

De: Margarida Martins - CVP [<mailto:mmartins@cruzvermelha.org.pt>]

Enviada: terça-feira, 17 de outubro de 2017 14:47

Para: Estruturas Locais da CVP

Assunto: Guião de Funcionamento_TES_v4 e esclarecimentos / procedimentos/ novos documentos

Exm^{o(a)} Senhor(a)

Presidente da Delegação Local da CVP

Delegado Especial da CVP para a Delegação Local

Director do Centro Humanitário da CVP

A pedido da Coordenadora da Área de Tecnologias de Apoio à Distância (Teleassistência), reencaminha-se o email abaixo e anexos, relativos ao Guião de Funcionamento TES, respectivos esclarecimentos, procedimentos e novos documentos.

Qualquer esclarecimento adicional poderá ser colocado a:

Ana Margarida Soares

Telefone: 213 913 933

email: msoares@cruzvermelha.org.pt

Aproveitamos para relembrar que esta informação está disponível no n/ site - espaço reservado.

Com os melhores cumprimentos.

Margarida Martins

Responsável pela Área de Delegações e Membros

Sede Nacional | Cruz Vermelha Portuguesa

De: Ana Margarida Soares [<mailto:msoares@cruzvermelha.org.pt>]

Assunto: FW: Guião de Funcionamento_TES_v4 e esclarecimentos / procedimentos/ novos documentos

" Exm^{o(a)} Senhor(a)

Presidente da Delegação Local da CVP

Delegado Especial da CVP para a Delegação Local

Director do Centro Humanitário da CVP

Na sequência da manutenção do serviço de Transporte de Emergência Social (TES), decorrente do Protocolo existente entre o ISS.IP e a CVP, no âmbito da LNES, junto enviamos o "Guia de Funcionamento do Transporte de Emergência Social", bem como os Documentos Código de Conduta a serem preenchidos pelos colaboradores que efectuem os transportes (se forem sempre os mesmos a efectuá-los, basta ser preenchido uma única vez) e o Termo de Responsabilidade a ser preenchido uma única vez pelo representante da Estrutura Local.

Estes documentos devem ser digitalizados e reenviados sempre para o Serviço de Teleassistência para os seguintes emails:

adm1.ta@cruzvermelha.org.pt com C/c a msoares@cruzvermelha.org.pt

Aproveitamos a oportunidade para enviar **procedimentos e suas alterações**:

- Todos os contactos para transporte de emergência social (TES) são sempre efectuados pelo Contact Center da CVP através do numero 910 074 755 e por mais nenhuma Entidade

- O Contact Center ao contactar a Delegação / CH deve este informar de imediato a disponibilidade ou não para efectuar o transporte solicitado. Tal se justifica pois a Estrutura da CVP tem que estar no local de origem até 90 minutos (conforme Guia em anexo)

- Após contacto do Contact Center é enviado para o e-mail da Delegação ou Centro Humanitário previamente fornecidos os dados do transporte, o Formulário 1A preenchido como local de origem e outros dados do serviço e onde se encontra também o IC para que a Estrutura Local da CVP leve para o transporte e o preencha após efectivação do serviço.

Deve ainda levar o Termo de Responsabilidade /recusa para o caso do/a utente não querer ser transportado. Neste ultimo caso deve o Técnico da Delegação /CH contactar a Linha 144 para informar e solicitar orientação do que fazer, nos seguintes contactos que não podem ser divulgados externamente:

Das 07h00 - 00h – 300 511 325/326 /327/328/ 329/ 330

Das 00h às 07h – 919 806 395 e 910 352 075

- Só são pagas pernoitas (serviços solicitados pela Linha 144 ao Contact Center após as 18h00 e que impliquem efectivamente a pernoita) com alimentação incluída, apenas para o motorista e técnico da Delegação ou Centro Humanitário que efectua o transporte e apenas quando **acordado entre todas as partes envolvidas**;

- Não estão incluídas despesas **de refeições**.

- No caso de **portagens** devem sempre enviar digitalizado recibo das mesmas em

nome da CVP;

- São pagas, a taxa de saída (**20€ por viatura e serviço**) e km's totais percorridos (**0,52€ por Km**);

- *São pagas portagens devendo ser solicitado recibo em nome da CVP ;*

- *Podem existir serviços para unidades hospitalares que impliquem acompanhar o utente na mesma. Situações que a Linha pensa serem pontuais. Nestes casos, o técnico da CVP acompanha o/a utente na unidade hospitalar até saber quando é que o/a mesmo/a vai ter alta hospitalar. Após o que deve contactar os telefones da Linha 144 (acima referidos) e dar todas as informações que tem da Unidade hospitalar, solicitando assim que a Linha diga se podem retirar-se ou não da Unidade Hospitalar. Mediante a decisão da Linha 144 deve o Técnico da CVP contactar o operador dos serviço do Contact Center.*

Procedem a todos os registos importantes no Formulário C.

