

Points en Côte d'Ivoire — Tout point;
Point au-delà — Tout point.

Note

a) L'entreprise ou les entreprises de transport aérien désignée(s) de chaque Partie peuvent, à leur convenance, sur tout ou partie de leurs services:

- exploiter des vols dans un sens ou dans les deux sens;
- omettre des escales en un ou plusieurs points des routes spécifiées;
- sélectionner tous points intermédiaires et/ou points au-delà à leur discrétion;
- modifier l'ordre de desserte des points des routes spécifiées (y compris la possibilité de desservir des points intermédiaires en qualité de points au-delà et vice versa, ainsi que celle d'omettre des escales dans un sens d'un service);
- achever leur service sur le territoire de l'autre Partie ou au-delà, à condition que les services correspondant commencent ou prennent fin sur le territoire de la Partie qui a désigné l'entreprise de transport aérien.

b) L'exercice de droits de trafic par une ou plusieurs entreprises de transport aérien désignée(s) de chaque Partie entre des points intermédiaires ou des points au-delà situés dans un pays tiers et le territoire de l'autre Partie est subordonné à un accord entre les autorités aéronautiques des deux Parties.

c) Sur tout segment des routes ci-dessus, une entreprise de transport aérien désignée de l'une ou l'autre des Parties peut, en tout point, redistribuer le trafic sans restriction quant au type ou au nombre d'aéronefs. Cette faculté est ouverte pour autant que le transport au-delà de ce point constitue une exploitation secondaire par rapport au service principal sur la route spécifiée.

PRESIDÊNCIA E DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Decreto-Lei n.º 105/2017

de 29 de agosto

A Loja de Cidadão é um modelo integrado de prestação de serviços presenciais, que proporciona aos cidadãos um atendimento mais cómodo, concentrando diversos balcões de atendimento de entidades públicas, da administração central e local, e também de entidades privadas.

Alargar a rede de Lojas de Cidadão é um compromisso do XXI Governo Constitucional, dando assim continuidade a um projeto de modernização da rede de serviços públicos iniciado há 18 anos.

Mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, constitui um objetivo do Governo aprofundar um novo modelo de gestão das Lojas de Cidadão. Esse modelo assenta numa maior intervenção dos municípios, nesta fase através de instrumentos de cooperação com a administração central, através dos mecanismos de colaboração previstos na lei, permitindo uma gestão de proximidade por quem conhece o território e as necessidades da população nele residente em matéria de acesso aos serviços públicos suscetíveis de serem disponibilizados no espaço de cada Loja de Cidadão. É intenção do Governo, no futuro próximo, aprofundar a intervenção das autarquias locais, através da descentralização das competências de instalação e gestão das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão.

Por sua vez, os Espaços Cidadão complementam a rede de atendimento de serviços públicos, concentrando num único balcão diferentes serviços, através de atendimento digital assistido. Alarga-se, desse modo, o número de beneficiários de serviços públicos digitais, beneficiando igualmente da proximidade aos serviços tendo em conta

que a maioria destes espaços são instalados em colaboração com as freguesias.

O presente decreto-lei insere-se no âmbito das medidas adotadas na Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro, aplicando-se no imediato aos protocolos em vigor ou a celebrar, e sendo revisto aquando da aprovação do diploma que descentralizar as competências de instalação e gestão das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão para as autarquias locais.

Foram ouvidas a Associação Nacional de Municípios Portugueses e a Associação Nacional de Freguesias.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

O presente decreto-lei procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, que estabelece a regra da prestação digital de serviços públicos, consagra o atendimento digital assistido como seu complemento indispensável e define o modo de concentração de serviços públicos em Lojas do Cidadão.

Artigo 2.º

Alteração ao Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio

Os artigos 5.º, 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 5.º

Espaços Cidadão

- 1 —
- 2 —
- 3 —
- 4 —
- 5 —
- 6 —
- 7 —
- 8 —
- 9 —

10 — Podem também ser instalados, em moldes idênticos ao disposto no presente artigo, locais de prestação de atendimento digital assistido especificamente vocacionados para a atividade empresarial.

11 — Podem ainda ser instalados locais de prestação de atendimento digital assistido no âmbito da rede consular da República Portuguesa, sujeitos ao disposto na Convenção de Viena sobre Relações Consulares.

