

*I SÉRIE*



# DIÁRIO DA REPÚBLICA

Quarta-feira, 21 de junho de 2017

Número 118

## ÍNDICE

### Justiça

#### Decreto-Lei n.º 71/2017:

Altera o Regulamento da Nacionalidade Portuguesa. . . . . 3120

### Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

#### Decreto-Lei n.º 72/2017:

Estabelece incentivos à contratação de jovens à procura do primeiro emprego e de desempregados de longa duração e de muito longa duração . . . . . 3125

### Saúde

#### Decreto-Lei n.º 73/2017:

Altera o regime jurídico das unidades de saúde familiar. . . . . 3128

#### Portaria n.º 194/2017:

Procede à sexta alteração à Portaria n.º 142-B/2012, de 15 de maio, que define as condições em que o Serviço Nacional de Saúde assegura os encargos com o transporte não urgente de doentes que seja instrumental à realização das prestações de saúde . . . . . 3140

### Economia

#### Decreto-Lei n.º 74/2017:

Implementa as medidas SIMPLEX+ 2016 «Livro de reclamações on-line», «Livro de reclamações amarelo» e «Atendimento Público avaliado» . . . . . 3141

## JUSTIÇA

### Decreto-Lei n.º 71/2017

de 21 de junho

Pela Lei Orgânica n.º 8/2015, de 22 de junho, foram introduzidas alterações à Lei da Nacionalidade (Lei n.º 37/81, de 3 de outubro), fixando novos fundamentos para a concessão da nacionalidade por naturalização e de oposição à aquisição da nacionalidade portuguesa.

Posteriormente, a Lei Orgânica n.º 9/2015, de 29 de julho, procedeu à sétima alteração à Lei da Nacionalidade, estendendo a nacionalidade portuguesa originária aos netos de portugueses nascidos no estrangeiro.

Quer o artigo 4.º da Lei Orgânica n.º 8/2015, de 22 de junho, quer o artigo 4.º da Lei Orgânica n.º 9/2015, de 29 de julho, preveem a necessidade de introdução de alterações ao Regulamento da Nacionalidade Portuguesa, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 237-A/2006, de 14 de dezembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 43/2013, de 1 de abril, e 30-A/2015, de 27 de fevereiro. Acresce que, no caso da Lei Orgânica n.º 9/2015, a sua entrada em vigor ocorrerá apenas com a entrada em vigor do diploma que a regulamenta.

Assim, em primeiro lugar, e tendo em vista regulamentar as alterações introduzidas pela Lei Orgânica n.º 8/2015, de 22 de junho, o presente decreto-lei prevê os termos em que a Conservatória dos Registos Centrais obtém informação «sobre a existência de perigo ou ameaça para a segurança ou a defesa nacional, ou o envolvimento em atividades relacionadas com a prática do terrorismo, nos termos da respetiva lei».

Em segundo lugar, regulamentam-se as alterações introduzidas à Lei da Nacionalidade pela Lei Orgânica n.º 9/2015, de 29 de julho, criando-se, assim, as condições para a sua entrada em vigor. A regulamentação opera-se através do aditamento de uma norma em que se definem os termos em que o Governo, de acordo com o disposto no n.º 3 do artigo 1.º da Lei da Nacionalidade, reconhece a existência de laços de efetiva ligação a comunidade nacional.

Na mesma disposição são previstas as situações em que a Conservatória dos Registos Centrais, considerando preenchidos os requisitos previstos, deverá concluir que o declarante possui laços de efetiva ligação à comunidade nacional, estando dispensada a remessa do processo ao membro do Governo responsável pela área da justiça.

A consagração legal destes requisitos contribui também para tornar o processo de atribuição da nacionalidade mais previsível para o requerente, permitindo que este conheça, antecipadamente, os requisitos necessários ao reconhecimento mais célere dos laços de efetiva ligação à comunidade nacional.

A não inclusão no elenco de situações enunciadas não determina, por automatismo, a exclusão da possibilidade de atribuição da nacionalidade, sendo o processo remetido ao membro do Governo responsável pela área da justiça que ajuizará da existência de laços de efetiva ligação à comunidade nacional.

O presente decreto-lei não se limita, no entanto, a regulamentar as Leis Orgânicas n.ºs 8/2015, de 22 de junho, e 9/2015, de 29 de julho, aproveitando-se esta intervenção para introduzir algumas melhorias no procedimento de atribuição e aquisição da nacionalidade, tornando-o mais justo e célere para o requerente.

Entre essas melhorias encontra-se, em primeiro lugar, a presunção agora ínsita no n.º 9 do artigo 25.º relativamente ao conhecimento da língua portuguesa. De acordo com a norma que agora se introduz, esse conhecimento deve presumir-se quando o interessado seja natural e nacional de país que tenha o português como língua oficial há pelo menos 10 anos (não tendo de existir, no entanto, coincidência entre os dois países) e resida em Portugal, independentemente do título, há pelo menos 5 anos. Assim, por exemplo, o nacional de país de língua oficial portuguesa que tenha nascido em Portugal e neste país sempre tenha residido fica agora dispensado de comprovar o conhecimento da língua portuguesa. Corrige-se, por esta via, um obstáculo administrativo dificilmente compreensível, agilizando-se o procedimento, sem quebra de rigor.

A segunda alteração relevante consiste na previsão da dispensa de apresentação do certificado do registo criminal do país da naturalidade ou do país da nacionalidade quando o interessado não tenha neles residido em idade relevante para esse registo (ou seja, após os 16 anos). São abrangidos por esta dispensa, por exemplo, todos os interessados que, tendo nascido em Portugal, sempre aqui tenham residido, nunca tendo residido ou sequer viajado para o seu país de nacionalidade. Também aqui se elimina uma exigência burocrática carecida de razoabilidade, contribuindo-se para a agilização do respetivo procedimento administrativo.

Aproveita-se também para, igualmente com o intuito de agilizar o procedimento administrativo, clarificar o regime de notificação nos procedimentos da nacionalidade, determinando-se que todas as notificações efetuadas pela Conservatória dos Registos Centrais são efetuadas para o domicílio escolhido pelo interessado e que não deixam de produzir efeito pelo facto de o expediente ser devolvido.

Por último, e considerando o impacto que os processos de oposição à aquisição da nacionalidade portuguesa têm tido nas pendências do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, bem como as dificuldades que a solução plasmada no artigo 9.º da Lei da Nacionalidade tem originado, quer para o Ministério Público, quer para a Conservatória dos Registos Centrais, em virtude, nomeadamente, da atribuição àquele do ónus da prova processual, procura-se, através da agilização e melhor densificação do procedimento administrativo relativo à fase prévia à oposição, aliviar a pressão que impende sobre o Ministério Público.

Com esse objetivo, é agora definido um conjunto de circunstâncias perante as quais a Conservatória dos Registos Centrais deverá presumir a existência de ligação efetiva à comunidade nacional.

A criação destas presunções contribuirá não só para diminuir o número de processos que a Conservatória dos Registos Centrais comunica ao Ministério Público mas também para balizar as próprias expectativas dos interessados, aumentando a previsibilidade do procedimento administrativo em causa.

Foram ouvidos o Conselho Superior da Magistratura, o Conselho Superior do Ministério Público, o Alto Comissariado para as Migrações, o Conselho para as Migrações, o Conselho das Comunidades Portuguesas e a Associação Sindical dos Conservadores dos Registos.

Foi promovida a audição do Conselho Superior dos Tribunais Administrativos e Fiscais, da Ordem dos Advogados, da Associação Sindical dos Oficiais dos Registos e do Notariado e do Sindicato dos Trabalhadores dos Registos e do Notariado.

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 4.º da Lei Orgânica n.º 8/2015, de 22 de junho, e do artigo 4.º da Lei Orgânica n.º 9/2015, de 29 de julho, e 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 terceira alteração ao Regulamento da Nacionalidade Portuguesa, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 237-A/2006, de 14 de dezembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 43/2013, de 1 de abril, e 30-A/2015, de 27 de fevereiro.

Artigo 2.º

Alteração ao Regulamento da Nacionalidade Portuguesa

Os artigos 19.º, 21.º, 23.º, 24.º, 24.º-A, 25.º, 27.º, 28.º, 32.º, 37.º, 41.º, 42.º, 44.º, 56.º, 57.º, 60.º a 62.º e 70.º do Regulamento da Nacionalidade Portuguesa, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 237-A/2006, de 14 de dezembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 43/2013, de 1 de abril, e 30-A/2015, de 27 de fevereiro, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 19.º

[...]

1 — .....

a) .....

b) .....

c) .....

d) .....

e) Não constituam perigo ou ameaça para a segurança ou a defesa nacional, pelo seu envolvimento em atividades relacionadas com a prática do terrorismo, nos termos da respetiva lei.

2 — .....

Artigo 21.º

[...]

1 — .....

a) .....

b) .....

c) Não constituam perigo ou ameaça para a segurança ou a defesa nacional, pelo seu envolvimento em atividades relacionadas com a prática do terrorismo, nos termos da respetiva lei.

2 — .....

3 — .....

Artigo 23.º

[...]

1 — .....

a) .....

b) .....

c) .....

d) Não constituam perigo ou ameaça para a segurança ou a defesa nacional, pelo seu envolvimento em atividades relacionadas com a prática do terrorismo, nos termos da respetiva lei.

2 — .....

Artigo 24.º

[...]

1 — .....

a) .....

b) .....

c) Não constituam perigo ou ameaça para a segurança ou a defesa nacional, pelo seu envolvimento em atividades relacionadas com a prática do terrorismo, nos termos da respetiva lei.

2 — .....

3 — .....

4 — .....

5 — .....

Artigo 24.º-A

[...]

1 — .....

a) .....

b) .....

c) Não constituam perigo ou ameaça para a segurança ou a defesa nacional, pelo seu envolvimento em atividades relacionadas com a prática do terrorismo, nos termos da respetiva lei.

2 — .....

3 — .....

4 — .....

5 — .....

6 — .....

Artigo 25.º

[...]

1 — .....

2 — .....

3 — .....

4 — .....

5 — .....

6 — .....

7 — .....

8 — .....

9 — O conhecimento da língua portuguesa presume-se existir para os interessados que sejam naturais e nacionais de país que tenha o português como língua oficial há pelo menos 10 anos e que residam em Portugal, independentemente do título, há pelo menos 5 anos.

10 — No caso de cidadãos nacionais de um Estado membro da União Europeia, a prova da residência legal pode ser efetuada:

a) Mediante transmissão de informação pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, nos termos do n.º 1, relativamente à realização do registo a que se refere o artigo 14.º da Lei n.º 37/2006, de 9 de agosto; ou

b) Mediante a apresentação de documentos que comprovem o preenchimento das condições do direito

de residência estabelecidas nos artigos 7.º e 9.º da Lei n.º 37/2006, de 9 de agosto, ou do direito de residência permanente estabelecidas nos artigos 10.º e 11.º da mesma lei.

#### Artigo 27.º

[...]

- 1 — .....  
2 — .....

a) .....

b) Quando não seja acompanhado dos documentos necessários para comprovar os factos que constituem o fundamento do pedido, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 4 a 8 do artigo 37.º

3 — .....

4 — .....

5 — .....

6 — .....

7 — A informação sobre a existência de perigo ou ameaça para a segurança ou a defesa nacional, pelo envolvimento em atividades relacionadas com a prática do terrorismo, nos termos da respetiva lei, é prestada pelas entidades referidas no n.º 5.

8 — *(Anterior n.º 7.)*

9 — *(Anterior n.º 8.)*

10 — *(Anterior n.º 9.)*

11 — *(Anterior n.º 10.)*

12 — *(Anterior n.º 11.)*

13 — *(Anterior n.º 12.)*

14 — *(Anterior n.º 13.)*

15 — As notificações, quando sejam efetuadas por carta registada, são remetidas para o domicílio escolhido pelo interessado, e presumem-se efetuadas no terceiro dia útil posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte a esse, quando esse dia não seja útil.

16 — As notificações referidas no número anterior não deixam de produzir efeito pelo facto de o expediente ser devolvido, desde que a remessa tenha sido feita para o domicílio escolhido pelo interessado; nesse caso, ou no de a carta não ter sido entregue por ausência do destinatário, juntar-se-á ao procedimento o sobrescrito, presumindo-se a notificação feita no dia a que se refere a parte final do número anterior.

#### Artigo 28.º

[...]

O membro do Governo responsável pela área da justiça pode delegar no presidente do conselho diretivo do Instituto dos Registos e do Notariado, I. P., com a faculdade de subdelegação, as competências que lhe são atribuídas no âmbito da aquisição da nacionalidade portuguesa por naturalização, nos termos dos artigos 19.º a 21.º

#### Artigo 32.º

[...]

1 — .....

2 — .....

3 — .....

a) .....

b) Quando não sejam acompanhadas dos documentos necessários para comprovar os factos que constituem

o fundamento do pedido, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 4 a 8 do artigo 37.º;

c) .....

4 — .....

5 — .....

6 — .....

#### Artigo 37.º

[...]