- Após cada Serviço efectuado a Estrutura Local da CVP, deverá enviar digitalizado para o Contact Center da CVP, para o e-mail transportes@cruzvermelha.org.pt, com C/c a cc.rvieira@cruzvermelha.org.pt , msoares@cruzvermelha.org.pt e adm1.ta@cruzvermelha.org.pt os Formulários 1 A e C, devidamente preenchidos bem como o Termo de Responsabilidade / recusa (quando aplicável) do/a utente caso exista , bem como as despesas de portagens sempre que aplicável e alimentação apenas quando existência de dormidas. O não envio destes , no prazo máximo de 48h implicará o não cumprimento do Protocolo firmado com o ISS-IP, correndo-se o risco de não serem considerados para facturação.

Relembramos que todos os contactos para esclarecimento de dúvidas e assuntos relacionados com a gestão , esclarecimentos, facturação, procedimentos, reclamações, sugestões de melhoria no âmbito do Protocolo firmado deverão ser dirigidos à Área das Tecnologias de Apoio à Distância - Serviço de Teleassistência, na pessoa da Dra. Ana Margarida

Contactos da CVP :

Contact Center - 24h / dia

Telemóvel para contacto - em 1ª linha – operador de serviço no Contact Center:

910 074 755 e 910 352 075

Telefone : 213 913 938

Email : transportes@cruzvermelha.org.pt Cc a cc.rvieira@cruzvermelha.org.pt

Contactos da Área Tecnologias de Apoio à Distância- TAD (Serviço de Teleassistência):

Telefones:

- Equipa apoio TAD - 213 913 956 e 912 011 420 ;

- Coordenadora Serviço - 213 913 94 33 (das 09h30 às 17h30)e 918 135 386 (24 h / dia)

Email específico:

adm1.ta@cruzvermelha.org.pt

c/c

msoares@cruzvermelha.org.pt

No que diz respeito a assuntos relacionados com facturação, devem ser dirigidos à Área Financeira, na pessoa do Dr. Paulo Nave:

Telefone: 213 913 919;

Email: pnave@cruzvermelha.org.pt com Cc a msoares@cruzvermelha.org.pt

Procedimento Financeiro:

1- Após a conclusão de cada mês, a TAD - Teleassistência envia para a Área Financeira o mapa “Nota justificativa de despesa- Mês de” juntamente com cópias do formulário 1- A e 1C e das despesas referidas elegíveis;

2- A Área Financeira verifica os documentos acima referidos e, após aferir que se encontram correctos, envia cópia do mapa “Nota justificativa de despesa- Mês de” para a Coordenadora da L144;

3- Após boa verificação do mapa acima referido (verificação essa feita com base no formulário 1-C e nos documentos de despesa), a Coordenadora da L144 informa a Área Financeira e esta procede à emissão e envio de factura para o Departamento de Gestão e Controlo Financeiro do ISS;

4- ISS procede ao pagamento da factura mensal;

5- A Área Financeira apura os valores que cabem a cada Delegação/CH e informa-os, por mail, do que deve constar das Notas de Lançamento Interno a Débito à Sede Nacional e qual o seu valor ;

6- As Delegações/CH's emitem e enviam para a Área Financeira as NLI a débito;

7- A Área Financeira procede ao respectivo pagamento e envia informação a TAD.

Pelo que se solicita possam informar o Dr. Paulo Nave dos e-mails específicos para envio do referido no nº 5 e 6 (acima) nome e contacto do responsável da Delegação/CH.

Relativamente e, por ultimo, aos valores a ressarcir às Delegações / CH, pela prestação dos serviços de Transporte de Emergência Social são:

Taxa de Saída – 20€/serviço. Em caso de anulação do serviço pela Linha mas com

deslocação da Estrutura da CVP – 10€ serviço

Km's – 0,52€/Km

Mais o valor das portagens, contra envio de recibo.

Pernoitas – 43,39€por pessoa (apenas motorista e técnico CVP), já inclui alimentação.

Tais valores são ligeiramente inferiores aos que se encontram no documento “Especificidades do Serviço “ enviado a 31 de Julho de 2014 já que existem despesas com a Estrutura montada na Sede, nomeadamente com a Área de Tecnologias de Apoio à Distância (Teleassistência)que centraliza e operacionaliza o serviço com a Linha 144 com as Delegações/CH e com o funcionamento do Contact Center, (comunicações, processos administrativos, e pessoal)

Por fim, e para actualização de contactos e disponibilidades das Estruturas Locais da CVP, solicita-se que as Delegações /CH, nos informem das suas disponibilidades , nomes, contactos, e-mail's, tipo de viaturas e áreas geográficas (nome de Distrito, concelhos, independentemente de áreas operacionais. Apesar de ser sempre contactada a Estrutura que se encontra mais próxima do local de origem, nem sempre esta tem disponibilidade ou viatura para efectuar serviço solicitado) para onde se podem deslocar tendo em conta que existe um limite de até 90 minutos no local de origem, após a Linha contactar o Contact Center.

Com os melhores cumprimentos.

Luís Névoa

Director Geral da CVP"