

Serviço Homeline — Pacote Informativo da Consulta Pública

1. Sobre a Homeline

O Serviço Homeline (inclui Homeline, e Homeline Plus) ajuda as pessoas a manterem-se independentes nas suas próprias casas. Se alguém se sentir indisposto, tiver uma queda, ou precisar de ajuda, pode pressionar o alarme Homeline para falar com o pessoal treinado 24 horas por dia, sete dias por semana.

Quando alguém telefona, o pessoal conversará com eles, avaliará a situação e arranjará apoio. Isto pode incluir garantias por telefone, contactar um membro da família ou prestador de cuidados, pedir a visita de um agente de resposta da Homeline ou telefonar para os serviços de emergência, se necessário.

O serviço Homeline standard custa, em média, 40 libras por mês para o serviço básico. Algumas pessoas também utilizam o *Homeline Plus*, que custa entre 76 e 96 libras por mês, isto inclui tecnologia extra como sensores, detetores, páginas e outros equipamentos para fornecer segurança adicional e alertas em casa. Um resumo dos pacotes de serviços Homeline pode ser encontrado no final do presente documento no **Apêndice 1**, juntamente com informações pormenorizadas sobre as taxas de cada opção de serviço.

Atualmente, a Homeline apoia mais de 4.000 pessoas em Swindon, incluindo:

- Inquilinos camarários em habitação abrigada ou apoiada.
- Clientes particulares que optam por subscrever
- Pessoas que recebem planos de apoio à Cuidados Sociais para Adultos, onde a Homeline faz parte do seu apoio

Após ter procedido a uma avaliação da Homeline, o Conselho considera que a manutenção do modelo actual já não é viável tendo em conta as preocupações de salvaguarda, a conformidade legal, a sustentabilidade financeira e as preocupações com a capacidade da força de trabalho. O Conselho deseja, portanto, consultar os utilizadores dos serviços, e os membros do público em geral, sobre a orientação futura do serviço homelino.

2. Porque Somos Consulting

Para os inquilinos não camarários, o serviço está fechado a novos clientes desde janeiro de 2024 devido a pessoal e pressões operacionais. Isto significa que as pessoas que podem beneficiar de apoio não podem, neste momento, aceder ao mesmo, e o Conselho tem de rever a forma como o serviço pode funcionar de forma sustentável a longo prazo. Não se sabe quantas pessoas adicionais gostariam de aceder ao serviço, mas não conseguiram fazer durante este período. Por conseguinte, esta consulta proporciona também uma oportunidade para avaliar o interesse num futuro serviço por parte de residentes que não são actualmente clientes do serviço.

O Conselho está ciente de algumas deficiências do serviço e está preocupado em garantir que o serviço não crie riscos desnecessários para as pessoas que apoia (utilizadores). A segurança dos nossos residentes e utilizadores será uma consideração fundamental na tomada de decisões futuras. Um exemplo deste tipo de problema é o facto de algumas pessoas recorrerem ao serviço Homeline que esperar por aconselhamento médico antes de poder ser dado apoio, por exemplo, quando alguém caiu, pode causar atrasos. Este requisito está em vigor para manter as pessoas seguras, uma

vez que os colegas homelinos não têm formação médica e não têm acesso a equipamento médico, pelo que devem procurar aconselhamento adequado antes de tomarem determinadas decisões. No entanto, à medida que as necessidades do utilizador de serviços se tornam mais complexas, estes atrasos podem ser frustrantes e podem criar riscos de segurança ou emergências médicas se a ajuda não for disponibilizada com rapidez suficiente. O Conselho está, portanto, a estudar formas de proteger melhor os utilizadores dos serviços, se ou quando utilizam o serviço “Homeline”, e os riscos para a saúde e a segurança podem ser mitigados na medida do possível.

