

EDITAL

Início de Procedimento - Regulamento de Acesso ao Serviço de Teleassistência do Município de Braga

João Vasconcelos Barros Rodrigues, Presidente da Câmara Municipal de Braga:

Torna público, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 98.º do Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, que aprovou o Código do Procedimento Administrativo (CPA), o seguinte:

1. A Câmara Municipal de Braga, em reunião ordinária de 13 de abril de 2026, deliberou aprovar o início do procedimento do "Regulamento de Acesso ao Serviço de Teleassistência do Município de Braga", anexo ao presente Edital.
2. O referido regulamento tem como objeto estabelecer as condições de acesso, atribuição e funcionamento do Serviço de Teleassistência do Município de Braga, visando promover a permanência em segurança no domicílio, a autonomia e a qualidade de vida de pessoas em situação de vulnerabilidade, designadamente pessoas com idade igual ou superior a 65 anos ou com grau de incapacidade igual ou superior a 60%, com menores recursos económicos, assegurando apoio permanente e resposta imediata em situações de emergência, insegurança ou isolamento social.
3. Podem constituir-se interessados no procedimento todos aqueles que, nos termos do n.º 1 do artigo 68.º do CPA, sejam titulares de direitos, interesses legalmente protegidos, deveres, encargos, ónus ou sujeições no âmbito das decisões que nele forem ou possam ser tomadas, bem como associações, para defender interesses coletivos ou proceder à defesa coletiva de interesses individuais dos seus associados que caibam no âmbito dos respetivos fins.
4. Os interessados podem ainda, no prazo de 10 dias úteis, formular contributos ou sugestões que possam ser consideradas no âmbito desta alteração regulamentar.
5. A constituição de interessados no procedimento, bem como a formulação de sugestões ou contributos neste âmbito, deve ser apresentada por escrito, até ao termo do prazo indicado no presente aviso. Para o efeito, poderão os elementos ser entregues no Balcão Único do Município de Braga, apresentados por via digital através do Balcão Eletrónico, disponível em <https://braga.balcaoeletronico.pt/> (Direito e Participação Pública/Participação na elaboração de regulamentos ou normas), ou, em alternativa, endereçados para o endereço eletrónico: regulamentosmunicipais@cm-braga.pt.

Para constar se mandou passar o presente edital que será afixado nos lugares de estilo e publicitado no sítio de internet do Município.

Braga, Paços do Município,

O Presidente,

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE



Regulamento de Acesso ao Serviço de Teleassistência do Município de Braga

Preâmbulo

De acordo com os Censos de 2021, 18,9% da população do concelho de Braga tinha 65 ou mais anos. Em 2021, o Índice de Longevidade do nosso concelho era de 44%, inferior à média nacional que se situava em 48,7%. Este valor indica que a população idosa de Braga era proporcionalmente menos envelhecida em comparação com o panorama nacional. Contudo, a variação da população com 65 ou mais anos entre 2011 e 2021 no concelho de Braga foi +47,20%, revelando que a população com 65 e mais anos cresceu nos últimos dez anos. Paralelamente, os Censos 2021 mostraram que 7,94% dos agregados domésticos privados no concelho correspondiam a pessoas com 65 ou mais anos que viviam sozinhas, sublinhando a relevância de desenvolver políticas de apoio direcionadas a este grupo populacional.

O Município de Braga, no âmbito das suas atribuições e competências, tem responsabilidades no acompanhamento de pessoas em especial condição de vulnerabilidade, nomeadamente através a articulação com entidades que integram a Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica, Apartamentos de Transição para Vítimas de Violência Doméstica, Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social e entidades que integram o Fórum Concelhio para Igualdade de Género, Prevenção e Combate à Violência Doméstica.

Na senda das preocupações do Município de Braga está a capacidade de se continuar a viver em casa e na comunidade ao longo do tempo, habitualmente designada por *ageing in place*, conceito cuja aplicação permite obter vantagens no contexto da inclusão social, das recompensas emocionais e das redes de sociabilidade e participação comunitária. Para tal, são necessárias medidas que potenciem a segurança e a vida independente das pessoas.