Artigo 8.º

Rede de Espaços Cidadão

- 1 —
- 2 —
- 3 —
- 4 —
- 5 —
- 6 — A instalação e gestão dos Espaços Cidadão pode ser feita pelas freguesias, em articulação com a Rede de Lojas de Cidadão, através dos instrumentos previstos nos artigos 124.º e seguintes da Lei n.º 75/2013, de

12 de setembro, que aprovou o regime jurídico das autarquias locais.

Artigo 9.º

Rede de Lojas de Cidadão

1 —
2 —

3 — O Governo aprova, através de resolução do Conselho de Ministros, sob proposta do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa, um plano de concretização do disposto nos números anteriores.

4 — A instalação de qualquer Loja de Cidadão deve integrar, pelo menos, dois dos seguintes serviços públicos:

- a) Serviços da Segurança Social;
- b) Serviços da Autoridade Tributária e Aduaneira;
- c) Serviços do Instituto dos Registos e Notariado.

5 — Nas Lojas de Cidadão devem ser criados espaços que permitam o atendimento ocasional por serviços públicos não sediados na Loja.

6 — A instalação de novas Lojas de Cidadão é da iniciativa dos municípios, em articulação com a entidade gestora da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão, aos quais cabe posteriormente a sua gestão.

7 — A gestão de uma Loja de Cidadão é formalizada mediante protocolo a celebrar entre os municípios, a AMA, I. P., e os serviços e organismos públicos nela instalados, para os quais é fixada uma transferência mensal devida a título de reembolso das despesas suportadas pela entidade gestora, nomeadamente de:

- a) Serviços de higiene e limpeza;
- b) Serviços de segurança;
- c) Serviços essenciais;
- d) Comunicações;
- e) Serviços técnicos;
- f) Utilização do espaço.

8 — A instalação referida no n.º 6 e o protocolo referido no número anterior são realizados ao abrigo do regime previsto nos artigos 124.º e seguintes da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro.»

Artigo 3.º

Aditamento ao Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio

É aditado ao Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, o artigo 9.º-A, com a seguinte redação:

«Artigo 9.º-A

Entidade gestora da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão

Compete à AMA, I. P., enquanto entidade gestora da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão:

- a) Definir o sistema de gestão de filas de espera e todos os elementos distintivos a utilizar em cada Loja de Cidadão, como a sinalética e os seus elementos gráficos, fundamentais para a identificação da rede e sua racionalização, sendo disponibilizados à entidade responsável pela gestão da loja, para a respetiva instalação;
- b) Efetuar a articulação com os serviços da Administração Pública no âmbito do projeto de instalação

de uma Loja de Cidadão, em parceria com o município onde essa instalação ocorre;

c) Assegurar a formação dos elementos a quem cabe a gestão da Loja de Cidadão, quer sejam indicados pela respetiva autarquia, pelos serviços presentes na Loja ou pela própria AMA, I. P.;

d) Promover a assinatura de protocolos onde se estabeleçam os direitos e obrigações dos municípios e das entidades presentes na Loja;

e) Emitir parecer, em conjunto com a Direção-Geral do Tesouro e Finanças, relativo à deslocalização de um posto de atendimento de uma Loja de Cidadão, nomeadamente decorrente de reestruturação territorial do atendimento de um organismo público, para um espaço privado relativamente ao qual seja necessário outorgar um contrato de arrendamento;

f) Propor ao membro do Governo responsável pela modernização administrativa a fixação, juntamente com a entidade gestora da Loja de Cidadão, de horários de funcionamento e atendimento, nomeadamente quando estes devam ser mais reduzidos do que o previsto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 187/99, de 2 de junho, sem prejuízo de os horários de atendimento poderem ser diferenciados por serviço, mas assegurando-se sempre o princípio da continuidade do atendimento, designadamente durante a hora de almoço;

g) Definir e alargar a oferta de entidades e serviços constantes do catálogo dos Espaços Cidadão, em articulação com as entidades parceiras;

h) Celebrar novos protocolos para instalação de Espaços Cidadão, em articulação com as autarquias locais e de acordo com a intenção e disponibilidade manifestada por estas, atendendo igualmente à possibilidade de captação de financiamento europeu;

i) Emitir recomendações em matéria de boas práticas e de qualidade de atendimento dos serviços públicos;

j) Garantir a inserção da imagem, marca e sistema local de gestão do atendimento na rede das Lojas de Cidadão.»