Alguns dos inquilinos do Conselho em alojamentos protegidos ou apoiados têm a utilização do Homeline incluída como parte integrante do seu contrato de arrendamento. No entanto, o feedback de alguns inquilinos é que não desejam receber o serviço como parte obrigatória do seu arrendamento ao qual têm de pagar uma contribuição obrigatória, mesmo que não utilizem o serviço. Uma parte importante desta consulta consiste em informar os inquilinos que incluam o Homeline nos seus arrendatários sobre as propostas que estão a ser apreciadas pelo Conselho e convidar quaisquer outras representações que possam vir a ter.

Para além do que precede, o serviço Homeline está também a funcionar com uma previsão de despesas excessivas, de 0,5 milhões de libras esterlinas por ano, em parte devido ao encerramento do serviço a partir de Janeiro de 2024, e é necessário analisar se e de que forma os mesmos podem ser prestados de uma forma que se mantenha acessível aos residentes, aos contribuintes e financeiramente viável para o Conselho.

Tendo em conta o que precede, o Conselho considera que este é o momento certo para avaliar a procura global e o interesse pelo serviço e para procurar opiniões sobre o tipo de modelo que melhor satisfaria as necessidades das pessoas no futuro. Esta consulta define 4 opções abaixo, as quais, na opinião do Conselho, são resultados potencialmente viáveis, a saber:

1. **Um serviço exclusivamente telefónico**, ou seja, em que o Homeline é gerido pelo Conselho apenas como serviço telefónico e não havendo resposta física.
2. **Um serviço misto**: ou seja, as respostas físicas às chamadas “Homelinas” são subcontratadas a um fornecedor externo encomendado pelo Conselho, enquanto o Conselho continua a operar um serviço telefónico.
3. **Um serviço fornecido externamente, ou seja, o serviço homelino** subcontratado por completo a um prestador externo encomendado pelo Conselho; ou
4. **Interromper o serviço**, ou seja, o Conselho deixaria de prestar ou financiar totalmente o serviço nacional.

Este documento de consulta estabelece ainda quatro modelos adicionais que o Conselho analisou também para o futuro do serviço homelino, mas não considera que sejam opções viáveis pelas razões a seguir apresentadas.

3. Como o Conselho terá em conta o feedback recebido

Neste momento, o Conselho não dispõe de uma opção preferida em relação aos 4 que estão a ser consultados e está a procurar obter informações dos consultados sobre cada um deles.

O feedback recebido sobre esta consulta ajudará o Conselho a compreender como é que as pessoas utilizam o serviço, o que mais valorizam e que alterações, se as houver, apoiariam. Os resultados da consulta informarão então uma recomendação ao Conselho de Ministros sobre a orientação futura do Serviço Nacional Nacional. Se forem propostas alterações aos contratos de arrendamento na sequência da tomada de decisão do Conselho na sequência desta consulta, o Conselho prosseguirá, a seu tempo, com os inquilinos que tenham o serviço “Homeline” instalado sobre a variação dos seus contratos de arrendamento.

Ao tomar uma decisão final sobre o procedimento a seguir, o Conselho terá em conta uma série de factores, incluindo:

- A forma como cada opção altera/afeta o nível de riscos associados ao serviço Homeline tal como atualmente fornecido (explicado acima).
- O impacto de cada opção na força de trabalho do Conselho.
- O impacto de cada opção nas pessoas que utilizam o serviço, incluindo na mitigação de eventuais riscos de salvaguarda.
- O impacto de cada opção no orçamento do Conselho e daqueles que utilizam os serviços que podem ter de pagar mais; e
- Quaisquer questões, considerações ou dificuldades específicas que o Conselho possa enfrentar na aplicação de cada opção.

O Conselho terá igualmente em conta as implicações de equidade de cada opção e está a desenvolver, paralelamente a esta consulta, uma Avaliação de Impacto de Igualdade pormenorizada. Solicita-se aos consultados que forneçam informações sobre igualdades no inquérito que acompanha esta consulta, a fim de serem tidas em conta na Avaliação do Impacto das Iguacidades do Conselho.

4. Enquadramento Jurídico e Político Relevante

A homeline é um serviço não estatutário gerido pelo Conselho. Isto significa que o Conselho não é legalmente obrigado a fornecê-la.