Consciente de que viver mais também pode significar maior exposição a riscos, como a vulnerabilidade do estado de saúde, o isolamento social e a solidão, o Município de Braga disponibiliza um Serviço de Teleassistência.

Considera-se que este Serviço é um instrumento que permite assegurar a permanência em segurança, no conforto de casa, garantindo o apoio técnico adequado, proporcionando uma melhoria significativa da qualidade de vida das pessoas utilizadoras e respetivos familiares.

Trata-se de um serviço telefónico de apoio permanente, concebido para dar uma resposta personalizada e imediata em qualquer situação de urgência/emergência, insegurança ou solidão, sendo disponibilizado de forma gratuita, às pessoas interessadas, com idade igual ou superior a 65 anos ou com grau de incapacidade igual ou superior a 60% e com menores recursos económicos.



No que concerne à ponderação dos custos e benefícios do presente Regulamento, nos termos do artigo 99.º do Código do Procedimento Administrativo, é de realçar a necessidade de criar respostas que apoiem os cidadãos mais desfavorecidos e vulneráveis ou aqueles que se encontram a atravessar um período de maiores dificuldades, exigindo aos serviços públicos que intervêm na área social, no uso das suas competências e na assunção das suas responsabilidades, a adoção de medidas que permitam, de uma forma justa e ponderada, contribuir para a satisfação das necessidades básicas dos agregados familiares sem recursos para fazer face às mesmas.

O Serviço de Teleassistência apresenta-se como uma iniciativa local de apoio social, um instrumento de política pública do Município de Braga que visa melhorar a qualidade de vida e segurança das pessoas utilizadoras, ao prestar auxílio, sempre que estas solicitem apoio, tanto em situação de emergência de saúde, bem como em contexto da insegurança ou da solidão, no exercício das atribuições que legalmente lhe estão conferidas, com especial relevância para as áreas referidas nas alíneas g) e h), do n.º 2, do artigo 23.º, do Anexo I, do Regime Jurídico das Autarquias Locais, aprovado pela Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua redação atual, e no uso das competências expressamente referidas nas alíneas k) do n.º 1, do artigo 33.º, do mesmo diploma legal.

Em cumprimento do disposto no artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo, foi publicitado, no sítio do Município de Braga, na Internet, o início do procedimento administrativo relativo ao presente projeto de Regulamento, para constituição dos interessados que entendessem apresentar os seus contributos.

Assim, no uso do poder regulamentar conferido às autarquias locais pelos artigos 112.º e 241.º, da Constituição da República Portuguesa, e das competências previstas nas alíneas g) e h), do n.º 2, do artigo 23.º, na alínea g), do n.º 1, do artigo 25.º, nas alíneas k) do n.º 1, do artigo 33.º, todos do Anexo I, da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua redação atual, foi o presente aprovado pela Câmara Municipal, sob proposta do seu Presidente, em reunião de XX/XX/2026, e pela Assembleia Municipal, na sua sessão de XX/XX/2026.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Lei habilitante

O presente Regulamento que estabelece as condições de acesso ao Serviço de Teleassistência do Município de Braga”, doravante designado por Serviço de Teleassistência, é elaborado ao abrigo do disposto no n.º 7, do artigo 112.º e 241.º, da Constituição da República Portuguesa, conjugado com o Código do Procedimento Administrativo, bem como, com o disposto nas alíneas g) e h), 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, e no uso das competências expressamente referidas nas alíneas k) do n.º 1, do artigo 33.º, do mesmo diploma legal.