Artigo 4.º

Revisão do regime

As disposições do presente regime respeitantes ao exercício de competências da administração central pelas autarquias locais ao abrigo dos instrumentos previstos na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, são objeto de revisão com a entrada em vigor do diploma que descentraliza para as autarquias locais as competências de instalação e gestão das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão.

Artigo 5.º

Aplicação da lei no tempo

Aos protocolos vigentes de gestão de uma Loja de Cidadão, celebrados antes da entrada em vigor do presente decreto-lei, aplica-se o disposto no n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, com a redação dada pelo presente decreto-lei, ainda que a entidade gestora da mesma seja a AMA, I. P.

Artigo 6.º

Republicação

1 — É republicado, em anexo ao presente decreto-lei e do qual faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, com a redação atual.

2 — Para efeitos de republicação, onde se lê «Lojas do Cidadão», «Loja do Cidadão», «Espaços do Cidadão» ou «Espaço do Cidadão», deve ler-se, respetivamente, «Lojas de Cidadão», «Loja de Cidadão», «Espaços Cidadão» ou «Espaço Cidadão».

Artigo 7.º

Entrada em vigor

O presente decreto-lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 11 de maio de 2017. — *António Luís Santos da Costa* — *Maria Teresa Gonçalves Ribeiro* — *Maria Manuel de Lemos Leitão Marques* — *Mário José Gomes de Freitas Centeno* — *José Alberto de Azeredo Ferreira Lopes* — *Maria Constança Dias Urbano de Sousa* — *Francisca Eugénia da Silva Dias Van Dunem* — *Eduardo Arménio do Nascimento Cabrita* — *Luís Filipe Carrilho de Castro Mendes* — *Manuel Frederico Tojal de Valsassina Heitor* — *Tiago Brandão Rodrigues* — *José António Fonseca Vieira da Silva* — *Fernando Manuel Ferreira Araújo* — *Pedro Manuel Dias de Jesus Marques* — *Manuel de Herédia Caldeira Cabral* — *João Pedro Soeiro de Matos Fernandes* — *Luís Manuel Capoulas Santos* — *Ana Paula Mendes Vitorino*.

Promulgado em 29 de junho de 2017.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em 30 de junho de 2017.

O Primeiro-Ministro, *António Luís Santos da Costa*.

ANEXO

(a que se refere o artigo 6.º)

Republicação do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio

Artigo 1.º

Objeto

O presente decreto-lei estabelece a regra da prestação digital de serviços públicos, consagra o atendimento digital assistido como seu complemento indispensável e define o modo de concentração de serviços públicos em Lojas de Cidadão.

Artigo 2.º

Digital como regra

1 — Os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, para além do atendimento presencial, ser também prestados de forma digital, através da sua progressiva disponibilização na Internet.

2 — O Governo aprova, através de resolução do Conselho de Ministros, a Estratégia Digital para os Serviços Públicos, na qual se definem:

a) Os objetivos estratégicos a alcançar em matéria de prestação digital de serviços públicos;

b) Os princípios e regras a observar pelos serviços e organismos da Administração Pública em matéria de pres-

tação digital de serviços públicos, designadamente em matéria de usabilidade e acessibilidade dos portais e sítios na Internet da Administração Pública e de interoperabilidade;

c) As prioridades em matéria de prestação digital de serviços públicos a serem cumpridas pelos diversos serviços e organismos da Administração Pública e respetiva calendarização.

3 — A monitorização da execução da Estratégia Digital para os Serviços Públicos é garantida pela Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA), prevista no Decreto-Lei n.º 4/97, de 4 de janeiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio.

4 — De forma a garantir que a prestação digital de serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados *online*, é garantida a criação de uma rede nacional de serviços de atendimento digital assistido, designada Rede Espaços Cidadão, coordenada pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.)

Artigo 3.º

Tratamento diferenciado em função do modo de prestação dos serviços públicos

1 — Os montantes cobrados pelos serviços e organismos da Administração Pública pela prestação de serviços públicos devem ser diferenciados em função do modo utilizado para o efeito, mediante a aplicação de reduções à prestação *online* de serviços públicos em relação ao valor-base cobrado no atendimento presencial.