Historicamente, o Conselho concedeu a Homeline para apoiar as pessoas a manterem-se seguras e independentes em casa, ajudando-as a aceder rapidamente à ajuda quando precisam dela. Embora não impeça a ocorrência de incidentes como quedas ou doenças, pode ajudar a garantir que o apoio seja posto em prática mais cedo, reduzindo ou atrasando potencialmente a necessidade de serviços legais mais intensivos ou de longa duração. Isto está em sintonia com os deveres do Conselho, nos termos da Lei relativa aos cuidados de 2014, de promover o bem-estar e de prevenir, reduzir ou atrasar a necessidade de cuidados formais e de apoio, proporcionando, em tempo útil, a garantia, a sinalização e a escalada dos serviços certos, quando necessário.

Para alguns utilizadores de serviços, o Homeline faz parte de um plano de apoio formal ou de um pacote de cuidados criado ao abrigo da Lei dos Cuidados de 2014, em que o serviço contribui para satisfazer as suas necessidades elegíveis de assistência e apoio. Ao tomar qualquer decisão sobre o

futuro do serviço homelino, o Conselho analisará e analisará se poderão ser necessárias alterações aos planos de apoio à Lei dos Cuidados ou aos orçamentos pessoais, a fim de garantir que as necessidades de assistência e apoio aos residentes continuam a ser adequadamente satisfeitas.

Para os utilizadores de serviços que têm acesso ao serviço homelino incluído no âmbito dos seus contratos de arrendamento, incluindo os que vivem em habitações protegidas ou apoiadas, a secção 105 da Lei da Habitação, de 1985, exige que o Conselho disponha de disposições para informar os arrendatários seguros susceptíveis de serem substancialmente afectados por alterações relacionadas com os serviços prestados no âmbito da sua habitação, e que tome em consideração quaisquer observações recebidas antes de tomar uma decisão. Se, na sequência de uma decisão final tomada pelo Conselho, forem necessárias alterações aos contratos de arrendamento, o Conselho deverá também notificar, nos termos do artigo 103.º da Lei da Habitação, de 1985, antes de qualquer alteração dos seus contratos de arrendamento. Assim que o Conselho tiver uma visão mais concreta sobre a forma como o serviço “Homeline” deverá funcionar no futuro, ponderará se será necessário alterar os contratos de arrendamento e, nessa fase, prosseguir com os inquilinos.

O Conselho reconhece que as pessoas que utilizam actualmente o serviço “Homeline”, em particular as que se encontram em alojamentos protegidos ou apoiados, podem ter características protegidas pela Lei da Igualdade de 2010, incluindo a sua idade e o seu estatuto de deficiência. Ao tomar quaisquer decisões sobre o modo de proceder com o serviço homelino, o Conselho terá igualmente em conta as implicações em termos de igualdade de cada uma das opções consideradas, incluindo, em especial, a necessidade de:

- A. Eliminar a discriminação entre as pessoas que partilham uma característica protegida relevante e as que não têm;
- B. Promover a igualdade de oportunidades entre as pessoas que partilham uma característica protegida relevante e as que não partilham; e
- C. Fomentar boas relações entre as pessoas que partilham uma característica protegida relevante e as que não têm.

Caso qualquer opção seguida pelo Conselho tenha impacto sobre os seus trabalhadores, o Conselho envolverá com os seus trabalhadores esses impactos, nomeadamente mediante a realização de consultas aos trabalhadores para o efeito.

5. Opções para o Futuro

O Conselho está a estudar várias opções para o funcionamento futuro do Homeline.

Não foram tomadas quaisquer decisões e, como já foi referido, o Conselho não dispõe, neste momento, de uma opção preferencial. Um quadro resumido da actual avaliação de risco do Conselho, associado a cada uma das 4 opções, pode ser encontrado no final do presente documento no **Apêndice 2**.

O feedback é procurado junto dos consultados sobre cada uma das opções indicadas abaixo. O feedback recebido desta consulta ajudará a formular uma recomendação a apresentar ao Conselho de Ministros em Junho de 2026.