1 — .....

2 — .....

3 — .....

4 — .....

5 — .....

6 — .....

7 — .....

8 — É dispensada a apresentação do certificado do registo criminal do país da naturalidade e ou do país da nacionalidade sempre que o interessado comprove que, após ter completado os 16 anos, residiu noutro país.

9 — *(Anterior n.º 8.)*

10 — *(Anterior n.º 9.)*

#### Artigo 41.º

[...]

1 — .....

2 — .....

3 — .....

4 — .....

5 — .....

6 — .....

7 — As notificações, quando sejam efetuadas por carta registada, são remetidas para o domicílio escolhido pelo interessado, e presumem-se efetuadas no terceiro dia útil posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte a esse, quando esse dia não seja útil.

8 — As notificações referidas no número anterior não deixam de produzir efeito pelo facto de o expediente ser devolvido, desde que a remessa tenha sido feita para o domicílio escolhido pelo interessado; nesse caso, ou no de a carta não ter sido entregue por ausência do destinatário, juntar-se-á ao procedimento o sobrescrito, presumindo-se a notificação feita no dia a que se refere a parte final do número anterior.

#### Artigo 42.º

[...]

1 — Sempre que tenha sido requerida a atribuição, aquisição ou perda da nacionalidade, o conservador determina as diligências que considere necessárias para proferir a decisão.

2 — .....

3 — Suspende-se o procedimento de atribuição ou aquisição da nacionalidade portuguesa sempre que se suscitem dúvidas fundadas sobre a autenticidade de documentos emitidos no estrangeiro ou se encontrem pendentes diligências promovidas pelo conservador, nomeadamente a prevista no n.º 7 do artigo 57.º

4 — .....

5 — Com as suspensões previstas nos n.ºs 3 e 4, suspende-se também a contagem do prazo para a dedução da oposição à aquisição da nacionalidade.

6 — .....

7 — Ao procedimento de aquisição da nacionalidade portuguesa por efeito da vontade, por adoção ou por naturalização é aplicável o disposto no artigo 38.º do Código do Procedimento Administrativo.

8 — .....

Artigo 44.º

[...]

1 — .....

2 — Aos emolumentos previstos no número anterior acrescem as despesas previstas no n.º 10 do artigo 37.º

Artigo 56.º

[...]

1 — O Ministério Público deduz nos tribunais administrativos a ação judicial para efeito de oposição à aquisição da nacionalidade, por efeito da vontade ou por adoção, no prazo de um ano a contar da data do facto de que depende a aquisição da nacionalidade.

2 — .....

a) .....

b) .....

c) .....

d) A existência de perigo ou ameaça para a segurança ou a defesa nacional, pelo seu envolvimento em atividades relacionadas com a prática do terrorismo, nos termos da respetiva lei.

3 — A Conservatória dos Registos Centrais deve presumir que existe ligação efetiva à comunidade nacional quando o declarante, menor ou incapaz, no momento do pedido resida legalmente no território português nos cinco anos imediatamente anteriores ao pedido, se encontre inscrito na administração tributária e no Serviço Nacional de Saúde ou nos serviços regionais de saúde e, sendo menor em idade escolar, comprove ainda a frequência escolar em estabelecimento de ensino no território nacional.

4 — A Conservatória dos Registos Centrais deve presumir que existe ligação efetiva à comunidade nacional quando o declarante, maior, no momento do pedido preencha, designadamente, um dos seguintes requisitos:

a) Seja natural e nacional de país de língua oficial portuguesa, casado ou vivendo em união de facto há, pelo menos, cinco anos, com nacional português originário;

b) Seja natural e nacional de país de língua oficial portuguesa e existam filhos, portugueses de origem, do casamento ou da união de facto que fundamenta a declaração;

c) Conheça suficientemente a língua portuguesa, desde que esteja casado ou viva em união de facto com português originário há, pelo menos, cinco anos;

d) Resida legalmente no território português nos três anos imediatamente anteriores ao pedido, se encontre inscrito na administração tributária e no Serviço Nacional de Saúde ou nos serviços regionais de saúde, e comprove frequência escolar em estabelecimento de en-

sino no território nacional ou demonstre conhecimento da língua portuguesa;

e) Resida legalmente no território português nos cinco anos imediatamente anteriores ao pedido, se encontre inscrito na administração tributária e no Serviço Nacional de Saúde ou nos serviços regionais de saúde.

5 — A residência legal no território português e o conhecimento da língua portuguesa são comprovados nos termos do artigo 25.º

Artigo 57.º

[...]

1 — .....

2 — .....

3 — .....

a) Apresentar certificados do registo criminal, emitidos pelos serviços competentes do país da naturalidade e da nacionalidade, sem prejuízo da dispensa da sua apresentação nos termos do n.º 8 do artigo 37.º, bem como dos países onde tenha tido e tenha residência;

b) .....

4 — .....

5 — O conservador dos registos pode, mediante requerimento do interessado, fundamentado na impossibilidade prática de apresentação dos documentos referidos na alínea a) do n.º 3, dispensar a sua junção, desde que não existam indícios da verificação do fundamento de oposição à aquisição da nacionalidade que esses documentos se destinavam a comprovar.

6 — A Conservatória dos Registos Centrais deve solicitar as informações necessárias às entidades referidas no n.º 5 do artigo 27.º, sendo aplicável o disposto nos n.ºs 6 a 8 do mesmo artigo.

7 — Sempre que o conservador dos Registos Centrais considerar poderem existir factos suscetíveis de fundamentarem a oposição à aquisição da nacionalidade, por efeito da vontade ou por adoção, deve notificar o requerente para, no prazo de 30 dias, dizer o que se lhe oferecer, com a indicação de que a falta de resposta determina a participação prevista no número seguinte.

8 — (Anterior n.º 7.)

9 — O Ministério Público deve deduzir oposição nos tribunais administrativos quando receba a participação prevista no número anterior.

Artigo 60.º

[...]

Em tudo o que não se achar regulado nos artigos anteriores, a oposição segue os termos da ação administrativa prevista no Código de Processo nos Tribunais Administrativos.

Artigo 61.º

[...]

1 — Tem legitimidade para reagir contenciosamente contra os atos e omissões praticadas no âmbito dos procedimentos de atribuição, aquisição ou perda da nacionalidade, no prazo de um ano, quem alegue ser titular de um interesse direto e pessoal e o Ministério

Público, exceto no que respeita à reação contenciosa contra o indeferimento liminar.

2 — .....

#### Artigo 62.º

[...]

Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, a reação contenciosa contra quaisquer atos relativos à atribuição, aquisição ou perda da nacionalidade portuguesa segue os termos da ação administrativa, regulada no Código de Processo nos Tribunais Administrativos.

#### Artigo 70.º

##### **Eliminação da menção da nacionalidade estrangeira dos progenitores ou sua omissão no registo de nascimento**

1 — .....

2 — .....

3 — .....

4 — Não se procede à retificação dos assentos de nascimento de indivíduos nascidos no território português, após a data da entrada em vigor da Lei n.º 37/81, de 3 de outubro, que sejam filhos de estrangeiros e que, não tendo outra nacionalidade, tenham sido identificados como nacionais portugueses por mais de 10 anos em virtude de erro no assento derivado da omissão da menção da nacionalidade estrangeira dos progenitores.

5 — Nos casos referidos no número anterior, a nacionalidade portuguesa dos registados é averbada aos respetivos assentos de nascimento.»

#### Artigo 3.º

##### **Aditamento ao Regulamento da Nacionalidade Portuguesa**

É aditado ao Regulamento da Nacionalidade Portuguesa, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 237-A/2006, de 14 de dezembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 43/2013, de 1 de abril, e 30-A/2015, de 27 de fevereiro, o artigo 10.º-A, com a seguinte redação:

##### «Artigo 10.º-A

##### **Atribuição da nacionalidade por efeito da vontade a netos de nacional português**

1 — Os indivíduos nascidos no estrangeiro com, pelo menos, um ascendente do segundo grau da linha reta de nacionalidade portuguesa e que não tenha perdido esta nacionalidade, que pretendam que lhes seja atribuída a nacionalidade portuguesa, devem satisfazer cumulativamente os seguintes requisitos:

- a) Declarar que querem ser portugueses;
- b) Possuírem efetiva ligação à comunidade nacional;
- c) Inscrever o seu nascimento no registo civil português, após o reconhecimento da ligação à comunidade nacional.

2 — A efetiva ligação à comunidade nacional é reconhecida pelo Governo nos termos dos n.ºs 4 e 7, e depende de não condenação, com trânsito em julgado da sentença, pela prática de crime punível com pena de prisão de máximo igual ou superior a três anos, segundo a lei portuguesa.

3 — A declaração é instruída com os seguintes documentos, sem prejuízo da dispensa da sua apresentação pelo interessado nos termos do artigo 37.º:

- a) Certidão do registo de nascimento;
- b) Certidões dos registos de nascimento do ascendente do segundo grau da linha reta de nacionalidade portuguesa e do progenitor que dele for descendente;
- c) Certificados do registo criminal emitidos pelos serviços competentes portugueses, do país da naturalidade e da nacionalidade, bem como dos países onde tenha tido e tenha residência;
- d) Documento comprovativo do conhecimento suficiente da língua portuguesa;
- e) Documentos que possam contribuir para comprovar a efetiva ligação à comunidade nacional, designadamente:

- i) A residência legal em território nacional;
- ii) A deslocação regular a Portugal;
- iii) A propriedade em seu nome há mais de três anos ou contratos de arrendamento celebrado há mais de três anos, relativos a imóveis sítos em Portugal;
- iv) A residência ou ligação a uma comunidade histórica portuguesa no estrangeiro;
- v) A participação regular ao longo dos últimos cinco anos à data do pedido na vida cultural da comunidade portuguesa do país onde reside, nomeadamente nas atividades das associações culturais e recreativas portuguesas dessas comunidades.

4 — O Governo reconhece que existem laços de efetiva ligação à comunidade nacional quando o declarante, no momento do pedido, preencha, designadamente, um dos seguintes requisitos:

- a) Resida legalmente no território português nos três anos imediatamente anteriores ao pedido, se encontre inscrito na administração tributária e no Serviço Nacional de Saúde ou nos serviços regionais de saúde, e comprove frequência escolar em estabelecimento de ensino no território nacional ou demonstre o conhecimento da língua portuguesa;
- b) Resida legalmente no território português nos cinco anos imediatamente anteriores ao pedido, se encontre inscrito na administração tributária e no Serviço Nacional de Saúde ou nos serviços regionais de saúde.

5 — A residência legal no território português e o conhecimento da língua portuguesa são comprovados nos termos do artigo 25.º

6 — A Conservatória dos Registos Centrais deve solicitar as informações necessárias às entidades referidas no n.º 5 do artigo 27.º, sendo aplicável o disposto nos n.ºs 6 a 8 do mesmo artigo.

7 — Excetuando as situações previstas no n.º 4, efetuada a instrução, e concluindo o conservador que se encontram preenchidos os demais requisitos da inscrição, a declaração e demais documentos instrutórios são remetidos ao membro do Governo responsável pela área da justiça, no prazo de 10 dias, para o reconhecimento da efetiva ligação à comunidade nacional.

8 — Existindo o reconhecimento referido no n.º 4 ou no número anterior, a Conservatória dos Registos Centrais notificará o interessado para proceder à inscrição do nascimento, por si ou por procurador com poderes

especiais para o ato, ou pelos seus representantes legais, sendo incapaz, no prazo de seis meses.

9 — Em caso de falta de resposta à notificação prevista no número anterior, é o procedimento declarado deserto, disso se notificando o requerente.»

#### Artigo 4.º

##### Norma transitória

O disposto nos artigos 19.º, 21.º, 23.º, 24.º, 24.º-A, 25.º, 27.º, 32.º, 37.º, 41.º, 42.º, 44.º, 56.º, 57.º e 70.º do Decreto-Lei n.º 237-A/2006, de 14 de dezembro, com a redação dada pelo presente decreto-lei, é aplicável aos processos pendentes à data da entrada em vigor do presente diploma, desde que o conservador dos Registos Centrais ainda não tenha participado ao Ministério Público factos suscetíveis de fundamentarem a oposição à aquisição da nacionalidade portuguesa.

#### Artigo 5.º

##### Norma revogatória

É revogado o artigo 22.º do Regulamento da Nacionalidade Portuguesa, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 237-A/2006, de 14 de dezembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 43/2013, de 1 de abril, e 30-A/2015, de 27 de fevereiro.

#### Artigo 6.º

##### Entrada em vigor

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

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 20 de abril de 2017. — *António Luís Santos da Costa* — *Augusto Ernesto Santos Silva* — *Maria Constança Dias Urbano de Sousa* — *Francisca Eugénia da Silva Dias Van Dunem* — *Tiago Brandão Rodrigues*.

Promulgado em 10 de junho de 2017, no Porto.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em 10 de junho de 2017, no Porto.