Artigo 2.º

Objeto e âmbito de aplicação

- 1 – O presente conjunto de normas estabelece as condições de acesso ao Serviço de Teleassistência do Município de Braga.
- 2 – O Serviço de Teleassistência é um serviço telefónico de apoio, que visa melhorar a qualidade de vida e segurança das pessoas utilizadoras, ao prestar auxílio, sempre que estas solicitem apoio, tanto em situação de emergência de saúde, como também no contexto da insegurança ou da solidão.
- 3 – A Teleassistência abrange um conjunto de serviços que é suportado por equipamentos disponibilizados às pessoas utilizadoras, de forma a assegurar um rápido auxílio, sempre que solicitado.
- 4 – O Serviço pode funcionar, se solicitado pelas autoridades judiciais e/ou de segurança responsáveis pelos respetivos casos, de forma complementar e supletiva aos legalmente definidos para vítimas de violência doméstica, desde que coordenado pelas autoridades judiciais e/ou de segurança responsáveis.
- 5 - Podem ainda ser referenciadas pessoas pelas entidades que integram a Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do disposto no presente conjunto de normas, considera-se:

- a) **Agregado familiar:** Para além da pessoa que requer, integram o respetivo agregado familiar as seguintes pessoas que vivam em economia comum: cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, em linha reta e em linha colateral, até ao 3º grau; parentes e afins menores em linha reta e em linha colateral; adotantes, tutores/acompanhantes e pessoas a quem a pessoa que requer esteja confiada por decisão judicial ou administrativa de entidades ou serviços legalmente competentes para o efeito; adotados e tutelados/acompanhados pela pessoa que requer ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiadas/os por decisão judicial ou administrativa de entidades ou serviços legalmente competentes;
- b) **Despesas fixas:** soma das despesas com habitação (*valor da renda ou amortização bancária, água/saneamento/resíduos sólidos urbanos, gás, eletricidade*), saúde (*em caso de doença crónica devidamente comprovada*) e mensalidade de Centro de Dia e/ou Serviço de Apoio Domiciliário prestado por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);



- c) **Economia comum:** Consideram-se em economia comum as pessoas que vivam em comunhão de mesa e habitação e tenham estabelecido entre si uma vivência comum de entreajuda e partilha de recursos;
- d) **Rendimento bruto:** o valor dos rendimentos ilíquidos do agregado familiar ou pessoa isolada, ao qual ainda não foram feitas deduções e contribuições para IRS e Segurança Social;
- e) **Rendimento per capita:** valor após o apuramento da diferença entre rendimento bruto e as despesas fixas a dividir pelo número de elementos do agregado familiar.

Artigo 4.º

Objetivos

O Serviço de Teleassistência visa:

- a) Contribuir para a manutenção da autonomia e vida independente;
- b) Evitar ou retardar a necessidade de recurso à institucionalização das pessoas em situação de isolamento ou dependência;
- c) Proporcionar uma resposta imediata em situações de emergência, bem como o apoio na insegurança ou solidão.

Artigo 5.º

Funcionamento geral do serviço

1 – O Serviço de Teleassistência funciona 24 horas por dia, 365 dias por ano, com recurso equipamentos fixos ou móveis, através do quais a pessoa utilizadora pode, pressionando um dispositivo de emergência, contactar com a Central de Atendimento, que faz a avaliação imediata da situação detetada e promove a resposta mais adequada.

2 - Os equipamentos são instalados e monitorizados pela entidade operadora, sendo substituídos em caso de avaria, descontinuidade ou *upgrade*.

3 – O Serviço de Teleassistência é executado por entidade externa, com comprovada e reconhecida capacidade operacional, a qual está obrigada à confidencialidade da informação e proteção dos dados pessoais, bem como a operar, de forma contínua, com Recursos Humanos com formação na área social, área da saúde, socorrismo, emergência e contacto direto com dependentes e, preferencialmente, experiência com vítimas de violência doméstica, procurando diminuir riscos de revitimização, executando as intervenções junto do público-alvo, prestando atendimento social em situações regulares e de emergência, avaliando necessidades imediatas, encaminhando para os recursos adequados e proporcionando apoio psicossocial às pessoas em situação de vulnerabilidade.

4 – O Serviço de Teleassistência abrange um conjunto de serviços de auxílio, designadamente:

- a) Atendimento e acompanhamento de situações de emergência;
- b) Solicitação de serviço de ambulâncias, bombeiros e polícia;



- c) Contacto com familiares ou terceiros;
- d) Contactos de proximidade.