Opção 1: Serviço apenas por telefone (Operado por um país)

Actualmente, a equipa “Homeline” do Conselho gere uma vasta gama de chamadas, desde apoio de baixo nível (por exemplo, ajuda nas tarefas diárias, como o jantar de cozinhar) até emergências de alto nível (por exemplo, necessidade de uma ambulância). Esta amplitude de responsabilidade, aliada às limitações de formação e equipamento acima referidas, representa um risco notável que exige supervisão e mitigação contínuas.

Com esta opção, o Conselho continuaria a gerir o serviço “Homeline”, mas passaria a ser um serviço exclusivamente **telefónico**. O elemento de resposta física do serviço homelino deixaria de ser fornecido.

Os utilizadores dos serviços continuariam a dispor do seu equipamento de alarme e as chamadas dirigi-se-iam para pessoal qualificado do Conselho, que pode fornecer garantias, verificações de segurança social ou contactar os serviços de emergência, se necessário. Não **haveria uma equipa de resposta física** a visitar casas. Se alguém precisasse de ajuda pessoalmente, isso teria de ser organizado separadamente, por exemplo, da família, dos prestadores de cuidados, dos vizinhos ou dos serviços de emergência, sempre que necessário.

Factores a considerar pelos consultados.

A prossecução desta opção significaria que:

- Uma parte do serviço “Homeline” seria mantida, de forma simplificada, para manter uma oferta de apoio por parte do Conselho, embora o Conselho continuasse a não poder prestar apoio médico especializado (como é o caso agora).
- Iria retirar a equipa de resposta presencial, reduzindo os custos para o Conselho.
- O Conselho teria de estudar mais aprofundadamente a forma como o serviço homelino poderá ser transferido para um serviço digital (dado que os serviços telefónicos analógicos a nível nacional deverão ser desligados em 2026), a fim de assegurar que as chamadas para o Homeline continuem a ser ligadas.
- Uma vez que o pessoal do Conselho não estaria envolvido na assistência física aos utilizadores dos serviços, os riscos operacionais para o Conselho seriam reduzidos ao mínimo. No entanto, os utilizadores dos serviços teriam de contar com outras fontes de ajuda quando é necessária uma resposta física e podem esperar mais tempo pelo apoio, embora o suporte seja mais adequadamente treinado em termos médicos (por exemplo, pelos serviços de emergência). Para alguns utilizadores de serviços, uma alteração a um serviço apenas telefónico pode significar que estes deixam de poder permanecer no seu alojamento actual.
- O Conselho poderá ter de considerar a existência de acordos de arrendamento variáveis entre os utilizadores de serviços que incluam o Homeline como parte do seu contrato de arrendamento.

- O Conselho teria de rever os planos de cuidados e de apoio nos casos em que o Homeline seja incluído no âmbito do cumprimento do pacote Care Act 2014, a fim de garantir que as necessidades desses indivíduos são adequadamente satisfeitas.

Opção 2: Modelo misto (Conselho e um parceiro comissionado externamente)

Com esta opção, o Conselho continuaria a gerir o **serviço telefónico** e a manter a supervisão do sistema homelino em geral. No entanto, o Conselho não prestará, ele próprio, apoio físico à resposta. Em vez disso, se alguém precisasse de uma visita ao domicílio, um **prestador contratado externamente** com pessoal treinado (por exemplo, com habilidades de cuidados de saúde ou primeiros socorros) seria responsável por fornecer uma resposta física.

Esta opção permitiria que o serviço Homeline prosseguisse, embora com alterações destinadas a resolver alguns dos riscos operacionais e de salvaguarda.

Factores a considerar pelos consultados.