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

## TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

### Decreto-Lei n.º 72/2017

de 21 de junho

O Programa do XXI Governo Constitucional defende que as políticas ativas de emprego devem ser dirigidas aos segmentos e aos grupos mais atingidos nos anos de austeridade, como os jovens e os desempregados de longa duração.

Com efeito, para além do flagelo do desemprego de longa duração e de muito longa duração em públicos com idades acima dos 45 anos, as políticas ativas de emprego devem ainda dar resposta ao bloqueio que, atualmente, muitos jovens enfrentam aquando da entrada no mercado de trabalho, contribuindo para que estes tenham uma inserção sustentável nesse mesmo mercado.

A legislação em vigor que regula a atribuição de incentivos à contratação de jovens à procura do primeiro emprego e de desempregados de longa duração através de uma isenção da taxa contributiva data de 1995, não estando adequada à atual situação do mercado de trabalho, nem à prossecução de uma efetiva integração.

Assim, procede-se a uma alteração do regime de atribuição de incentivos à contratação de jovens à procura do primeiro emprego e desempregados de longa duração, abrangendo, adicionalmente, um novo subgrupo — os desempregados de muito longa duração —, considerando-se como tal, para efeitos do presente decreto-lei, as pessoas com 45 anos de idade ou mais que se encontrem inscritas no Instituto de Emprego e Formação Profissional, I. P., há 25 meses ou mais.

O regime que agora se aprova, aplicável apenas aos contratos de trabalho sem termo, pretende alterar a lógica da atribuição deste incentivo, visto, até agora, como um benefício apenas para a entidade empregadora, tornando-o também num benefício para o trabalhador, através da introdução do conceito de portabilidade, que prevê que o incentivo seja atribuído ao trabalhador, independentemente das entidades empregadoras que o contratam sem termo, mediante determinadas condições.

Por outro lado, este novo regime adapta as modalidades de incentivos a cada subgrupo que pretende abranger, de acordo com a sua situação perante o mercado de trabalho. Assim, é atribuída uma dispensa parcial do pagamento da contribuição para a segurança social para os jovens à procura do primeiro emprego e para os desempregados de longa duração, por períodos de cinco e três anos, respetivamente, e é atribuída uma isenção total do pagamento da contribuição para a segurança social para os desempregados de muito longa duração por um período de três anos.

Pretende-se, desta forma, fomentar uma inserção sustentável dos jovens à procura do primeiro emprego e dos desempregados de longa e de muito longa duração no mercado de trabalho, dando resposta ao desemprego nestes grupos vulneráveis e criando estabilidade no mercado de trabalho.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprio das regiões autónomas.

Foram ouvidos os parceiros sociais com assento na Comissão Permanente de Concertação Social.

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 100.º do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, e nos termos da alínea *a*) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

## CAPÍTULO I

### Disposições gerais

#### Artigo 1.º

##### Objeto

O presente decreto-lei regula a atribuição de incentivos à contratação de jovens à procura do primeiro emprego e de desempregados de longa duração e de muito longa duração, através de uma dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições para o regime geral de segurança social, na parte relativa à entidade empregadora.

## Artigo 2.º

**Direito aplicável**

Os incentivos previstos no presente decreto-lei estão sujeitos às disposições gerais referentes ao regime dos incentivos ao emprego previstas nos artigos 100.º a 104.º do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, adiante designado Código dos Regimes Contributivos.

## Artigo 3.º

**Âmbito de aplicação**

Os incentivos à contratação aplicam-se às entidades empregadoras de direito privado, contribuintes do regime geral dos trabalhadores por conta de outrem, sem prejuízo das situações excluídas previstas no artigo 101.º do Código dos Regimes Contributivos.

## Artigo 4.º

**Trabalhadores abrangidos**

1 — Os incentivos previstos no presente decreto-lei destinam-se ao apoio à contratação de trabalhadores integrados num dos seguintes grupos:

*a)* Jovens à procura do primeiro emprego, sendo como tal consideradas as pessoas com idade até aos 30 anos, inclusive, que nunca tenham prestado a atividade ao abrigo de contrato de trabalho sem termo;

*b)* Desempregados de longa duração, sendo como tal consideradas as pessoas que se encontrem inscritas no Instituto de Emprego e Formação Profissional, I. P. (IEFP, I. P.), há 12 meses ou mais;

*c)* Desempregados de muito longa duração, sendo como tal consideradas as pessoas com 45 anos de idade ou mais e que se encontrem inscritas no IEFP, I. P., há 25 meses ou mais.

2 — Para efeitos do disposto na alínea *a)* do número anterior:

*a)* A idade do trabalhador é aferida na data de celebração do contrato de trabalho;

*b)* Não releva para a qualificação de jovem à procura do primeiro emprego a anterior celebração de contrato de trabalho a termo ou o exercício de trabalho independente.

3 — Para efeitos das alíneas *b)* e *c)* do n.º 1, a qualificação como desempregado de longa duração ou de muito longa duração não é prejudicada pela celebração de contratos de trabalho a termo ou pelo exercício de trabalho independente, por período inferior a seis meses, cuja duração conjunta não ultrapasse os 12 meses.

4 — Para efeitos do disposto na alínea *c)* do n.º 1 a idade do trabalhador é aferida na data de celebração do contrato de trabalho.

5 — A celebração de contrato de trabalho por tempo indeterminado que tenha cessado durante o período experimental e as situações de estágio profissional e de inserção em programas ocupacionais anteriores à celebração de contrato de trabalho sem termo não impedem as qualificações referidas no n.º 1 para efeitos de aplicação dos incentivos à contratação previstos no presente decreto-lei.

## Artigo 5.º

**Trabalhadores já vinculados por contrato a termo**

As entidades empregadoras que contratem por tempo indeterminado os trabalhadores a elas já vinculados por contrato a termo, ou cujos contratos a termo se convertam em contratos sem termo, podem beneficiar dos incentivos previstos no presente decreto-lei.

## CAPÍTULO II

**Incentivos à contratação**

## Artigo 6.º

**Requisitos de atribuição do direito**

1 — As entidades empregadoras beneficiam do direito à dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições para a segurança social desde que se verifiquem cumulativamente os seguintes requisitos:

*a)* Estejam regularmente constituídas e devidamente registadas;

*b)* Tenham as situações contributiva e tributária regularizadas perante a Segurança Social e a Autoridade Tributária e Aduaneira;

*c)* Não se encontrem em situação de atraso no pagamento das retribuições;

*d)* Celebrem contratos de trabalho sem termo, a tempo inteiro ou parcial, com os trabalhadores referidos no n.º 1 do artigo 4.º;

*e)* No mês do requerimento, tenham um número total de trabalhadores superior à média dos trabalhadores registados nos 12 meses imediatamente anteriores.

2 — Para efeitos do disposto na alínea *e)* do número anterior, são considerados uma nova contratação:

*a)* Os trabalhadores abrangidos pelo artigo anterior;

*b)* As situações de contratação para substituição de trabalhador abrangido pelos incentivos previstos no presente decreto-lei, cujo contrato de trabalho tenha cessado por facto imputável ao trabalhador.

## Artigo 7.º

**Dispensa parcial do pagamento de contribuições**

A dispensa parcial do pagamento de contribuições a que se refere o artigo 1.º aplica-se nos seguintes termos:

*a)* Redução temporária de 50 % da taxa contributiva da responsabilidade da entidade empregadora relativamente à contratação de jovens à procura do primeiro emprego, durante um período de cinco anos;

*b)* Redução temporária de 50 % da taxa contributiva da responsabilidade da entidade empregadora relativamente à contratação de desempregados de longa duração, durante um período de três anos.

## Artigo 8.º

**Isenção total do pagamento de contribuições**

A contratação de desempregados de muito longa duração, a que se refere o artigo 1.º, beneficia da isenção temporária da taxa contributiva da responsabilidade da entidade empregadora, durante um período de três anos.

## Artigo 9.º

**Portabilidade da dispensa ou da isenção de contribuições**

Sempre que ocorra a cessação do contrato de trabalho sem termo por facto não imputável ao trabalhador antes do fim dos prazos fixados nos artigos 7.º e 8.º, o trabalhador mantém o direito à dispensa parcial ou à isenção total do pagamento de contribuições nas situações de contratações sem termo subsequentes durante o período remanescente.

## Artigo 10.º

**Contagem dos períodos de dispensa ou de isenção**

Para efeitos de portabilidade da dispensa de contribuições na verificação dos períodos previstos nos artigos 7.º e 8.º, são contados os períodos abrangidos por qualquer modalidade de contrato de trabalho subordinado ou por exercício de trabalho independente, mesmo não conferindo direito aos incentivos previstos no presente decreto-lei.

## Artigo 11.º

**Suspensão da dispensa ou da isenção de contribuições**

1 — As situações de incapacidade ou indisponibilidade temporárias para o trabalho por parte do trabalhador, devidamente comprovadas, que impliquem a suspensão do contrato de trabalho, de acordo com a legislação laboral, determinam igualmente a suspensão da contagem do período relativo à dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições, concedida ao abrigo do presente decreto-lei.

2 — A suspensão prevista no número anterior efetiva-se em termos de meses civis completos.

## CAPÍTULO III

**Requerimento e procedimento**

## Artigo 12.º

**Requerimento**

1 — As entidades empregadoras que pretendam beneficiar da dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições devem apresentar requerimento para o efeito.

2 — O requerimento deve ser entregue, através do sítio na Internet da segurança social, no prazo de 10 dias a contar da data de início do contrato de trabalho a que se refere o pedido de incentivo.

## Artigo 13.º

**Meios de prova**

1 — As entidades empregadoras devem apresentar com o requerimento cópia do contrato de trabalho.

2 — Nas situações de contratação de jovem à procura do primeiro emprego, deve ser igualmente apresentada declaração do trabalhador em como não esteve vinculado por contrato de trabalho sem termo.

3 — Para efeitos de atribuição e manutenção do direito, os serviços da segurança social verificam officiosamente o cumprimento do requisito previsto na alínea *b)* do n.º 1 do artigo 6.º

4 — Os serviços de segurança social competentes podem solicitar às entidades empregadoras beneficiárias ou aos trabalhadores abrangidos os meios de prova docu-

mental referentes a elementos de que não disponham no sistema de informação da segurança social necessários à comprovação das situações abrangidas.

## Artigo 14.º

**Prazo para apreciação do pedido**

As instituições de segurança social devem apreciar o pedido no prazo de 20 dias, contados a partir da data da apresentação do requerimento devidamente instruído.

## Artigo 15.º

**Efeitos da dispensa ou da isenção de contribuições**

1 — A dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições produz efeitos desde a data de início do contrato de trabalho.

2 — Nos casos em que o requerimento seja apresentado fora do prazo referido no n.º 2 do artigo 12.º, a dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições produz efeitos a partir do início do mês seguinte àquele em que o mesmo dê entrada na instituição competente e vigora pelo remanescente período legal previsto.

## Artigo 16.º

**Efeitos do deferimento**

O deferimento do requerimento determina a correção officiosa das declarações de remunerações desde a data de produção de efeitos da dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições.

## Artigo 17.º

**Efeitos da regularização dos requisitos de atribuição do direito**

1 — Nos casos em que seja indeferido o pedido de dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições com base no facto de a entidade empregadora não cumprir os requisitos previstos nas alíneas *a)*, *b)* e *c)* do n.º 1 do artigo 6.º, pode ser concedida a dispensa a partir do mês seguinte àquele em que a regularização tenha lugar e pelo remanescente do período legal previsto.

2 — O reconhecimento do direito à dispensa nos termos do número anterior é feito por solicitação da entidade empregadora.

## Artigo 18.º

**Cumulação com outros apoios à contratação**

O direito à dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições para a segurança social previsto no presente decreto-lei pode ser cumulado com outros apoios à contratação, salvo se resultar daqueles regimes específicos a sua não acumulação com o presente apoio.

## CAPÍTULO IV

**Disposições transitórias e finais**

## Artigo 19.º

**Aplicação às Regiões Autónomas**

Os atos e os procedimentos necessários à execução do disposto no presente decreto-lei nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira são da responsabilidade das

entidades das respetivas administrações regionais com competência nas matérias em causa.

#### Artigo 20.º

##### Norma transitória

1 — Mantêm-se em vigor até ao final dos respetivos períodos de concessão, e desde que verificadas as condições para a sua manutenção, as dispensas do pagamento de contribuições concedidas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 89/95, de 6 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 34/96, de 18 de abril, e pela Lei n.º 110/2009, de 16 de setembro.

2 — Os requerimentos de isenção ou dispensa parcial de contribuições são apreciados de acordo com a lei em vigor no momento da sua apresentação.

#### Artigo 21.º

##### Regime subsidiário

Em tudo o que não se encontre expressamente regulado no presente decreto-lei aplicam-se as disposições vigentes no Código dos Regimes Contributivos.

#### Artigo 22.º

##### Norma revogatória

É revogado o Decreto-Lei n.º 89/95, de 6 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 34/96, de 18 de abril, e pela Lei n.º 110/2009, de 16 de setembro.