2 — Os montantes cobrados pelo atendimento digital assistido correspondem ao valor devido pela prestação *online* de serviços públicos ou a um valor intermédio entre aqueles referidos no número anterior.

3 — A cobrança da eventual diferença entre os valores devidos pelo atendimento digital assistido e pela prestação *online* de serviços públicos é feita de forma autónoma.

4 — Na determinação dos montantes devidos pelo atendimento digital assistido é garantido um tratamento idêntico em todo o território nacional.

Artigo 4.º

Organização

A Administração Pública deve organizar-se, nomeadamente desenvolvendo as redes das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão, tendo em vista:

a) Aproximar os serviços públicos dos cidadãos, em particular nos territórios de menor densidade populacional;

b) Privilegiar a utilidade e comodidade para o cidadão no acesso aos serviços públicos;

c) Racionalizar os custos da Administração Pública com instalações e equipamentos;

d) Assegurar o atendimento digital assistido, prestado por mediadores de atendimento digital com formação adequada, como complemento indispensável da prestação digital de serviços públicos, garantindo o seu caráter inclusivo.

Artigo 5.º

Espaços Cidadão

1 — Para suprir as dificuldades no acesso direto pelos cidadãos aos serviços públicos prestados através do

recurso aos meios digitais, é promovido o acesso a esses serviços através do atendimento digital assistido nos Espaços Cidadão.

2 — Os Espaços Cidadão são constituídos mediante protocolo a celebrar entre a AMA, I. P., e autarquias locais, instituições particulares de solidariedade social, fundações, associações, nomeadamente empresariais, outras entidades de direito privado que prestem serviços públicos, bem como outras entidades de direito público.

3 — No desenho do equipamento dos Espaços Cidadão e na realização do atendimento digital assistido são garantidas as necessárias condições de privacidade e de confidencialidade ao cidadão, designadamente no momento em que seja necessária a sua autenticação.

4 — A mediação prevista no n.º 1 é realizada por trabalhadores das entidades parceiras da AMA, I. P., após devida formação e credenciação pela referida entidade.

5 — Os protocolos referidos no n.º 2 preveem necessariamente:

a) A assunção da gestão local do Espaço Cidadão pela entidade parceira da AMA, I. P., incluindo a disponibilização de um espaço adequado para a sua instalação, sem prejuízo da possibilidade de poderem ser instalados Espaços Cidadão móveis;

b) A disponibilização, por essa entidade parceira, de recursos humanos para garantir o seu funcionamento;

c) As regras a seguir pela entidade parceira em matéria de atendimento a prestar aos cidadãos em geral e aos agentes económicos em particular, sem prejuízo da necessária flexibilidade para efeitos de gestão de recursos humanos, definição de horários de atendimento e seleção dos serviços de atendimento digital assistido a prestar;

d) A credenciação, pela AMA, I. P., das suas entidades parceiras e a formação dos respetivos trabalhadores que prestam atendimento digital assistido, garantida pela AMA, I. P., em colaboração com os demais serviços da Administração Pública que disponibilizem serviços digitais;

e) A disponibilização de serviços de *back-office* e de apoio pela AMA, I. P., em colaboração com os demais serviços da Administração Pública que disponibilizem serviços públicos digitais;

f) O modo de aplicação do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 3.º;

g) As obrigações de reporte da entidade parceira, a definição da sua responsabilidade decorrente do atendimento prestado, bem como os mecanismos e procedimentos de controlo por parte da AMA, I. P.

6 — Sem prejuízo das especificidades que cada protocolo possa conter, a AMA, I. P., adota e divulga as condições gerais de instalação e funcionamento dos Espaços Cidadão, para efeitos de celebração dos protocolos referidos nos números anteriores.

7 — Podem igualmente ser instalados Espaços Cidadão em locais de atendimento ao público dos serviços e organismos da administração pública central, mediante acordo com a AMA, I. P., aplicando-se o presente artigo com as devidas adaptações.

8 — Nos Espaços Cidadão, as entidades parceiras têm plena autonomia para definir o horário de atendimento, devendo o mesmo constar do protocolo celebrado com a AMA, I. P.

9 — A aplicação aos Espaços Cidadão do disposto nos artigos 7.º, 9.º, 10.º, 35.º-A e 39.º-A do Decreto-Lei

n.º 135/99, de 22 de abril, republicado pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, é feita com as adaptações previstas nos protocolos referidos no n.º 2.

