o qual a não prestação do esclarecimento importará a exclusão da candidatura.
3. Em caso de dúvida relativamente à autenticidade dos elementos constantes do pedido apresentado, serão realizadas as diligências



necessárias para averiguar da sua veracidade e solicitada às entidades ou serviços competentes a confirmação dos referidos elementos, à luz dos artigos 66.º e n.º 1 do 115.º, ambos do Código do Procedimento Administrativo, aprovado em Anexo ao Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro.

4. A Câmara Municipal de Mafra reserva-se o direito de efetuar diligências, durante o período de concessão do apoio, a fim de verificar a manutenção dos requisitos e condições de acesso, conforme o disposto no artigo 5.º das presentes Normas.

### **Artigo 8.º**

#### **Decisão**

1. Após receção da candidatura, devidamente instruída, os requerentes são notificados, por correio eletrónico ou carta registada, da decisão no prazo de dez dias úteis.
2. Caso a decisão referida no número anterior seja de deferimento do pedido e, caso se verifique disponibilidade do equipamento a ceder, haverá lugar à cedência do mesmo, nos termos do artigo seguinte das presentes Normas.

### **Artigo 9.º**

#### **Cedência do equipamento**

1. A cedência do equipamento para prestação do Serviço de Teleassistência é gratuita, estando limitada ao número de equipamentos disponíveis, face à entrada/deferimento de pedidos.
2. A cedência do equipamento é definida por períodos de 6 meses, renováveis até ao limite de 24 meses, mediante avaliação por parte dos serviços.
3. A cedência de utilização de equipamento configura uma entrega temporária e intransmissível, sujeita à assinatura, por parte do beneficiário, de um termo de responsabilidade, mediante o qual o mesmo se compromete a:
  - a) Zelar pela adequada manutenção do equipamento;



- b) Informar os serviços do Município de Mafra de qualquer eventual alteração de residência, e da composição do seu agregado familiar;
- c) Informar os serviços da Câmara Municipal sempre que se verifique alguma situação anómala, durante a atribuição e prestação do respetivo serviço;
- d) Requerer a recolha do equipamento, com a antecedência mínima de 15 dias, quando pretender cessar a prestação do Serviço de Teleassistência, exceto em casos de força maior ou outros, devidamente justificados.

4. A cedência do equipamento cessa, importando a sua devolução ao Município de Mafra, quando se verificarem as seguintes situações:

- a) Por iniciativa do próprio;
- b) Em caso de incumprimento dos compromissos estabelecidos no termo de responsabilidade ou das demais obrigações previstas no número anterior;
- c) Quando seja emitido parecer pelos técnicos responsáveis pela monitorização do processo social, devidamente validado pelos serviços de ação social ou após parecer, no mesmo sentido, da DASAI, que atestem o termo da situação de necessidade que fundamentou a atribuição;
- d) Quando ocorra a integração do beneficiário em Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), ou similar;
- e) Quando ocorra a alteração da residência do beneficiário para outro município.

5. Sempre que se verifique dolo ou negligência grosseira na utilização do equipamento e/ ou serviço por parte do utilizador, a Câmara Municipal reserva-se o direito de requerer a restituição do equipamento, ou o seu valor em numerário caso aquele tenha sofrido quaisquer danos.

6. Os equipamentos encontram-se nas instalações da Proteção Civil, para efeitos de levantamento/devolução.



## **Artigo 10.º**

### **Contrato de adesão**

A atribuição do Serviço de Teleassistência Domiciliária será formalizada mediante contrato de adesão a celebrar entre o Município de Mafra, e o beneficiário, no qual se estabelecem os direitos e as obrigações das partes.

## **Artigo 11.º**

### **Proteção de dados pessoais**

1. O Município de Mafra observará o disposto no Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), aprovado pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, o disposto na Lei de Proteção de Dados, aprovada pela Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução do RGPD na ordem jurídica portuguesa, bem como a Política de Privacidade e as normas respeitantes ao Tratamento de Dados Pessoais em uso no Município de Mafra.
2. A recolha e o tratamento dos dados pessoais fundamentam-se no consentimento do candidato e beneficiário, para o exercício de funções de interesse público nos domínios da Saúde, Ação Social e Proteção Civil e limitar-se-ão ao estritamente necessário para garantir a prossecução das finalidades de prestação do Serviço de Teleassistência, titulado pelo contrato de adesão a que se refere o artigo anterior.

## **Artigo 12.º**

### **Dúvidas ou omissões**

Os casos omissos decorrentes da aplicação do presente Regulamento serão decididos por despacho do Presidente da Câmara Municipal ou do Vereador do Pelouro com competência delegada, atenta a legislação aplicável.

## **Artigo 13.º**

### **Entrada em vigor**



O presente articulado entra em vigor, no dia seguinte à sua publicitação na página eletrônica do Município, após a sua aprovação.