#### Artigo 23.º

##### Entrada em vigor

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

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 6 de abril de 2017. — *António Luís Santos da Costa* — *Mário José Gomes de Freitas Centeno* — *José António Fonseca Vieira da Silva*.

Promulgado em 26 de maio de 2017.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.  
Referendado em 7 de junho de 2017.

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

## SAÚDE

### Decreto-Lei n.º 73/2017

de 21 de junho

O XXI Governo Constitucional, no seu programa para a saúde, estabelece como prioridade expandir a capacidade e melhorar a qualidade e a eficácia da resposta da rede de cuidados de saúde primários. Como tal foi dado início a um novo ciclo que relança um processo que havia sido interrompido, ou seja, a reforma dos cuidados primários iniciada pelo XVII Governo Constitucional, da máxima importância para melhoria da qualidade e da efetividade da primeira linha de resposta do Serviço Nacional de Saúde (SNS), investindo-se assim neste nível de cuidados.

Os cuidados de saúde primários (CSP) constituem um elemento central do SNS e assumem, numa perspetiva integrada e de articulação com outros serviços para a continuidade de cuidados, importantes funções de promoção da saúde e prevenção da doença, de prestação de cuidados de saúde, e no acompanhamento de qualidade e proximidade às populações.

Neste contexto, o Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto, estabelece o regime jurídico da organização e funcionamento das Unidades de Saúde Familiar (USF), definindo-as como as unidades elementares de prestação de cuidados de saúde, individuais e familiares, que assentam em equipas multiprofissionais, constituídas por médicos, enfermeiros e pessoal administrativo, e que podem ser organizadas em três modelos de desenvolvimento, A, B e C, diferenciados entre si pelo grau de autonomia organizacional, modelo retributivo e de incentivos aos profissionais, modelo de financiamento e respetivo estatuto jurídico.

Decorridos nove anos da vigência deste decreto-lei, considera-se necessário proceder a algumas alterações ao regime das USF, tendo especialmente em atenção a experiência adquirida.

Pretende-se, assim, introduzir alterações que visam, designadamente, clarificar o regime de extinção das USF, sempre que esteja em causa o incumprimento sucessivo e reiterado da carta de compromisso, o que constitui uma importante inovação, na medida em que vem permitir às entidades competentes um controlo mais claro e eficaz do processo, com relevante impacto na qualidade dos serviços prestados.

Por outro lado, procede-se à alteração das condições e dos critérios de atribuição e forma de pagamento dos incentivos financeiros aos enfermeiros e assistentes técnicos.

Foram observados os procedimentos decorrentes da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho.

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 298/2007, de 22 de agosto, que estabelece o regime jurídico da organização e funcionamento das unidades de saúde familiar (USF) e o regime de incentivos a atribuir a todos os elementos que as constituem, bem como a remuneração a atribuir aos elementos que integram as USF de modelo B.

#### Artigo 2.º

##### Alteração ao Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto

Os artigos 3.º, 6.º, 7.º, 9.º, 12.º, 13.º, 14.º, 19.º, 20.º, 21.º, 23.º, 24.º, 29.º, 37.º e 38.º do Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto, passam a ter a seguinte redação:

#### «Artigo 3.º

[...]

1 — [...].

2 — [...].

3 — A lista de critérios e a metodologia que permitam classificar as USF em três modelos de desenvolvimento são aprovadas por despacho do membro do Governo

responsável pela área da saúde, mediante prévia participação das organizações profissionais.

4 — [...].

5 — [...].

#### Artigo 6.º

[...]

1 — O plano de ação da USF traduz o seu programa de atuação na prestação de cuidados de saúde de forma personalizada e contém o compromisso assistencial, os seus objetivos, indicadores e resultados a atingir nas áreas de desempenho, serviços e qualidade e inclui o plano de formação e o plano de aplicação dos incentivos institucionais.

2 — [...].

3 — O compromisso assistencial é formalizado anualmente, mediante carta de compromisso acordada entre o coordenador da USF e o diretor executivo do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) e objeto de publicação na página eletrónica da ARS, da qual deve ainda constar:

a) [...]

b) [...]

c) As atividades específicas previstas nos artigos 29.º e 38.º

4 — [...].

5 — [...].

6 — [...].

7 — [...].

8 — [...].

9 — A carteira básica de serviços e os princípios da carteira adicional de serviços são fixados por portaria do membro do Governo responsável pela área da saúde, mediante prévia participação das organizações profissionais.

#### Artigo 7.º

[...]

1 — [...].

2 — [...].

3 — Os médicos que constituem a USF têm de deter, pelo menos, o grau de especialista e a categoria de assistente da área de medicina geral e familiar da carreira especial médica.

4 — Os enfermeiros que constituem a USF têm de deter o título de especialista em enfermagem de saúde familiar.

#### Artigo 9.º

[...]

1 — Os utentes inscritos em cada médico e enfermeiro de família são designados em lista, privilegiando-se a estrutura familiar.

2 — *[Revogado.]*

3 — A lista de utentes inscritos por cada médico e enfermeiro de família tem uma dimensão mínima de 1917 unidades ponderadas.

4 — [...].

5 — A dimensão ponderada dos utentes inscritos na USF e da lista de utentes com inscrição ativa por médico e por enfermeiro é atualizada trimestralmente

no primeiro ano de atividade da USF, e a 1 de janeiro de cada ano nos anos seguintes.

6 — Sem prejuízo do disposto no número anterior procede-se à atualização nele referida sempre que haja alteração do número de profissionais da USF.

#### Artigo 12.º

[...]

1 — [...].

2 — Não é permitida a acumulação das funções de coordenador da USF e de presidente ou membro do conselho clínico e de saúde, diretor executivo ou de diretor de internato do ACES.

3 — [...].

4 — [...].

5 — [...].

6 — [...].

7 — [...].

8 — Em caso de impossibilidade permanente ou por um período igual ou superior a 120 dias seguidos do coordenador da USF o conselho geral reunirá sob presidência do médico do conselho técnico tendo em vista desencadear o processo de escolha de novo coordenador.

#### Artigo 13.º

[...]

1 — [...].

2 — [...]:

a) [...]

b) [...]

c) [...]

d) Propor a designação de novo coordenador a qual está dependente de homologação do diretor executivo do ACES;

e) [...]

f) Aprovar a substituição temporária de qualquer elemento da equipa em caso de ausência por motivo de exercício de funções em outro serviço ou organismo devidamente autorizado;

g) *[Anterior alínea f.)]*

h) Deliberar sobre a extinção da USF.

3 — [...].

4 — [...].

5 — [...].

6 — Nas decisões tomadas por votação todos os elementos do conselho geral têm paridade de voto.

#### Artigo 14.º

[...]

1 — O conselho técnico é constituído por um médico, um enfermeiro e um assistente técnico, preferencialmente detentores de qualificação profissional mais elevada e de maior experiência profissional nos cuidados de saúde primários, escolhidos pelos elementos de cada grupo profissional.

2 — Compete ao conselho técnico em articulação com o conselho clínico e de saúde do ACES a orientação necessária à observância das normas técnicas emitidas pelas entidades competentes e a promoção de procedimentos que garantam a melhoria contínua da

qualidade dos cuidados de saúde, tendo por referência a carta da qualidade.

3 — Compete também ao conselho técnico em cooperação e complementaridade com o conselho clínico e de saúde:

- a) [...]
- b) [...]
- c) [...]

d) Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura organizacional de formação, qualidade, humanização, espírito crítico e rigor científico.

- 4 — [...].
- 5 — [...].

#### Artigo 19.º

[...]

1 — [...]:

a) [...]

b) Quando o coordenador da USF se demite e nenhum outro elemento da equipa médica está disposto a assumir o cargo;

c) Por abandono superior a 50 % dos membros da equipa em qualquer um dos subgrupos profissionais ou, no total da equipa, em número superior a um terço do total dos profissionais da USF, se a sua substituição não for efetuada no período de 12 meses;

d) Por falsificação de registos no sistema de informação no âmbito da equipa;

e) Por incumprimento sucessivo e reiterado da carta de compromisso, salvaguardando o respeito pelo princípio do contraditório.

2 — Considera-se incumprimento sucessivo e reiterado da carta de compromisso, a verificação de alguma das seguintes condições:

a) Apresentação, em dois anos consecutivos, de um desempenho inferior ao valor percentual do Índice de Desempenho Global fixado na portaria a que se refere o artigo 39.º, após ter sido objeto de processo de acompanhamento pelo diretor executivo e pelo conselho clínico e de saúde do respetivo ACES;

b) Não cumprimento, em dois anos consecutivos, dos tempos máximos de resposta legalmente definidos.

3 — No caso previsto na alínea c) do n.º 1, e sem prejuízo de uma análise casuística, a extinção da USF não ocorre, caso se mostre possível proceder à substituição dos elementos em falta, em tempo que não comprometam a dinâmica assistencial e o desempenho global da unidade.

4 — Para efeitos do disposto no n.º 2, a proposta de extinção da USF é apresentada pelo diretor executivo do ACES, ao conselho diretivo da respetiva Administração Regional de Saúde, ao qual cabe emitir a decisão final.

5 — A proposta de extinção da USF referida no número anterior é acompanhada de parecer elaborado em conjunto pelo conselho clínico e de saúde e pela Equipa Regional de Apoio (ERA), após apuramento dos resultados da avaliação de desempenho, do processo de acompanhamento realizado e do contraditório apresentado pela equipa.

6 — A decisão sobre a extinção da USF é comunicada à USF e ao ACES.

7 — No caso de ocorrer extinção a comunicação é feita com a antecedência mínima de 60 dias.

8 — Caso ocorra a extinção da USF, os profissionais ali integrados mantêm-se em funções na Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados que sucede a USF, sem prejuízo de poder haver lugar à constituição de uma nova equipa e candidatura a USF, nos termos da legislação em vigor.

#### Artigo 20.º

[...]

- 1 — [...].
- 2 — [...].
- 3 — [...].
- 4 — [...].

5 — Nos casos previstos nos n.ºs 2 e 4, a competência para autorizar a mobilidade de profissionais do mesmo ACES é da competência do respetivo diretor executivo mediante prévia comunicação à respetiva ARS.

#### Artigo 21.º

[...]

1 — [...].

2 — Aos profissionais que integram as equipas das USF é aplicável o regime de incompatibilidades e impedimentos constante dos artigos 19.º e seguintes da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, alterada pelas Leis n.ºs 82-B/2014, de 31 de dezembro, 84/2015, de 7 de agosto, e 18/2016, de 20 de junho, na Lei de Bases da Saúde e, sendo o caso, na carreira especial médica.

3 — Os profissionais das USF modelo B, devem apresentar junto do conselho geral uma declaração de inexistência de incompatibilidades, que integra a carta de compromisso anual da USF.

4 — O incumprimento do disposto nos números anteriores é objeto de comunicação à Inspeção-Geral das Atividades em Saúde para os devidos efeitos.

#### Artigo 23.º

[...]

1 — O horário de trabalho a praticar por cada elemento da equipa multiprofissional assim como o início e o termo do período normal de trabalho deve ser definido em articulação e por acordo entre todos os profissionais, de acordo com o previsto no n.º 1 do artigo anterior.

2 — Nas USF modelo B, o horário de trabalho deve ter como base as 35 horas com incrementos ajustados às UC do suplemento associado às unidades ponderadas da lista de utentes, previstas no artigo 30.º, 32.º e 34.º

3 — Os horários dos profissionais são aprovados em conselho geral e submetidos pelo coordenador a validação pelo diretor executivo do ACES.

#### Artigo 24.º

[...]

- 1 — [...].
- 2 — [...].

3 — A situação prevista no número anterior não pode exceder o período de 120 dias, a partir do qual, sob proposta da USF, o ACES deve proceder à substituição do elemento ausente, exceto em situações devidamente fundamentadas, nomeadamente no âmbito da proteção na parentalidade, caso em que aquele limite pode ser ultrapassado.

4 — [...].

5 — Fora das situações previstas no n.º 2 do artigo 23.º, a prestação de trabalho extraordinário por parte de elementos que integram a USF só pode ser autorizada pelo ACES nos seguintes casos:

a) [...]

b) [...].

6 — [...].

a) [...]

b) Para os médicos que integrem USF de modelo B, e nas situações referidas na alínea a) do número anterior, a compensação devida pela prestação de trabalho extraordinário é calculada por referência à remuneração da respetiva categoria e escalão, em regime de trabalho de dedicação exclusiva e horário de 35 horas semanais;

c) [...]

d) [...].

#### Artigo 29.º

[...]

1 — A compensação prevista na alínea a) do n.º 4 do artigo anterior e no n.º 3 do artigo 38.º está associada ao aumento das unidades ponderadas da lista mínima de utentes dos médicos e dos enfermeiros por força das atividades específicas de vigilância a utentes vulneráveis e de risco, segundo orientações técnicas da Direção-Geral da Saúde, nos termos seguintes:

a) [...]

b) [...]

c) [...]

d) [...]

e) [...]

f) [...].

2 — [...].

3 — [...].

#### Artigo 37.º

[...]