10 — Podem também ser instalados, em moldes idênticos ao disposto no presente artigo, locais de prestação de atendimento digital assistido especificamente vocacionados para a atividade empresarial.

11 — Podem ainda ser instalados locais de prestação de atendimento digital assistido no âmbito da rede consular da República Portuguesa, sujeitos ao disposto na Convenção de Viena sobre Relações Consulares.

Artigo 6.º

Atendimento digital assistido

1 — O atendimento digital assistido corresponde ao auxílio ao cidadão ou agente económico no acesso e interação com os portais e sítios na Internet da Administração Pública, prestado por um trabalhador de uma entidade parceira devidamente credenciada pela AMA, I. P.

2 — Para além de prestarem o atendimento digital assistido aos cidadãos que o solicitem, os trabalhadores referidos no número anterior, enquanto mediadores de atendimento digital, exercem um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da Administração Pública.

3 — As funções de atendimento digital assistido nos Espaços Cidadão não incluem a prática de atos que a lei reserva a quem exerça específicas funções públicas ou a determinados profissionais.

4 — Aplicam-se aos mediadores de atendimento digital, com as devidas adaptações, os deveres aplicáveis aos trabalhadores que exercem funções públicas, em especial os de prossecução do interesse público, de isenção, de imparcialidade, de informação, de zelo e de correção.

5 — Através de protocolo celebrado entre a AMA, I. P., e o serviço ou organismo competente da Administração Pública, pode ser previsto que, nos Espaços Cidadão, também seja disponibilizado o atendimento de serviços ou a prática de atos não abrangidos no âmbito do atendimento digital assistido.

6 — A AMA, I. P., em colaboração com os serviços da Administração Pública que disponibilizem serviços públicos digitais, dá formação adequada aos mediadores de atendimento digital e disponibiliza um *back-office* próprio, especificamente desenvolvido para os apoiar, que progressivamente incluirá apoio telefónico, por correio eletrónico, através de *chat* em plataforma eletrónica, e através de teleconferência, nomeadamente através de *Voice over Internet Protocol (VoIP)*.

7 — O atendimento digital assistido exige o consentimento expresso dado pelo utente para que o mediador de atendimento digital que o atenda tenha acesso pontual aos seus dados pessoais, exclusivamente para os fins pretendidos pelo utente.

8 — Os mediadores de atendimento digital estão sujeitos a segredo profissional, no exercício das suas funções.

9 — Os mediadores de atendimento digital não podem executar qualquer outra tarefa que não aquelas solicitadas pelos utentes, nem podem utilizar para qualquer outro fim os dados dos utentes dos quais tomem conhecimento pelo auxílio prestado, sob pena de responsabilidade civil, disciplinar e penal.

10 — As entidades parceiras da AMA, I. P., podem, quando necessário, recorrer aos mecanismos de mobilidade e de requalificação previstos na lei na seleção de mediadores de atendimento digital.

11 — Os mediadores de atendimento digital prestam o atendimento digital assistido sob direção, poder disciplinar e responsabilidade da entidade parceira da AMA, I. P., gestora do respetivo Espaço Cidadão, no quadro do protocolo referido no artigo anterior.

Artigo 7.º

Colaboração entre serviços de atendimento

1 — Os órgãos e serviços da Administração Pública colaboram entre si e prestam auxílio mútuo na prestação de serviços de atendimento ao cidadão, articulando os respetivos *back-offices*, em particular para apoiar o atendimento digital assistido.

2 — No âmbito da colaboração referida no número anterior, para todo o serviço público prestado *online* é disponibilizado, no próprio sítio ou portal, um guia ou manual de referência para a sua utilização, quer pelos trabalhadores que prestam o atendimento do serviço, quer pelos utentes.

Artigo 8.º

Rede de Espaços Cidadão

1 — Os Espaços Cidadão constituem-se em rede, cuja coordenação e gestão global compete à AMA, I. P.

2 — A AMA, I. P., desenvolve e mantém uma plataforma *online* gratuita, disponível também em equipamentos móveis, onde se identificam e georreferenciam todos os Espaços Cidadão e os serviços e organismos do Estado.

3 — A plataforma referida no número anterior inclui a informação atualizada sobre os atos que o cidadão ou o agente económico pode em concreto realizar nos locais nela identificados, bem como outras informações relevantes, tais como horários e contactos.