A prossecução desta opção significaria que:

- O Conselho teria de explorar com fornecedores externos um modelo financeiramente viável, susceptível de ser testado através de um concurso público. Esta opção de continuar a prestar o serviço Homeline teria de ter em conta o nível de procura a nível local e o nível das taxas a pagar pelos utilizadores dos serviços para manterem o seu acesso ao serviço. Se o custo da prestação do serviço aumentar, é provável que os encargos pagos por aqueles que utilizam o serviço também precisem de aumentar.
- A experiência do Conselho na prestação do serviço “Homeline” seria apoiada por respondentes especializados que poderiam prestar um apoio pessoal com formação adequada.
- Haveria um processo de transição temporário em que o serviço de resposta física seria entregue a um prestador externo, que necessitaria de mobilizar em conformidade.
- O Conselho precisaria de encomendar um prestador capaz de desenvolver um trabalho de parceria forte, mecanismos de supervisão e coordenação para que o serviço seja bem sucedido. Caso contrário, poderá haver riscos operacionais entre o Conselho e o prestador contratado para a entrega de diferentes partes do serviço.
- Tal como acima referido, o Conselho teria de reflectir mais aprofundadamente sobre a forma como o serviço homelino poderá ser transferido para um serviço digital (dado que os serviços telefónicos analógicos a nível nacional deverão ser desligados em 2026), a fim de assegurar que as chamadas para o Homeline continuem a ser ligadas.
- A entrada em serviço de um prestador externo terá provavelmente implicações em termos de custos, inclusive para aqueles que utilizam o serviço, dependendo das taxas do fornecedor, que podem ser afetadas por fatores como a procura do serviço Homeline e ser

sujeito a testes de mercado pelo Conselho (incluindo, potencialmente, um processo de concurso competitivo para a nomeação de um prestador externo).

Opção 3: Serviço fornecido externamente

Ao abrigo desta opção, todos os elementos do serviço “Homeline” seriam explorados e prestados por um parceiro externo encomendado pelo Conselho. Isto significa que seria nomeado um **parceiro de confiança** para gerir tanto a parte telefónica como a resposta física do Homeline, sob contrato celebrado com o Conselho.

O Conselho deixaria de prestar o serviço directamente, mas **estabeleceria as regras, monitorizaria o desempenho e verificaria a qualidade e a segurança.**

Factores a considerar pelos consultados.

A prossecução desta opção significaria que:

- O Conselho teria de explorar com fornecedores externos um modelo financeiramente viável, susceptível de ser testado através de um concurso público. A externalização da totalidade do serviço Homeline a um prestador externo teria o maior impacto em termos de custos de todas as opções para continuar a prestar o serviço Homeline, e teria de ter em conta o nível de procura a nível local e o nível de taxas a pagar pelos utilizadores dos serviços para manterem o seu acesso ao serviço. Se o custo da prestação do serviço aumentar, é provável que os encargos pagos por aqueles que utilizam o serviço também precisem de aumentar.
- Os utilizadores dos serviços podem beneficiar de novas tecnologias e conhecimentos médicos que possam ser adequadamente prestados por fornecedores externos, incluindo novos equipamentos de telefonia que o prestador possa instalar em vez do equipamento actual do Conselho. Os utilizadores dos serviços teriam, no entanto, menos contacto directo com o pessoal do Conselho.
- A responsabilidade operacional pela prestação de todo o serviço nacional seria subcontratada a uma entidade não pertencente ao Conselho. Por conseguinte, o Conselho terá de assegurar a existência de mecanismos sólidos de gestão e controlo dos contratos, bem como de salvaguardas adequadas aos dados, o que exigiria que o Conselho incorra algum elemento dos custos financeiros em curso.
- A entrada em serviço de um prestador externo terá provavelmente implicações em termos de custos, inclusive para aqueles que utilizam o serviço, dependendo das taxas do fornecedor, que podem ser afetadas por fatores como a procura do serviço Homeline e sujeito a testes de mercado por parte do Conselho (incluindo, potencialmente, um processo de concurso competitivo para a nomeação de um prestador externo).
- Haveria um processo de transição temporário em que a totalidade do serviço seria entregue a um prestador externo, que necessitaria de mobilizar em conformidade, o que provavelmente demoraria mais tempo do que se o Conselho mantivesse a funcionar o serviço telefónico.

Opção 4: Interromper o Serviço

Com esta opção, o **serviço Homeline pararia completamente** (ou seja, tanto como serviço telefónico e serviço de resposta física).