1 — Podem ser atribuídos outros incentivos institucionais e financeiros à equipa multiprofissional e que visam estimular e apoiar o desempenho coletivo tendo em conta os ganhos de eficiência conseguidos.

2 — [...]

#### Artigo 38.º

[...]

1 — [...].

2 — Os incentivos institucionais traduzem-se, nomeadamente, no acesso a informação técnica, na participação em conferências, simpósios, colóquios, cursos de formação e seminários sobre matérias de diferentes atividades da carteira de serviços da unidade funcional, desde que inseridos no plano de formação dos seus

profissionais, no apoio à investigação, na atualização, manutenção e aquisição de equipamentos para o funcionamento da unidade funcional, na melhoria das amenidades de exercício de funções da equipa multiprofissional e acolhimento dos utentes ou no desenvolvimento de processos de melhoria da qualidade e de acreditação.

3 — A atribuição de incentivos financeiros mensais depende da concretização dos critérios para atribuição das unidades contratualizadas (UC) referentes às atividades específicas decorrentes da vigilância de mulheres em planeamento familiar e grávidas, da vigilância de crianças do nascimento até ao segundo ano de vida, da vigilância de utentes diabéticos e de utentes hipertensos, segundo métrica de avaliação e critérios referidos no artigo 29.º.»

#### Artigo 3.º

##### Regulamentação

A regulamentação prevista no artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto, na redação dada pelo presente decreto-lei, é objeto de revisão, tendo em vista acolher as alterações efetuadas através do presente decreto-lei, no prazo máximo de 180 dias a contar da data da entrada em vigor do presente decreto-lei.

#### Artigo 4.º

##### Regime transitório

Transitoriamente, até à existência em número suficiente de enfermeiros detentores do título de enfermeiro especialista em saúde familiar, as USF integram enfermeiros detentores dos títulos de enfermeiro e de enfermeiro especialista nos vários domínios de especialização.

#### Artigo 5.º

##### Norma revogatória

É revogado o n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto.

#### Artigo 6.º

##### Republicação

É republicado em anexo ao presente decreto-lei, e que dele faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto, com a redação atual.

#### 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 20 de abril de 2017. — *António Luís Santos da Costa* — *Mário José Gomes de Freitas Centeno* — *Adalberto Campos Fernandes*.

Promulgado em 6 de junho de 2017.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em 7 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 298/2007, de 22 de agosto**

## CAPÍTULO I

**Disposições gerais**

## Artigo 1.º

**Objeto**

O presente decreto-lei estabelece o regime jurídico da organização e do funcionamento das unidades de saúde familiar (USF) e o regime de incentivos a atribuir a todos os elementos que as constituem, bem como a remuneração a atribuir aos elementos que integram as USF de modelo B.

## Artigo 2.º

**Âmbito**

1 — O presente decreto-lei aplica-se a todos os modelos de USF, com exceção do disposto no capítulo VII, que apenas se aplica às USF de modelo B.

2 — O presente decreto-lei é aplicável aos profissionais que integram as USF, independentemente do vínculo laboral estabelecido com as entidades sob direção, tutela ou superintendência do Ministro da Saúde.

## Artigo 3.º

**Definição**

1 — As USF são as unidades elementares de prestação de cuidados de saúde, individuais e familiares, que assentam em equipas multiprofissionais, constituídas por médicos, por enfermeiros e por pessoal administrativo e que podem ser organizadas em três modelos de desenvolvimento: A, B e C.

2 — A equipa multiprofissional deve potenciar as aptidões e competências de cada grupo profissional e contribuir para o estabelecimento de uma relação interpessoal e profissional estável.

3 — A lista de critérios e a metodologia que permitam classificar as USF em três modelos de desenvolvimento são aprovadas por despacho do membro do Governo responsável pela área da saúde, mediante prévia participação das organizações profissionais.

4 — A atividade das USF desenvolve-se com autonomia organizativa, funcional e técnica, integrada numa lógica de rede com outras unidades funcionais do centro de saúde ou da unidade local de saúde.

5 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, as USF são parte integrante do centro de saúde.

## Artigo 4.º

**Missão**

As USF têm por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita de uma determinada área geográfica, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos.

## Artigo 5.º

**Princípios**

As USF devem orientar a sua atividade pelos seguintes princípios:

a) Conciliação, que assegura a prestação de cuidados de saúde personalizados, sem descurar os objetivos de eficiência e qualidade;

b) Cooperação, que se exige de todos os elementos da equipa para a concretização dos objetivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade dos cuidados de saúde;

c) Solidariedade, que assume cada elemento da equipa ao garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos de cada grupo profissional;

d) Autonomia, que assenta na auto-organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de ação;

e) Articulação, que estabelece a necessária ligação entre a atividade desenvolvida pelas USF e as outras unidades funcionais do centro de saúde;

f) Avaliação, que, sendo objetiva e permanente, visa a adoção de medidas corretivas dos desvios suscetíveis de pôr em causa os objetivos do plano de ação;

g) Gestão participativa, a adotar por todos os profissionais da equipa como forma de melhorar o seu desempenho e aumentar a sua satisfação profissional, com salvaguarda dos conteúdos funcionais de cada grupo profissional e das competências específicas atribuídas ao conselho técnico.

## Artigo 6.º

**Plano de ação e compromisso assistencial das USF**

1 — O plano de ação da USF traduz o seu programa de atuação na prestação de cuidados de saúde de forma personalizada e contém o compromisso assistencial, os seus objetivos, indicadores e resultados a atingir nas áreas de desempenho, serviços e qualidade e inclui o plano de formação e o plano de aplicação dos incentivos institucionais.

2 — O compromisso assistencial das USF é constituído pela prestação de cuidados incluídos na carteira de serviços, de acordo com o Despacho Normativo n.º 9/2006, de 16 de fevereiro.

3 — O compromisso assistencial é formalizado anualmente, mediante carta de compromisso acordada entre o coordenador da USF e o diretor executivo do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) e objeto de publicação na página eletrónica da ARS, da qual deve ainda constar:

a) A afetação dos recursos necessários ao cumprimento do plano de ação;

b) O manual de articulação centro de saúde/USF;

c) As atividades específicas previstas no artigo 29.º do presente decreto-lei.

4 — O compromisso assistencial deve indicar:

a) A definição da oferta e a carteira básica de serviços;

b) Os horários de funcionamento da USF;

c) A definição do sistema de marcação, atendimento e orientação dos utentes;

d) A definição do sistema de renovação de prescrição;

e) A definição do sistema de intersubstituição dos profissionais;

f) A articulação com as outras unidades funcionais do centro de saúde;

g) A carteira de serviços adicionais, caso exista;

*h)* A aceitação expressa das condições, dimensão e modos de colheita de informação que permita às entidades autorizadas por despacho do Ministro da Saúde avaliar os resultados da equipa e dos seus membros, em termos de efetividade, eficiência, qualidade e equidade.

5 — O compromisso assistencial varia em função:

- a)* Das características da população abrangida;
- b)* Dos períodos de funcionamento e cobertura assistencial;
- c)* Das atividades da carteira adicional de serviços.

6 — Desde que não seja posto em causa o compromisso assistencial da carteira básica, as USF, através da contratualização de uma carteira adicional de serviços, cujo montante global é fixado por via orçamental, podem colaborar com outras unidades funcionais do centro de saúde responsáveis pela intervenção:

- a)* Em grupos da comunidade, no âmbito da saúde escolar, da saúde oral e da saúde ocupacional;
- b)* Em projetos dirigidos a cidadãos em risco de exclusão social;
- c)* Nos cuidados continuados integrados;
- d)* No atendimento a adolescentes e jovens;
- e)* Na prestação de outros cuidados que se mostrem pertinentes e previstos no Plano Nacional de Saúde.

7 — A carteira adicional de serviços, a consequente compensação financeira global da equipa e a respetiva distribuição pelos profissionais devem estar discriminadas na carta de compromisso.

8 — O plano de ação e o relatório de atividades devem ser disponibilizados junto da população abrangida pelas USF.

9 — A carteira básica de serviços e os princípios da carteira adicional de serviços são fixados por portaria do membro do Governo responsável pela área da saúde, mediante prévia participação das organizações profissionais.

## CAPÍTULO II

### Constituição, dimensão e organização

#### Artigo 7.º

##### Constituição das USF

1 — O processo de candidatura para a constituição das USF rege-se pelo disposto no Despacho Normativo n.º 9/2006, de 16 de fevereiro.

2 — O número de USF a constituir é estabelecido, anualmente, por despacho conjunto dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e da saúde e atualizado até 31 de janeiro de cada ano.

3 — Os médicos que constituem a USF têm de deter, pelo menos, o grau de especialista e a categoria de assistente da área de medicina geral e familiar da carreira especial médica.

4 — Os enfermeiros que constituem a USF têm de deter o título de especialista em enfermagem de saúde familiar.

#### Artigo 8.º

##### População abrangida pelas USF

1 — A população abrangida por cada USF corresponde aos utentes inscritos nas listas dos médicos que integram a equipa multiprofissional.

2 — A população inscrita em cada USF não deve ser inferior a 4000 nem superior a 18 000 utentes, tendo em conta as características geodemográficas da população abrangida e considerando o disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo seguinte quanto ao número de utentes e famílias por médico e enfermeiro.

3 — Podem ser constituídas USF com população inscrita fora do intervalo de variação definido no número anterior, em casos devidamente justificados e quando as características geodemográficas da área abrangida pelo centro de saúde o aconselhem, não devendo a redução ou o aumento de população inscrita exceder um quarto do valor referido no número anterior.

#### Artigo 9.º

##### Listas de utentes e famílias

1 — Os utentes inscritos em cada médico e enfermeiro de família são designados em lista, privilegiando-se a estrutura familiar.

2 — *[Revogado.]*

3 — A lista de utentes inscritos por cada médico e enfermeiro de família tem uma dimensão mínima de 1917 unidades ponderadas.

4 — As unidades ponderadas referidas no número anterior obtêm-se pela aplicação dos seguintes fatores:

*a)* O número de crianças dos 0 aos 6 anos de idade é multiplicado pelo fator 1,5;

*b)* O número de adultos entre os 65 e os 74 anos de idade é multiplicado pelo fator 2;

*c)* O número de adultos com idade igual ou superior a 75 anos é multiplicado pelo fator 2,5.

5 — A dimensão ponderada dos utentes inscritos na USF e da lista de utentes com inscrição ativa por médico e por enfermeiro é atualizada trimestralmente no primeiro ano de atividade da USF, e a 1 de janeiro de cada ano nos anos seguintes.

6 — Sem prejuízo do disposto no número anterior procede-se à atualização nele referida sempre que haja alteração do número de profissionais da USF.

#### Artigo 10.º

##### Organização e funcionamento da USF

1 — A organização e funcionamento da USF constam do seu regulamento interno e regem-se pelo disposto no presente decreto-lei.

2 — O regulamento interno da USF consagra, nomeadamente:

- a)* A missão, valores e visão;
- b)* A estrutura orgânica e respetivo funcionamento;
- c)* As intervenções e áreas de atuação dos diferentes grupos profissionais que integram a equipa;
- d)* O horário de funcionamento e de cobertura assistencial;
- e)* O sistema de marcação de consultas e de renovação das prescrições;
- f)* O acolhimento, orientação e comunicação com os utentes;
- g)* O sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa;
- h)* A forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa;

- i) A formação contínua dos profissionais da equipa;
- j) As inibições decorrentes da necessidade de cumprir o compromisso assistencial da USF;
- l) A carta da qualidade.

3 — Cada USF elabora o seu regulamento interno e submete-o ao centro de saúde, que aprecia da conformidade do mesmo com o plano de ação previsto no artigo 6.º do presente decreto-lei.

4 — O período de funcionamento das USF é das 8 às 20 horas, nos dias úteis.

5 — O período de funcionamento referido no número anterior pode ser objeto de redução ou de alargamento, de acordo com as características geodemográficas da área de cada USF, a dimensão das listas de utentes e o número de elementos que integram a equipa multiprofissional, nos termos seguintes:

a) A redução deve ser adequada a cada situação concreta e estabelecida em função do número de elementos que constituem a equipa multiprofissional;

b) O alargamento pode ser estabelecido até às 24 horas, nos dias úteis, e entre as 8 e as 20 horas aos sábados, domingos e feriados;

c) Pode ainda ser aprovado outro tipo de alargamento, de acordo com as necessidades da população devidamente fundamentadas e em caso de comprovada ausência de respostas alternativas.

6 — O alargamento e a redução do período de funcionamento referidos no número anterior devem ser avaliados pelas ARS, anualmente, de molde a averiguar da pertinência da sua manutenção.

### CAPÍTULO III

#### Estrutura orgânica das USF

##### Artigo 11.º

###### Estrutura orgânica

A estrutura orgânica das USF é constituída pelo coordenador da equipa, o conselho técnico e o conselho geral.

##### Artigo 12.º

###### Coordenador da equipa

1 — O coordenador da equipa é o médico identificado na candidatura e designado pelo despacho que aprova a constituição da USF.