4 — Na plataforma deve constar informação atualizada relativamente ao portal ou sítio na Internet onde os atos referidos no número anterior podem ser realizados autónoma e digitalmente pelo cidadão ou agente económico.

5 — Em cada Espaço Cidadão é sempre identificado, de forma visível para os utentes, o conjunto de atos que nele podem ser praticados, bem como os locais mais próximos onde se possam realizar aqueles que nele não estejam disponíveis.

6 — A instalação e gestão dos Espaços Cidadão pode ser feita pelas freguesias, em articulação com a Rede de Lojas de Cidadão, através dos instrumentos previstos nos artigos 124.º e seguintes da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, que aprovou o regime jurídico das autarquias locais.

Artigo 9.º

Rede de Lojas de Cidadão

1 — Sempre que possível, e garantindo-se a racionalização de custos da Administração Pública com instalações e equipamentos, os espaços de atendimento ao público (*front-offices*) dos serviços e organismos do Estado devem ser concentrados num mesmo local, de modo a privilegiar a utilidade e comodidade para o cidadão.

2 — A concentração referida no número anterior determina a instituição de uma Loja de Cidadão e deve prever a

instalação no mesmo local de um Espaço Cidadão, nos termos previstos no n.º 7 do artigo 5.º, de modo a possibilitar o atendimento digital assistido de outros serviços públicos que não hajam sido objeto dessa concentração.

3 — O Governo aprova, através de resolução do Conselho de Ministros, sob proposta do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa, um plano de concretização do disposto nos números anteriores.

4 — A instalação de qualquer Loja de Cidadão deve integrar, pelo menos, dois dos seguintes serviços públicos:

- a) Serviços da Segurança Social;
- b) Serviços da Autoridade Tributária e Aduaneira;
- c) Serviços do Instituto dos Registos e Notariado.

5 — Nas Lojas de Cidadão devem ser criados espaços que permitam o atendimento ocasional por serviços públicos não sediados na Loja.

6 — A instalação de novas Lojas de Cidadão é da iniciativa dos municípios, em articulação com a entidade gestora da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão, aos quais cabe posteriormente a sua gestão.

7 — A gestão de uma Loja de Cidadão é formalizada mediante protocolo a celebrar entre os municípios, a AMA, I. P., e os serviços e organismos públicos nela instalados, para os quais é fixada uma transferência mensal devida a título de reembolso das despesas suportadas pela entidade gestora, nomeadamente de:

- a) Serviços de higiene e limpeza;
- b) Serviços de segurança;
- c) Serviços essenciais;
- d) Comunicações;
- e) Serviços técnicos;
- f) Utilização do espaço.

8 — A instalação referida no n.º 6 e o protocolo referido no número anterior são realizados ao abrigo do regime previsto nos artigos 124.º e seguintes da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro.

Artigo 9.º-A

Entidade gestora da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão

Compete à AMA, I. P., enquanto entidade gestora da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão:

a) Definir o sistema de gestão de filas de espera e todos os elementos distintivos a utilizar em cada Loja de Cidadão, como a sinalética e os seus elementos gráficos, fundamentais para a identificação da rede e sua racionalização, sendo disponibilizados à entidade responsável pela gestão da loja, para a respetiva instalação;

b) Efetuar a articulação com os serviços da Administração Pública no âmbito do projeto de instalação de uma Loja de Cidadão, em parceria com o município onde essa instalação ocorre;

c) Assegurar a formação dos elementos a quem cabe a gestão da Loja de Cidadão, quer sejam indicados pela respetiva autarquia, pelos serviços presentes na Loja ou pela própria AMA, I. P.;

d) Promover a assinatura de protocolos onde se estabeleçam os direitos e obrigações dos municípios e das entidades presentes na Loja;

e) Emitir parecer, em conjunto com a Direção-Geral do Tesouro e Finanças, relativo à deslocalização de um posto de atendimento de uma Loja de Cidadão, nomeadamente decorrente de reestruturação territorial do atendimento de um organismo público, para um espaço privado relativamente ao qual seja necessário outorgar um contrato de arrendamento;