Artigo 6.º

Critérios de admissão

Podem beneficiar do Serviço de Teleassistência, de forma gratuita, as pessoas que reúnam, cumulativamente, os seguintes critérios:

- a) Possuam idade igual ou superior a 65 anos ou superior a 55 anos desde que detenham um grau de incapacidade igual ou superior a 60%, comprovado por Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM) e/ou Vítimas de violência doméstica;
- b) Residam há mais de um ano no Concelho de Braga, com exceção de pessoas vítimas de violência doméstica;
- c) Vivam em situação de isolamento permanente ou temporário (*permanecer sozinho/a ininterruptamente por um período diário de 6 ou mais horas*);
- d) Tenham um rendimento mensal *per capita* de valor igual ou inferior ao valor do Indexante dos Apoios Sociais – IAS (*criado pela Lei n.º 53-B/2006, de 29 de dezembro e atualizado anualmente*) em vigor, tendo por base a fórmula de cálculo prevista no artigo 7.º.

Artigo 7.º

Cálculo

Para o cálculo do rendimento *per capita* deve ser utilizada a seguinte fórmula:

$$RPC = \frac{RB - DF}{N.º AF}$$

DF – Despesas fixas mensais

N.º AF – Número de elementos do Agregado Familiar à data da instrução do processo

RB – Rendimento Bruto do Agregado Familiar

RPC – Rendimento mensal *per capita*

CAPÍTULO II

Procedimento de atribuição

Artigo 8.º

Processo de atribuição

1 – As candidaturas ao Serviço de Teleassistência podem ser efetuadas em qualquer momento, encontrando-se sujeitas à disponibilidade de equipamento e são deferidas por ordem de entrada da respetiva candidatura, devidamente instruída.



2 – Quando as candidaturas elegíveis forem superiores ao número de equipamentos disponíveis, é constituída uma lista de espera que é ordenada de acordo com os critérios de hierarquização e priorização nos termos da tabela que constitui o Anexo I.

Artigo 9.º

Periodicidade

1 – O Serviço de Teleassistência é atribuído pelo período de um ano, automaticamente renovável, caso se mantenham os pressupostos que presidiram à sua atribuição.

2 – A renovação automática é feita a título oficioso pelos Serviços competentes da Câmara Municipal de Braga, que, para o efeito, podem fazer verificações periódicas, incluindo domiciliárias, sempre que tais circunstâncias se justifiquem.

Artigo 10.º

Intransmissibilidade

O Serviço de Teleassistência disponibilizado nos termos do presente conjunto de normas, bem como os equipamentos afetos ao serviço são intransmissíveis.

Artigo 11.º

Processo de candidatura

1 – O pedido realiza-se através da apresentação de requerimento, dirigido ao Presidente da Câmara Municipal de Braga, devidamente instruído, pelas seguintes formas:

- a) Atendimento presencial – Balcão Único;
- b) Balcão Eletrónico de Braga.

2 – O pedido efetuado, através da apresentação de requerimento, deve ser instruído com a apresentação dos seguintes documentos, referentes a todos os elementos do Agregado Familiar:

- a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Número de Contribuinte e Número de Utente do SNS;
- b) Título de Residência (quando aplicável);
- c) Atestado de Residência, emitido pela Junta de Freguesia, que comprove a residência há mais de 1 ano no Concelho de Braga;
- d) Comprovativo do Modelo 3 do IRS, e/ou, caso não tenha efetuado a declaração de IRS, certidão comprovativa da dispensa de apresentação do IRS;
- e) Comprovativos de rendimentos (*exemplo: declaração de pensão, recibo de vencimento*) e despesas, de acordo com o disposto na alínea b) do art.º 3.º;
- f) Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM), caso se aplique.