2 — Não é permitida a acumulação das funções de coordenador da USF e de presidente ou membro do conselho clínico e de saúde, diretor executivo ou de diretor de internato do ACES.

3 — O coordenador da equipa exerce as suas competências nos termos previstos no regulamento interno da USF.

4 — Compete, em especial, ao coordenador da equipa:

a) Coordenar as atividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do plano de ação e os princípios orientadores da atividade da USF;

b) Gerir os processos e determinar os atos necessários ao seu desenvolvimento;

c) Presidir ao conselho geral da USF;

d) Assegurar a representação externa da USF;

e) Assegurar a realização de reuniões com a população abrangida pela USF ou com os seus representantes, no sentido de dar previamente a conhecer o plano de ação e o relatório de atividades;

f) Autorizar comissões gratuitas de serviço no País.

5 — O coordenador da equipa detém as competências para, no âmbito da USF, confirmar e validar os documentos que sejam exigidos por força de lei ou regulamento.

6 — O coordenador da equipa exerce, também, as competências legalmente atribuídas aos titulares do cargo de direção intermédia do 1.º grau e outras que lhe forem delegadas ou subdelegadas, com faculdade de subdelegação.

7 — Com exceção das previstas nas alíneas a) e c) do n.º 4 do presente artigo, o coordenador da equipa pode delegar, com faculdade de subdelegação, as suas competências noutra ou noutros elementos da equipa.

8 — Em caso de impossibilidade permanente ou por um período igual ou superior a 120 dias seguidos do coordenador da USF o conselho geral reunirá sob presidência do médico do conselho técnico tendo em vista desencadear o processo de escolha de novo coordenador.

#### Artigo 13.º

##### Conselho geral

1 — O conselho geral é constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional, constando o seu funcionamento do regulamento interno da USF.

2 — São competências do conselho geral:

a) Aprovar o regulamento interno, a carta da qualidade, o plano de ação, o relatório de atividades e o regulamento de distribuição dos incentivos institucionais;

b) Aprovar a proposta da carta de compromisso;

c) Zelar pelo cumprimento do regulamento interno, da carta de qualidade e do plano de ação;

d) Propor a designação de novo coordenador a qual está dependente de homologação do diretor executivo do ACES;

e) Aprovar a substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional;

f) Aprovar a substituição temporária de qualquer elemento da equipa em caso de ausência por motivo de exercício de funções em outro serviço ou organismo devidamente autorizado;

g) [Anterior alínea f).]

h) Deliberar sobre a extinção da USF.

3 — As deliberações relativas às competências referidas no número anterior são tomadas por maioria de dois terços.

4 — O conselho geral pronuncia-se ainda nas seguintes situações:

a) Sempre que é necessário substituir algum elemento da equipa devido a ausência superior a duas semanas;

b) Quando está em causa o alargamento da cobertura assistencial;

c) Quando está em causa outra questão relevante para o normal funcionamento da USF.

5 — O conselho geral reúne, pelo menos, de quatro em quatro meses, ou mediante convocatória do coordenador da equipa ou a pedido de metade dos seus elementos.

6 — Nas decisões tomadas por votação todos os elementos do conselho geral têm paridade de voto.

#### Artigo 14.º

##### Conselho técnico

1 — O conselho técnico é constituído por um médico, um enfermeiro e um assistente técnico, preferencialmente detentores de qualificação profissional mais elevada e de maior experiência profissional nos cuidados de saúde primários, escolhidos pelos elementos de cada grupo profissional.

2 — Compete ao conselho técnico em articulação com o conselho clínico e de saúde do ACES a orientação necessária à observância das normas técnicas emitidas pelas entidades competentes e a promoção de procedimentos que garantam a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde, tendo por referência a carta da qualidade.

3 — Compete também ao conselho técnico em cooperação e complementaridade com o conselho clínico e de saúde:

a) Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;

b) Elaborar e manter atualizado o manual de boas práticas;

c) Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação;

d) Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura organizacional de formação, qualidade, humanização, espírito crítico e rigor científico.

4 — O conselho técnico reúne, pelo menos, uma vez por mês ou a pedido de um dos seus elementos.

5 — O funcionamento do conselho técnico consta do regulamento interno da USF.

### CAPÍTULO IV

#### Recursos físicos, técnicos, humanos e financeiros

#### Artigo 15.º

##### Disposição geral

1 — O centro de saúde afeta à USF os recursos necessários ao cumprimento do plano de ação e procede à partilha de recursos que, segundo o princípio da economia de meios, devem ser comuns e estar afetos às diversas unidades funcionais do centro de saúde.

2 — Tendo em vista a utilização eficiente dos recursos comuns entre o centro de saúde e a USF, devem ser criados instrumentos que favoreçam e assegurem a articulação das atividades das diversas unidades funcionais do centro de saúde.

#### Artigo 16.º

##### Recursos físicos, técnicos e humanos

1 — As instalações e equipamentos a disponibilizar às USF devem reunir as condições necessárias ao tipo de cuidados de saúde a prestar, com vista a garantir a respetiva qualidade.

2 — O centro de saúde organiza serviços de apoio técnico comuns que respondam às solicitações das USF, no âmbito da partilha de recursos e com vista ao cumprimento do plano de ação daquelas unidades.

3 — Aos serviços de apoio técnico comuns compete, designadamente:

a) Emitir pareceres e elaborar estudos, relatórios e outros atos preparatórios, solicitados pelas USF;

b) Executar procedimentos e registos nas áreas de gestão de pessoal, contabilidade, aprovisionamento e outras que se mostrem necessárias ao normal funcionamento das USF.

#### Artigo 17.º

##### Recursos financeiros

1 — Os recursos financeiros são negociados anualmente entre a USF e o centro de saúde e constam da carta de compromisso.

2 — O centro de saúde coloca à disposição da USF os recursos financeiros constantes da carta de compromisso.

3 — Podem ser afetos à USF um fundo de manei, de montante a contratualizar, bem como as receitas previstas no artigo 46.º do Decreto-Lei n.º 157/99, de 10 de maio, destinadas a projetos específicos contratualizados anualmente ou de acordo com o estabelecido na carta de compromisso.

4 — Quando não houver disponibilização atempada dos recursos financeiros previstos na carta de compromisso, a USF não pode ser responsabilizada pelo incumprimento do plano de ação.

#### Artigo 18.º

##### Instrumentos de articulação

1 — O apoio do centro de saúde à USF, através da disponibilização de recursos para o seu funcionamento, bem como a colaboração nas atividades comuns, é regulado pelo manual de articulação centro de saúde/USF.

2 — O centro de saúde e a USF devem respeitar e fazer cumprir o manual de articulação centro de saúde/USF, que faz parte integrante da carta de compromisso.

3 — Nos casos omissos no manual de articulação centro de saúde/USF, deve o centro de saúde acordar com a USF os termos dessa articulação.

### CAPÍTULO V

#### Extinção das USF, substituição e integração de elementos da equipa multiprofissional

#### Artigo 19.º

##### Extinção da USF

1 — A extinção da USF verifica-se nos seguintes casos:

a) Por deliberação do conselho geral, por maioria de dois terços da equipa multiprofissional;

b) Quando o coordenador da USF se demite e nenhum outro elemento da equipa médica está disposto a assumir o cargo;

c) Por abandono superior a 50 % dos membros da equipa em qualquer um dos subgrupos profissionais ou, no total da equipa, em número superior a um terço do total dos profissionais da USF, se a sua substituição não for efetuada no período de 12 meses;

d) Por falsificação de registos no sistema de informação no âmbito da equipa;

e) Por incumprimento sucessivo e reiterado da carta de compromisso, salvaguardando o respeito pelo princípio do contraditório.

2 — Considera-se incumprimento sucessivo e reiterado da carta de compromisso, a verificação de alguma das seguintes condições:

a) Apresentação, em dois anos consecutivos, de um desempenho inferior ao valor percentual do Índice de Desempenho Global fixado na portaria a que se refere o artigo 39.º, após ter sido objeto de processo de acompanhamento pelo diretor executivo e pelo conselho clínico e de saúde do respetivo ACES;

b) Não cumprimento, em dois anos consecutivos, dos tempos máximos de resposta legalmente definidos.

3 — No caso previsto na alínea c) do n.º 1, e sem prejuízo de uma análise casuística, a extinção da USF não ocorre, caso se mostre possível proceder à substituição dos elementos em falta, em tempo que não comprometam a dinâmica assistencial e o desempenho global da unidade.

4 — Para efeitos do disposto no n.º 2, a proposta de extinção da USF é apresentada pelo diretor executivo do ACES, ao conselho diretivo da respetiva Administração Regional de Saúde, ao qual cabe emitir a decisão final.

5 — A proposta de extinção da USF referida no número anterior é acompanhada de parecer elaborado em conjunto pelo conselho clínico e de saúde e pela Equipa Regional de Apoio (ERA), após apuramento dos resultados da avaliação de desempenho, do processo de acompanhamento realizado e do contraditório apresentado pela equipa.

6 — A decisão sobre a extinção da USF é comunicada à USF e ao ACES.

7 — No caso de ocorrer extinção a comunicação é feita com a antecedência mínima de 60 dias.

8 — Caso ocorra a extinção da USF, os profissionais ali integrados mantêm-se em funções na Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados que sucede a USF, sem prejuízo de poder haver lugar à constituição de uma nova equipa e candidatura a USF, nos termos da legislação em vigor.

#### Artigo 20.º

##### Substituição e integração de elementos da equipa multiprofissional

1 — Qualquer elemento da equipa multiprofissional da USF pode deixar de a integrar se, 60 dias antes da data prevista de saída:

a) Apresentar um pedido de cessação ao conselho geral e comunicar tal intenção ao centro de saúde e ao serviço de origem;

b) For aprovada proposta do coordenador da USF por maioria de dois terços, no conselho geral, e comunicada ao próprio, ao centro de saúde e ao serviço de origem.

2 — A substituição e a integração de um novo elemento na equipa multiprofissional são comunicadas ao centro de saúde, para efeitos de atualização do anexo da carta de compromisso.

3 — Os profissionais que deixam de integrar a equipa multiprofissional da USF retomam as suas funções nas respetivas carreiras e categorias do serviço de origem.

4 — Verificando-se o aumento do número de utentes inscritos, a USF pode propor ao centro de saúde a integração de novos elementos na equipa multiprofissional, em aditamento ao processo de candidatura.

5 — Nos casos previstos nos n.ºs 2 e 4, a competência para autorizar a mobilidade de profissionais do mesmo

ACES é da competência do respetivo diretor executivo mediante prévia comunicação à respetiva ARS.

## CAPÍTULO VI

### Regime de prestação de trabalho da equipa multiprofissional

#### Artigo 21.º

##### Disposição geral

1 — O regime de prestação de trabalho é o previsto no regime jurídico das respetivas carreiras profissionais, no regime jurídico do contrato individual de trabalho e no presente decreto-lei, sem prejuízo das regras adotadas por acordo expresso dos elementos da equipa multiprofissional nos casos legalmente possíveis.

2 — Aos profissionais que integram as equipas das USF é aplicável o regime de incompatibilidades e impedimentos constante dos artigos 19.º e seguintes da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, alterada pelas Leis n.ºs 82-B/2014, de 31 de dezembro, 84/2015, de 7 de agosto, e 18/2016, de 20 de junho, na Lei de Bases da Saúde e, sendo o caso, na carreira especial médica.

3 — Os profissionais das USF modelo B, devem apresentar junto do conselho geral uma declaração de inexistência de incompatibilidades, que integra a carta de compromisso anual da USF.

4 — O incumprimento do disposto nos números anteriores é objeto de comunicação à Inspeção-Geral das Atividades em Saúde para os devidos efeitos.

#### Artigo 22.º

##### Prestação do trabalho

1 — A forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa multiprofissional consta do regulamento interno da USF e é estabelecida para toda a equipa, tendo em conta o plano de ação, o período de funcionamento, a cobertura assistencial e as modalidades de regime de trabalho previstas na lei.

2 — Excepcionalmente, quando as situações e circunstâncias não justifiquem a contratação em regime de tempo completo, e até ao limite máximo de um terço dos elementos que constituem a USF, é admissível a integração na equipa de profissionais em regime de tempo parcial.

3 — A remuneração do trabalho prestado em regime de tempo parcial tem por base a do trabalho prestado no regime de tempo completo, respeitando-se a proporcionalidade.

#### Artigo 23.º

##### Horário de trabalho

1 — O horário de trabalho a praticar por cada elemento da equipa multiprofissional assim como o início e o termo do período normal de trabalho deve ser definido em articulação e por acordo entre todos os profissionais, de acordo com o previsto no n.º 1 do artigo anterior.

2 — Nas USF modelo B, o horário de trabalho deve ter como base as 35 horas com incrementos ajustados às UC do suplemento associado às unidades ponderadas da lista de utentes, previstas no artigo 30.º, 32.º e 34.º

3 — Os horários dos profissionais são aprovados em conselho geral e submetidos pelo coordenador a validação pelo diretor executivo do ACES.