Isto significaria que, mesmo nos casos em que o equipamento “Homeline” esteja instalado, não haveria alarme comunitário, apoio telefónico ou resposta presencial por parte do pessoal do Conselho. As pessoas precisariam de organizar o seu próprio apoio, como:

- Família ou amigos
- Agências de assistência
- Empresas privadas de alarme ou monitorização
- Serviços de emergência

Como parte da aplicação de qualquer decisão, o Conselho forneceria informações aos utilizadores dos serviços do Homeline sobre a forma como poderiam transitar para serviços alternativos ou vias de resposta comunitária. O Conselho procederá igualmente à revisão dos planos de apoio aos utilizadores de serviços que atualmente incluem o Homeline como parte dos seus pacotes de cuidados, a fim de garantir que os seus serviços de assistência e apoio elegíveis continuam a ser adequadamente cumpridos.

No entanto, o Conselho deixaria de financiar ou prestar o serviço “Homeline”, quer por si próprio, quer junto de qualquer prestador contratado externamente.

Factores a considerar pelos consultados.

A prossecução desta opção significaria que:

- Os custos do Conselho que gere o serviço “Homeline” seriam retirados das responsabilidades financeiras do Conselho e o equipamento homelino teria de ser desinstalado das propriedades das pessoas.
- O Conselho teria de considerar a possibilidade de alterar os contratos de arrendamento para inquilinos que incluam o Homeline nos seus contratos de arrendamento.
- Os utilizadores do serviço precisariam de procurar opções de suporte alternativas. Para alguns utilizadores do serviço, a ausência deste serviço pode significar que já não podem permanecer no seu alojamento atual; e
- Pode ser aumentada a procura de outros serviços de assistência à comunidade ou de serviços de emergência (incluindo os prestados pela Câmara e/ou pelos parceiros locais de saúde).

6. Opções não consideradas viáveis

Ao considerar as opções a considerar para o futuro do serviço homelino, o Conselho não considera que seja viável:

1. Não tome nenhuma ação e continue com o serviço conforme operado atualmente.

2. Proceder a um programa de investimento muito significativo (estimado em cerca de 1 milhão de libras esterlinas) com vista a introduzir melhorias no serviço Homeline, de modo a fazer face aos riscos de salvaguarda, financeiros e outros com que o Conselho se defronta actualmente.
3. Uma transferência temporária do serviço de resposta física Homeline para um prestador comissionado externamente por um curto período de tempo.

Tal deve-se ao facto de nenhuma das opções acima referidas responder às preocupações expressas na secção 2 supra relativamente à prossecução do funcionamento do serviço homelino. Cada uma destas opções teria implicações negativas significativas para a situação financeira do Conselho e para as suas disposições em matéria de efectivos, ao mesmo tempo que não conseguiria mitigar os riscos operacionais que o Conselho enfrenta ao continuar a operar o próprio serviço “Homeline”.

7. Como Participar

Você pode partilhar suas opiniões entre 1 de ^{janeiro} de 2026 e ^{27 de} fevereiro de 2026 até:

- Preenchimento do **inquérito online** que pode ser encontrado na página Homeline do [site www.swindon.gov.uk](http://www.swindon.gov.uk).
- [Preencher um inquérito em papel e publicá-lo de volta ao conselho, os detalhes de como fazer isso podem ser encontrados na página Homeline do site www.swindon.gov.uk.](#)
- Se necessário, pedir ajuda aos **funcionários do Conselho** para completar o inquérito, podem ser encontrados detalhes sobre como fazer isso na página Homeline do [site www.swindon.gov.uk](http://www.swindon.gov.uk).

Uma cópia deste pacote de consulta pode também ser consultada nos gabinetes do Conselho.

8. O que Acontece Seguinte

Após o encerramento da consulta, todos os comentários serão revistos.

O Conselho examinará:

- O que as pessoas disseram sobre cada opção.
- Quão acessível e sustentável seria cada modelo.
- O potencial impacto nas pessoas que utilizam o serviço; e
- Igualdade e considerações jurídicas.