3 – Sempre que se demonstre necessário, os Serviços Municipais competentes podem solicitar esclarecimentos adicionais, bem como a apresentação de outros documentos, com o objetivo exclusivo de verificar e comprovar o preenchimento dos requisitos de acesso e de utilização do Serviço de Teleassistência.



- 4 – Em caso de dúvida sobre os dados fornecidos pelas pessoas candidatas, nomeadamente, sobre a veracidade das declarações de rendimentos e despesas, poderão os mesmos ser objeto de confirmação através de realização de visita domiciliária e/ou recolha de informação complementar considerada adequada ao apuramento da situação socioeconómica do agregado familiar.
- 5 – No caso de instrução incompleta, é enviada convocatória para entrega da documentação em falta definindo um prazo para o efeito.
- 6 – Mantendo-se inalterada a situação prevista no número anterior, bem como nas situações de não enquadramento nas condições gerais de atribuição, há lugar a indeferimento.
- 7 – A prestação de falsas declarações, detetadas aquando da análise dos elementos apresentados, implica o indeferimento liminar da candidatura.
- 8 – A apresentação da candidatura, por si só, não confere o direito à atribuição do Serviço de Teleassistência, que se encontra condicionada à disponibilidade dos equipamentos.

Artigo 12.º

Obrigações das pessoas utilizadoras

- 1 – Constituem obrigações das pessoas utilizadoras do Serviço de Teleassistência, designadamente:
- a) Cumprir as determinações técnicas de funcionamento e de utilização da entidade prestadora do serviço;
 - b) Comunicar aos serviços competentes do Município de Braga, no prazo de 10 dias úteis a contar da data da respetiva ocorrência, as situações que impliquem uma alteração às condições de atribuição ou à execução do serviço, designadamente, alteração de morada, alteração da constituição do agregado familiar ou da respetiva situação económica e/ou social;
 - c) Zelar pelo equipamento atribuído;
 - d) Informar o Serviço de Teleassistência sempre que ocorram anomalias no funcionamento do equipamento ou no próprio serviço;
 - e) Devolver o equipamento de Teleassistência aos serviços competentes do Município de Braga, caso deixe de necessitar da sua utilização, responsabilidade que transita para os herdeiros ou representantes em caso de morte da pessoa.
 - f) No caso de perda ou dano do equipamento por culpa da pessoa utilizadora, há lugar ao pagamento do custo do equipamento danificado/perdido;
 - g) Facilitar a entrada no domicílio, mediante o aviso prévio de 24 horas, de pessoas devidamente credenciadas representantes do Município de Braga, assim como da entidade prestadora do Serviço de Teleassistência HJ.

Artigo 13.º

Cessação da atribuição do Serviço de Teleassistência



1 – A atribuição do Serviço de Teleassistência cessa nas seguintes situações:

- a) Por exposição escrita da pessoa utilizadora ou seu representante;
- b) Alteração das circunstâncias que determinaram a disponibilização do equipamento;
- c) Verificação de incapacidade definitiva da pessoa utilizadora para acionar o equipamento;
- d) Morte da pessoa utilizadora;
- e) Incumprimento, por parte da pessoa utilizadora, do estabelecido no presente conjunto de normas;
- f) Prestação de falsas declarações pela pessoa utilizadora ou elementos do seu agregado familiar, detetadas após a atribuição do equipamento.

2 - Determinada a cessação definitiva do serviço, a pessoa utilizadora, está obrigada a restituir o equipamento em boas condições de reutilização, no prazo máximo de 5 dias úteis.

CATÍTULO III

Disposições finais

Artigo 14.º

Dados pessoais

1 - No ato de submissão da candidatura, o/a requerente deve declarar que autoriza expressamente a sua utilização para os fins contidos no presente Regulamento.

2 - A recolha e o tratamento dos dados pessoais são apenas os estritamente necessários para a tramitação do presente Serviço de Teleassistência, no respeito pelas regras da privacidade e proteção de dados pessoais constantes do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), bem como da legislação nacional aplicável.