#### Artigo 24.º

##### Responsabilidade dos elementos da equipa

1 — Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas.

2 — Em caso de ausência superior a duas semanas, as obrigações do elemento da equipa ausente são garantidas pelos restantes elementos da equipa, através do recurso a trabalho extraordinário.

3 — A situação prevista no número anterior não pode exceder o período de 120 dias, a partir do qual, sob proposta da USF, o ACES deve proceder à substituição do elemento ausente, exceto em situações devidamente fundamentadas, nomeadamente no âmbito da proteção na parentalidade, caso em que aquele limite pode ser ultrapassado.

4 — Os elementos da equipa ausentes mantêm o direito à forma de remuneração prevista neste diploma, desde que a ausência não exceda as duas semanas.

5 — Fora das situações previstas no n.º 2 do artigo 23.º, a prestação de trabalho extraordinário por parte de elementos que integram a USF só pode ser autorizada pelo ACES nos seguintes casos:

- a) Substituição de membro da equipa por motivo justificado de ausência, por período superior a duas semanas;
- b) Necessidade de prestação de serviço fora do compromisso assistencial da USF.

6 — A compensação devida pela prestação de trabalho extraordinário referida no número anterior é calculada nos seguintes termos:

a) Para os profissionais que integrem USF de modelo A, a compensação devida pela prestação de trabalho extraordinário é calculada nos termos da legislação das respetivas carreiras;

b) Para os médicos que integrem USF de modelo B, e nas situações referidas na alínea a) do número anterior, a compensação devida pela prestação de trabalho extraordinário é calculada por referência à remuneração da respetiva categoria e escalão, em regime de trabalho de dedicação exclusiva e horário de 35 horas semanais;

c) Para os médicos que integrem USF de modelo B, e na situação referida na alínea b) do número anterior, a compensação devida pela prestação de trabalho extraordinário é calculada por referência à remuneração da respetiva categoria e escalão, no regime de trabalho que detiver na origem;

d) Para os restantes profissionais que integrem USF de modelo B, a compensação devida pela prestação de trabalho extraordinário é calculada nos termos da legislação das respetivas carreiras.

#### Artigo 25.º

##### Mobilidade profissional

1 — Quando um elemento da equipa multiprofissional da USF não pertencer ao quadro ou mapa de afetação

do centro de saúde onde a USF está integrada, cabe à administração regional de saúde territorialmente competente desencadear o procedimento conducente à necessária mobilidade.

2 — Nos casos em que a constituição de uma USF determine ganhos globais acrescidos de cobertura assistencial, a mobilidade é prioritária, devendo a administração regional de saúde desencadear os mecanismos que permitam evitar ruturas, nos termos legais.

#### Artigo 26.º

##### Relações hierárquicas e interprofissionais dos elementos da equipa multiprofissional

1 — Sem prejuízo da autonomia técnica garantida aos médicos e enfermeiros, os profissionais da equipa multiprofissional desenvolvem a sua atividade sob a coordenação e a orientação do coordenador da equipa.

2 — A avaliação de desempenho dos profissionais que integram a USF observa o regime jurídico fixado sobre a matéria no estatuto legal da respetiva carreira.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, e no que concerne aos enfermeiros, é atendido, na decisão final, o parecer fundamentado que, para o efeito, deve ser emitido pelo enfermeiro que integra o conselho técnico da USF.

### CAPÍTULO VII

#### Regime de carreiras, suplementos e incentivos

#### Artigo 27.º

##### Regime jurídico da relação de trabalho

1 — Aos profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são garantidos os direitos decorrentes dos regimes jurídicos das respetivas carreiras, não podendo ser prejudicados em relação aos restantes profissionais detentores da mesma categoria e grau profissional.

2 — Os direitos referidos no número anterior são aplicáveis, com as devidas adaptações, aos profissionais abrangidos pelo regime jurídico do contrato individual de trabalho.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, os níveis retributivos dos trabalhadores em regime de contrato individual de trabalho são determinados em função das habilitações e qualificações detidas.

#### Artigo 28.º

##### Remuneração dos médicos

1 — A remuneração mensal dos médicos das USF integra uma remuneração base, suplementos e compensações pelo desempenho.

2 — A remuneração base corresponde à remuneração da respetiva categoria e escalão, em regime de trabalho de dedicação exclusiva e horário de trinta e cinco horas semanais, relativa à responsabilidade pela prestação de cuidados de saúde aos utentes da respetiva lista, com a dimensão mínima prevista no n.º 3 do artigo 9.º do presente decreto-lei.

3 — São considerados os seguintes suplementos:

a) O suplemento associado ao aumento das unidades ponderadas, nos termos do disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º;

b) O suplemento da realização de cuidados domiciliários;

c) O suplemento associado às unidades contratualizadas do alargamento do período de funcionamento ou cobertura assistencial, nos termos do disposto nas alíneas b) e c) do n.º 5 do artigo 10.º, quando contratualizado.

4 — A compensação pelo desempenho integra:

a) A compensação associada ao desenvolvimento das atividades específicas, previsto no artigo 29.º;

b) A compensação associada à carteira adicional de serviços, nos termos do disposto no n.º 6 do artigo 6.º, quando contratualizada.

5 — As componentes previstas nas alíneas a) e b) do n.º 3 do presente artigo são devidas e pagas integral e mensalmente ao médico.

6 — As componentes previstas na alínea c) do n.º 3 e na alínea a) do n.º 4, ambas do presente artigo, são devidas ao grupo de médicos, divididas igualmente por todos, sendo paga, mensalmente, a cada médico, a respetiva quota-parte.

7 — As componentes previstas na alínea c) do n.º 3 e na alínea a) do n.º 4 são consideradas para efeitos de aposentação ou reforma e para efeitos de abono de vencimento de exercício perdido em virtude de faltas por doença ou de proteção social na eventualidade doença.

8 — A remuneração referida neste artigo implica o pagamento de subsídios de férias e de Natal nos termos da lei.

#### Artigo 29.º

##### Compensação associada às atividades específicas dos médicos

1 — A compensação prevista na alínea a) do n.º 4 do artigo anterior e no n.º 3 do artigo 38.º está associada ao aumento das unidades ponderadas da lista mínima de utentes dos médicos e dos enfermeiros por força das atividades específicas de vigilância a utentes vulneráveis e de risco, segundo orientações técnicas da Direção-Geral da Saúde, nos termos seguintes:

a) A vigilância, em planeamento familiar, de uma mulher em idade fértil, por ano — uma unidade;

b) A vigilância de uma gravidez — oito unidades;

c) A vigilância de uma criança, no primeiro ano de vida, por ano — sete unidades;

d) A vigilância de uma criança, no segundo ano de vida, por ano — três unidades;

e) A vigilância de uma pessoa diabética, por ano — quatro unidades;

f) A vigilância de uma pessoa hipertensa, por ano — duas unidades.

2 — As atividades específicas previstas no número anterior são contratualizadas anualmente e constam da carta de compromisso.

3 — Os critérios para atribuição de unidades ponderadas às atividades específicas previstas no n.º 1 são definidos pela Direção-Geral da Saúde.

#### Artigo 30.º

##### Cálculo dos suplementos e compensações pelo desempenho dos médicos

1 — A unidade contratualizada (UC) está associada a cada aumento de 55 unidades ponderadas da dimensão mínima da lista de utentes do médico.

2 — São associadas tantas UC quantos os acréscimos múltiplos de 55 unidades ponderadas.

3 — O número máximo mensal de UC por médico é de 20, com um limite de 9 para o suplemento previsto na alínea a) do n.º 3 do artigo 28.º

4 — Para efeitos da determinação dos valores das componentes previstas na alínea a) do n.º 3 e na alínea a) do n.º 4 do artigo 28.º, o valor de cada UC é de € 130.

5 — O valor da UC obtida nos termos do número anterior é corrigido com o fator 1,8 para as primeiras seis unidades contratualizadas associadas à alínea a) do n.º 3 do artigo 28.º

6 — A realização de cuidados domiciliários confere o direito, por cada consulta e até ao limite máximo de 20 domicílios/mês, a um abono de € 30.

7 — Quando for contratualizado o alargamento do período de funcionamento, o valor do suplemento de cada UC previsto na alínea c) do n.º 3 do artigo 28.º é de:

a) € 180 para o alargamento nos dias úteis;

b) € 235 para o alargamento aos sábados, domingos e feriados.

8 — O valor obtido nos termos do previsto no número anterior é multiplicado pelo número de horas de alargamento semanal contratualizado.

9 — Os médicos cuja lista de utentes não atinja a dimensão mínima de unidades ponderadas prevista no n.º 3 do artigo 9.º têm direito à remuneração da respetiva categoria e escalão do seu regime de trabalho durante os primeiros seis meses de atividade nas USF, em substituição do previsto no n.º 2 e na alínea a) do n.º 3 do artigo 28.º do presente decreto-lei.

#### Artigo 31.º

##### Remuneração dos enfermeiros

1 — A remuneração mensal devida aos enfermeiros das USF integra uma remuneração base, suplementos e compensações pelo desempenho.

2 — A remuneração base corresponde à remuneração da respetiva categoria e escalão, em regime de tempo completo.

3 — São considerados os seguintes suplementos:

a) O suplemento associado ao aumento das unidades ponderadas, nos termos do disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º;

b) O suplemento associado às UC do alargamento do período de funcionamento ou cobertura assistencial, nos termos do disposto nas alíneas b) e c) do n.º 5 do artigo 10.º, quando contratualizado.

4 — A compensação pelo desempenho integra:

a) A compensação associada à carteira adicional de serviços nos termos do previsto no n.º 6 do artigo 6.º, quando contratualizada;

b) A atribuição de incentivos financeiros previstos no artigo 38.º

5 — As componentes previstas nas alíneas a) e b) do n.º 3 são devidas ao grupo de enfermeiros, divididas igualmente por todos, sendo paga, mensalmente, a cada enfermeiro a respetiva quota-parte.

6 — A remuneração referida neste artigo implica o pagamento de subsídios de férias e de Natal nos termos da lei.

## Artigo 32.º

**Cálculo dos suplementos e compensações pelo desempenho dos enfermeiros**

1 — O número de utentes inscritos nas USF, por enfermeiro, tem uma dimensão mínima de 1917 unidades ponderadas, a que correspondem em média 1550 utentes de uma lista padrão nacional.

2 — A cada aumento de 55 unidades ponderadas da dimensão mínima de utentes por enfermeiro das USF está associada uma UC.

3 — São associadas tantas UC quantos os acréscimos múltiplos de 55 unidades ponderadas.

4 — O número máximo mensal de UC, previstas no n.º 2, por enfermeiro é de 9 UC.

5 — Para efeitos da determinação do valor do suplemento previsto na alínea *a)* do n.º 3 do artigo 31.º, o valor de cada UC é de € 100.

6 — Quando for contratualizado o alargamento do funcionamento e cobertura assistencial, o valor do suplemento de cada UC previsto na alínea *b)* do n.º 3 do artigo 31.º é de:

- a)* € 89 para o alargamento nos dias úteis;
- b)* € 115 para o alargamento aos sábados, domingos e feriados.

7 — O valor obtido nos termos previstos no número anterior é multiplicado pelo número de horas de alargamento semanal contratualizado.

## Artigo 33.º

**Remuneração do pessoal administrativo**

1 — A remuneração mensal devida ao pessoal administrativo das USF integra uma remuneração base, suplementos e compensações pelo desempenho.

2 — A remuneração base integra a remuneração da respetiva categoria e escalão, em regime de tempo completo.

3 — São considerados os seguintes suplementos:

*a)* O suplemento associado ao aumento das unidades ponderadas, nos termos do disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º;

*b)* O suplemento associado às UC do alargamento do período de funcionamento ou cobertura assistencial, nos termos do disposto nas alíneas *b)* e *c)* do n.º 5 do artigo 10.º, quando contratualizado.

4 — A compensação pelo desempenho integra:

*a)* A compensação associada à carteira adicional de serviços nos termos do previsto no n.º 6 do artigo 6.º, quando contratualizada;

*b)* A atribuição de incentivos financeiros previstos no artigo 38.º

5 — As componentes previstas nas alíneas *a)* e *b)* do n.º 3 são devidas ao pessoal administrativo, divididas igualmente por todos, sendo paga, mensalmente, a cada um, a respetiva quota-parte.

6 — A remuneração referida neste artigo implica o pagamento de subsídios de férias e de Natal nos termos da lei.

## Artigo 34.º

**Cálculo dos suplementos e compensações pelo desempenho do pessoal administrativo**

1 — O número de utentes inscritos nas USF, por cada elemento do pessoal administrativo, tem uma dimensão

mínima de 2474 unidades ponderadas, a que correspondem em média 2000 utentes de uma lista padrão nacional.

2 — A cada aumento de 71 unidades ponderadas da dimensão mínima do número de utentes por administrativo das USF está associada uma UC.

3 — São associadas tantas UC quantos os acréscimos múltiplos de 71 unidades ponderadas.