Ao tomar quaisquer decisões definitivas sobre o procedimento a seguir, o Conselho terá igualmente em conta os factores enunciados no ponto 3 supra.

9. Perguntas Chave de Consulta

O inquérito pedirá a sua opinião sobre:

- Quais partes da Homeline você mais valoriza.
- Como se sente em relação a cada uma das opções.
- Se você continuaria a usar o serviço se ele fosse alterado.
- Qual o nível de pagamento que consideraria razoável.
- Quais são as características mais importantes da Homeline; e
- Quaisquer partes do serviço actual que possam ser melhoradas.

Obrigado por participar!

E as nossas opiniões são importantes. Ajudarão o Conselho a tomar uma decisão justa e informada sobre a forma como o Homeline deverá funcionar no futuro.

APÊNDICE 1: RESUMO DOS PACOTES DE SERVIÇOS HOMELINE, COM INDICAÇÃO DAS TAXAS POR CADA SERVIÇO

Taxas de Serviço Homeline	
Homeline Basic	£40.36 por mês
Homeline Plus — Nível 1 (Inclui o Homeline Basic e equipamento adicional de £1 a £250, como sensores, detectores, pagers e outros equipamentos)	£76.76 por mês
Homeline Plus — Nível 2 (Inclui o Homeline Basic e equipamento adicional de £251 a £500, como sensores, detectores, pagers e outros equipamentos)	£85.45 por mês
Homeline Plus — Nível 3 (Inclui o Homeline Basic e mais de 500€ de equipamento adicional, como sensores, detectores, pagers e outros equipamentos)	£96.92 por mês

APÊNDICE 2: RESUMO DAS OPÇÕES E AVALIAÇÃO ACTUAL DO RISCO PELO CONSELHO

	Opção	Impacto no risco	Impacto sobre os utilizadores dos serviços	Impacto a curto prazo no orçamento	Impacto a longo prazo no orçamento	Complexidade de implementação
1	Parar todo o serviço	Menor risco direto detido pelo conselho — não havendo serviço, portanto, nenhum risco operacional direto	Maior - Maior redução de serviço	Alto a curto prazo	Baixo - sem impacto a longo prazo no orçamento, uma vez que não há custos contínuos de prestação de serviço.	Baixo
2	Manter apenas o telefone (parar a resposta física)	Algum risco direto assumido pela câmara em resultado da prestação de serviço telefónico	Médio - alguma redução de serviço	Alto a curto prazo	Não totalmente compreendido nesta fase — Provavelmente será de custo mais baixo mas o modelo/impacto financeiro de longo prazo estará dependente da procura do serviço e do nível de encargos pagos, o que poderá impactar significativamente o lucro e, por conseguinte, o impacto financeiro líquido .	Baixo
3	Fazer outsourcing apenas de resposta física (manter o telefone dentro da casa)	Mais alto — Alguns riscos diretos detidos pelo conselho e algum risco indireto continuariam por meio da responsabilidade de garantir a qualidade, conformidade e desempenho de outro provedor (também riscos associados a não trabalhar efetivamente em conjunto)	Sem redução de serviço — mudança de modelo e prestador, com potencial para um melhor serviço.	Baixo	Médio — Provavelmente terá um custo mais baixo para a execução do serviço, com base no facto de o elemento de resposta ser mais barato, mas a menos que o serviço reabra provavelmente será uma sobrecarga contínua e uma pressão devido à perda de rendimentos.	Mais alto — meio interno e terceirizado é o modelo mais complexo
4	Outsourcing completo do serviço	Algum risco indireto por meio da responsabilidade de garantir a qualidade, a conformidade e o desempenho de outro provedor. Esta opção apresenta menos riscos do que a opção 3, uma vez que a opção 3 exige um trabalho efectivo entre duas organizações e, na opção 3, o Conselho continua a ser responsável directamente por um elemento do serviço.	Sem redução de serviço — mudança no modelo e no fornecedor, com potencial. para um melhor serviço	Baixo	Mais alto — O custo de executar o serviço aumenta e a menos que o serviço reabra provavelmente será um gasto excessivo e pressão contínuos.	Médio