f) Propor ao membro do Governo responsável pela modernização administrativa a fixação, juntamente com a entidade gestora da Loja de Cidadão, de horários de funcionamento e atendimento, nomeadamente quando estes devam ser mais reduzidos do que o previsto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 187/99, de 2 de junho, sem prejuízo de os horários de atendimento poderem ser diferenciados por serviço, mas assegurando-se sempre o princípio da continuidade do atendimento, designadamente durante a hora de almoço;

g) Definir e alargar a oferta de entidades e serviços constantes do catálogo dos Espaços Cidadão, em articulação com as entidades parceiras;

h) Celebrar novos protocolos para instalação de Espaços Cidadão, em articulação com as autarquias locais e de acordo com a intenção e disponibilidade manifestada por estas, atendendo igualmente à possibilidade de captação de financiamento europeu;

i) Emitir recomendações em matéria de boas práticas e de qualidade de atendimento dos serviços públicos;

j) Garantir a inserção da imagem, marca e sistema local de gestão do atendimento na rede das Lojas de Cidadão.

Artigo 10.º

Norma de adaptação

No prazo de 120 dias após a entrada em vigor do presente decreto-lei os serviços e organismos da administração pública central devem:

a) Apresentar à respetiva tutela as propostas de alterações legislativas e regulamentares necessárias para dar cumprimento ao disposto no artigo 3.º;

b) Indicar à respetiva tutela quais os serviços públicos que, podendo-o ser, ainda não sejam integralmente prestados de forma digital;

c) Dar cumprimento ao disposto no n.º 2 do artigo 7.º

FINANÇAS

Decreto Regulamentar n.º 8/2017

de 29 de agosto

A implementação do Regulamento (UE) n.º 2016/1011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2016 (Regulamento), relativo aos índices utilizados como índices de referência no quadro de instrumentos e contratos financeiros ou para aferir o desempenho de fundos de investimento, exige a designação de autoridades competentes e a criação de um regime sancionatório.

Visando assegurar o acompanhamento dos índices de referência designados como críticos, algumas disposições do Regulamento são aplicáveis desde 30 de junho de 2016.

A designação de índices de referência críticos determina que a autoridade competente do respetivo administrador constitua um colégio de supervisão com a participação

das autoridades competentes dos fornecedores de dados de cálculo para a determinação desse índice de referência.

Atendendo à existência em Portugal de um fornecedor de dados de índices de referência designados como críticos, mostra-se necessário proceder à designação das autoridades nacionais competentes para efeitos do Regulamento, devendo ocorrer ulteriormente a criação do regime sancionatório.

Deste modo, a Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários é designada como autoridade nacional competente para a supervisão dos administradores, das entidades supervisionadas que sejam fornecedores de dados de cálculo para a determinação de um índice de referência e das entidades supervisionadas que sejam utilizadores de índices de referência, sem prejuízo das competências atribuídas ao Banco de Portugal e à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. O Banco de Portugal e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões são designados como autoridades nacionais competentes para a supervisão da utilização de índices de referência, no que respeita, respetivamente, aos contratos financeiros previstos no Regulamento e às entidades sujeitas à sua supervisão.

Atendendo ao impacto transversal dos índices de referência, são ainda previstos mecanismos de cooperação e de troca de informação entre as autoridades nacionais referentes às matérias previstas no Regulamento, sem prejuízo dos mecanismos gerais de cooperação entre aquelas autoridades que se encontrem previstos noutros diplomas.

Foram ouvidos o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Assim:

Nos termos da alínea c) do artigo 199.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

O presente decreto regulamentar designa as autoridades competentes para a supervisão dos administradores de índices de referência e das entidades supervisionadas que sejam fornecedores de dados de cálculo ou utilizadores de índices de referência, para efeitos do Regulamento (UE) n.º 2016/1011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2016 (Regulamento), relativo aos índices utilizados como índices de referência no quadro de instrumentos e contratos financeiros ou para aferir o desempenho de fundos de investimento e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2014/17/UE e o Regulamento (UE) n.º 596/2014.

Artigo 2.º

Designação das autoridades competentes

1 — Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 40.º do Regulamento:

a) A Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) é a autoridade competente para a supervisão dos administradores de índices de referência e das entidades supervisionadas que sejam fornecedores de dados de cálculo ou utilizadores de índices de referência, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;

b) O Banco de Portugal é a autoridade competente para a supervisão dos deveres relativos à alteração e cessação