3 - Todos os dados pessoais ao abrigo deste Regulamento destinam-se única e exclusivamente a ser utilizados pelo Município de Braga na prossecução da finalidade indicada no número anterior, que tem como fundamento de licitude o interesse público.

4 - Na aplicação do presente Regulamento são objeto de tratamento dados pessoais como o nome, número de identificação fiscal, morada, endereço eletrónico, contacto telefónico, e outros que se mostrarem necessários para efeitos de aferição da legitimidade, a localização, freguesia, e outros documentos instrutórios específicos necessários para efeitos de análise e decisão do procedimento.

5 - Cada uma destas categorias de dados pessoais é objeto de tratamento adequado, pertinente e estritamente necessário a prossecução da finalidade indicada, garantindo que os dados inexatos serão apagados ou retificados sem demora.

6 - O Município de Braga aplica, tanto no momento de definição dos meios de tratamento de dados, como no momento próprio tratamento, as medidas técnicas e organizativas que possam



assegurar os adequados níveis de segurança e de proteção dados pessoais dos titulares, nos termos dos artigos 25.º e 32.º do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

7 - A obrigação prevista no número anterior, aplica-se à quantidade de dados pessoais recolhidos, à extensão do seu tratamento, ao seu prazo de conservação e à sua acessibilidade, assegurando que os dados pessoais não sejam disponibilizados sem intervenção humana a um número indeterminado de pessoas singulares.

8 - Os dados pessoais, por regra, são conservados apenas pelo período de tempo necessário e no âmbito das finalidades para as quais são recolhidos.

9 - Os titulares dos dados pessoais têm direito a aceder à informação sobre o(s) tratamento(s) dos seus dados, a retificá-la se não estiver correta, ou até apagá-la. Além destes direitos designados e protegidos no RGPD como Direito de Informação, Direito de Acesso, Direito de Retificação e Direito de Apagamento, os requerentes têm ainda Direito à Limitação de Finalidades, à Minimização dos Dados a Portabilidade e a Não Sujeição a Decisões Individuais Automatizadas, os quais podem ser exercidos no respeito pelos normativos aplicáveis junto do Responsável pelo Tratamento, ou então objeto de exposição ao Encarregado de Proteção de Dados ou reclamação à Autoridade Nacional de Controlo (concretamente, a Comissão Nacional de Proteção de Dados), bem como eventuais violações podem ser fundamento de pedido de indemnização junto das instâncias jurisdicionais competentes.

Artigo 15.º

Alterações ao conjunto de normas

O presente conjunto de normas de acesso ao Serviço de Teleassistência pode ser alterado a todo o tempo pela Câmara Municipal de Braga.

Artigo 16.º

Legislação subsidiária

Em tudo o que não esteja especialmente previsto no presente conjunto de normas, aplica-se subsidiariamente o Código do Procedimento Administrativo, quando aplicável, bem como a demais legislação em vigor sobre a matéria que constitui o seu objeto.

Artigo 17.º

Casos omissos

Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na interpretação e aplicação do presente conjunto de normas, que não possam ser resolvidos pelo recurso aos critérios legais de interpretação e integração de lacunas, serão submetidos para decisão do Presidente da Câmara Municipal de Braga, podendo esta competência ser alvo de delegação na Vereação do respetivo Pelouro.

Artigo 18.º



Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no Diário da República.

ANEXOS**ANEXO I – Matriz de critérios de hierarquização e priorização da lista de espera**

Variáveis	Categoria	Pontos	Descrição/Justificação
Vítima de Violência Doméstica (devidamente comprovada – Estatuto de Vítima)	Sim	5	Prioridade máxima devida ao risco e vulnerabilidade
	Não	0	
Situação encaminhada por um dos Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social	Sim	4	Acompanhamento e situação de vulnerabilidade social
	Não	0	
Incapacidade \geq 80%	Sim	3	Incapacidade elevada
	Não	0	
Pessoa isolada	Sim	2	Risco acrescido de isolamento e solidão
	Não	0	
Rendimentos < 50% IAS	Sim	1	Maior precariedade económica
	Não	0	