4 — O número máximo mensal de UC, previstas no n.º 2, por cada elemento do pessoal administrativo, é de 9 UC.

5 — Para efeitos da determinação do valor do suplemento previsto na alínea *a)* do n.º 3 do artigo anterior, o valor de cada UC é de € 60.

6 — Quando for contratualizado o alargamento do funcionamento e cobertura assistencial, o valor do suplemento de cada UC previsto na alínea *b)* do n.º 3 do artigo anterior é de:

- a)* € 50 para o alargamento nos dias úteis;
- b)* € 65 para o alargamento aos sábados, domingos e feriados.

7 — O valor obtido nos termos do número anterior é multiplicado pelo número de horas de alargamento semanal contratualizado.

## Artigo 35.º

**Ponderação das funções de orientador de formação**

1 — Sem prejuízo de os médicos integrados nas USF serem designados orientadores de formação do internato da especialidade de medicina geral e familiar, tal facto não pode pôr em causa o compromisso assistencial a que a equipa está vinculada, pelo que lhes é atribuída, durante o período em que se verifique aquela atividade, uma ponderação mensal de 220 unidades, para efeitos da componente prevista na alínea *a)* do n.º 3 do artigo 28.º

2 — As unidades ponderadas referidas no número anterior não contam para o limite de UC referidos no n.º 3 do artigo 30.º

## Artigo 36.º

**Acréscimos remuneratórios**

1 — À função de coordenador da equipa é atribuído um acréscimo remuneratório de 7 UC, calculadas nos termos do n.º 4 do artigo 30.º do presente decreto-lei.

2 — Consideram-se incluídas na respetiva remuneração as despesas desembolsadas pelo médico para prestação de cuidados domiciliários aos seus utentes ou aos utentes de outro médico da equipa.

## CAPÍTULO VIII

**Outros incentivos**

## Artigo 37.º

**Princípios**

1 — Podem ser atribuídos outros incentivos institucionais e financeiros à equipa multiprofissional e que visam estimular e apoiar o desempenho coletivo tendo em conta os ganhos de eficiência conseguidos.

2 — Os incentivos previstos no presente capítulo são repartidos por todos os profissionais da equipa multiprofissional da USF.

## Artigo 38.º

**Modalidades de incentivos**

1 — Constituem modalidades de incentivos, designadamente:

- a) Os incentivos institucionais;
- b) Os incentivos financeiros.

2 — Os incentivos institucionais traduzem-se, nomeadamente, no acesso a informação técnica, na participação em conferências, simpósios, colóquios, cursos de formação e seminários sobre matérias de diferentes atividades da carteira de serviços da unidade funcional, desde que inseridos no plano de formação dos seus profissionais, no apoio à investigação, na atualização, manutenção e aquisição de equipamentos para o funcionamento da unidade funcional, na melhoria das amenidades de exercício de funções da equipa multiprofissional e acolhimento dos utentes ou no desenvolvimento de processos de melhoria da qualidade e de acreditação.

3 — A atribuição de incentivos financeiros mensais depende da concretização dos critérios para atribuição das unidades contratualizadas (UC) referentes às atividades específicas decorrentes da vigilância de mulheres em planeamento familiar e grávidas, da vigilância de crianças do nascimento até ao segundo ano de vida, da vigilância de utentes diabéticos e de utentes hipertensos, segundo métrica de avaliação e critérios referidos no artigo 29.º

## Artigo 39.º

**Condições de atribuição de incentivos**

As condições e critérios para a atribuição de incentivos são regulados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças, da Administração Pública e da saúde, tendo por referência a melhoria de produtividade, da eficiência, da efetividade e da qualidade dos cuidados prestados, sendo objeto de negociação, de acordo com a Lei n.º 23/98, de 26 de maio.

## CAPÍTULO IX

**Disposições finais e transitórias**

## Artigo 40.º

**Monitorização, avaliação e acreditação**

1 — A monitorização e avaliação das USF incumbem às ARS.

2 — A monitorização e avaliação das USF devem incidir sobre as áreas da disponibilidade, acessibilidade, produtividade, qualidade técnico-científica, efetividade, eficiência e satisfação e podem contemplar especificidades e características de carácter regional, quando estas se apresentem como fatores corretivos e niveladores da matriz nacional.

3 — A monitorização e avaliação das USF têm por base um modelo de matriz nacional que aplica a metodologia de autoavaliação, avaliações interpares e avaliações cruzadas entre USF.

4 — As USF podem submeter-se a um sistema de acreditação, a cargo da entidade competente do Ministério da Saúde.

## Artigo 41.º

**Regulamentação**

A regulamentação prevista no presente decreto-lei é aprovada no prazo de 90 dias.

## Artigo 42.º

**Norma transitória**

1 — Até à entrada em vigor da legislação que aprove a reconfiguração dos centros de saúde, todas as competências atribuídas pelo presente decreto-lei ao centro de saúde são exercidas pelas ARS e por outras entidades previstas no Despacho Normativo n.º 9/2006, de 16 de fevereiro.

2 — Os médicos atualmente abrangidos pelo disposto no presente decreto-lei mantêm o direito ao subsídio previsto no artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 310/82, de 3 de agosto.

## Artigo 43.º

**Atualização do valor das UC**

O valor das UC é atualizado por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças, da Administração Pública e da saúde.

## Artigo 44.º

**Regime remuneratório experimental**

1 — Os profissionais que integram as equipas de regime remuneratório experimental (RRE), previsto no Decreto-Lei n.º 117/98, de 5 de maio, dispõem de 30 dias após a entrada em vigor do presente decreto-lei para apresentarem candidatura à constituição de USF.

2 — Os profissionais que integram as equipas do RRE continuam sujeitos ao disposto no Decreto-Lei n.º 117/98, de 5 de maio, e na Portaria n.º 993-A/98, de 24 de novembro, até ao início da atividade da USF ou até à recusa da candidatura.

3 — Caso os profissionais que integram as equipas do RRE não se candidatem à constituição de uma USF ou esta seja recusada, o regime do RRE deixa de ser aplicável 30 dias após a entrada em vigor deste decreto-lei ou na data da notificação da recusa da candidatura.

## Artigo 45.º

**Norma revogatória**

São revogados:

- a) O Decreto-Lei n.º 117/98, de 5 de maio, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo anterior;
- b) A Portaria n.º 993-A/98, de 24 de novembro, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo anterior;
- c) O artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 157/99, de 10 de maio;
- d) As normas IV, V, VI e VIII do Despacho Normativo n.º 9/2006, de 16 de fevereiro.

**Portaria n.º 194/2017****de 21 de junho**

O XXI Governo Constitucional, no seu programa para a saúde, estabelece como prioridades reduzir as desigualdades entre cidadãos no acesso à saúde, através de medidas específicas de combate às desigualdades de acesso e de diferenciação positiva, e reforçar o poder do cidadão no

Serviço Nacional de Saúde, promovendo a disponibilidade, a acessibilidade, a comodidade e a humanização dos serviços.

Neste sentido, as Portarias n.ºs 83/2016, de 12 de abril, e 275/2016, de 18 de outubro, vieram proceder, respetivamente, à quarta e quinta alteração à Portaria n.º 142-B/2012, de 15 de maio, que define as condições em que o SNS assegura os encargos com o transporte não urgente de doentes que seja instrumental à realização das prestações de saúde, eliminando desigualdades então criadas, e garantindo a equidade no acesso ao SNS através da implementação de medidas assentes na diferenciação positiva dos grupos mais vulneráveis, e com necessidades específicas de prestação de cuidados de saúde.

Neste âmbito, e tendo em vista o desenvolvimento dos cuidados paliativos no SNS, no quadro do Plano Estratégico para o Desenvolvimento dos Cuidados Paliativos para o biénio 2017-2018, aprovado pelo Despacho n.º 14311-A/2016, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 228, de 28 de novembro de 2016, e definido pela Comissão Nacional de Cuidados Paliativos, importa abranger especificamente nas situações clínicas que necessitam impreterivelmente da prestação de cuidados de saúde de forma prolongada e continuada, os doentes que recebem cuidados paliativos pelas equipas específicas de cuidados paliativos, clarificando assim que o transporte não urgente destes doentes é assegurado pelo SNS, e assegurando a proteção dos utentes que padecem de uma doença grave e/ou prolongada, incurável e progressiva.

Importa, ainda, clarificar a articulação do regime previsto nesta portaria com o regime dos encargos com transferências de doentes no âmbito do sistema integrado de gestão de inscritos para cirurgias.

Assim:

Manda o Governo, pelo Secretário de Estado Adjunto e da Saúde, ao abrigo do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de novembro, na sua atual redação, o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### Objeto

A presente portaria procede à sexta alteração à Portaria n.º 142-B/2012, de 15 de maio, alterada pelas Portarias n.ºs 178-B/2012, de 1 de junho, 184/2014, de 15 de setembro, 28-A/2015, de 11 de fevereiro, 83/2016, de 12 de abril, e 275/2016, de 18 de outubro.

#### Artigo 2.º

##### Alteração à Portaria n.º 142-B/2012, de 15 de maio

Os artigos 4.º, 8.º e 11.º da Portaria n.º 142-B/2012, de 15 de maio, alterada pelas Portarias n.ºs 178-B/2012, de 1 de junho, 184/2014, de 15 de setembro, 28-A/2015, de 11 de fevereiro, 83/2016, de 12 de abril, e 275/2016, de 18 de outubro, passam a ter a seguinte redação:

#### «Artigo 4.º

[...]

1 — [...].  
2 — [...]:

a) [...]  
b) [...]  
c) [...]  
d) [...]

e) Doentes que necessitem de cuidados paliativos, a prestar pelas equipas prestadoras de cuidados paliativos da Rede Nacional de Cuidados Paliativos;

f) [A anterior alínea e).]

3 — [...].

4 — [...].

5 — [...].

6 — [...].

#### Artigo 8.º

[...]

1 — [...].

2 — [...]:

3 — [...]:

4 — [Revogado.]

5 — [...].

6 — [...].

7 — [...].

8 — [...].

9 — [...].

#### Artigo 11.º

[...]

1 — [...]:

a) [...]

b) [...]

c) [...]

d) [...]

e) Transporte não urgente de doentes no âmbito de produção adicional, transferida para hospitais de destino, realizada no âmbito do Sistema Integrado de Gestão de Inscrições para Cirurgia.

2 — [...].

3 — [...].»

#### Artigo 3.º

##### Norma revogatória

É revogado o n.º 4 do artigo 8.º da Portaria n.º 142-B/2012, de 15 de maio, alterada pelas Portarias n.ºs 178-B/2012, de 1 de junho, 184/2014, de 15 de setembro, 28-A/2015, de 11 de fevereiro, 83/2016, de 12 de abril, e 275/2016, de 18 de outubro.

#### Artigo 4.º

##### Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no primeiro dia útil do mês seguinte ao da sua publicação.

O Secretário de Estado Adjunto e da Saúde, *Fernando Manuel Ferreira Araújo*, em 5 de junho de 2017.

## ECONOMIA

### Decreto-Lei n.º 74/2017

#### de 21 de junho

A defesa dos direitos dos consumidores, bem como o relançamento da economia, constituem desígnios essenciais do Programa do XXI Governo Constitucional,

traduzindo-se a facilitação do relacionamento entre os consumidores e as empresas numa melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e em ganhos de eficiência para o tecido empresarial.

A presente alteração legislativa enquadra-se na prioridade do Programa do Governo que visa simplificar e digitalizar a Administração, tendo em vista promover a melhoria do relacionamento dos cidadãos com a Administração Pública e a redução dos custos de contexto para as empresas.

Volvidos mais de 10 anos sobre a data da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que veio instituir a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto alargado de fornecedores de bens e prestadores de serviços importa modernizar e simplificar este regime, em particular no que se refere à desmaterialização do livro de reclamações e respetivos procedimentos.

Neste âmbito, consta do programa «SIMPLEX+ 2016», a medida «Livro de Reclamações On-line», que se traduz na disponibilização de uma plataforma digital que permite aos consumidores apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma desmaterializada, bem como consultar informação estruturada, promovendo-se o tratamento mais célere e eficaz das solicitações e uma maior satisfação daqueles.

Assim, os consumidores e utentes passam também a poder exercer o seu direito de queixa por via eletrónica. Contudo, de modo a acautelar a melhor implementação do formato eletrónico do livro de reclamações, esta efetuar-se-á de modo faseado e por setores de atividade económica.

Assim, numa primeira fase, a obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações é aplicável aos prestadores de serviços públicos essenciais definidos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.ºs 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, e 10/2013, de 28 de janeiro, prevendo-se o alargamento posterior daquela obrigação a outros fornecedores de bens e prestadores de serviços, com base nas conclusões de um relatório de avaliação do impacto da sua aplicação.

De modo a incentivar a utilização do procedimento desmaterializado, estabelece-se que a reclamação no formato eletrónico deve ser objeto de resposta aos consumidores, pelos fornecedores e bens prestadores de serviços, no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da sua apresentação na plataforma digital. Atendendo à especial importância e impacto que os serviços públicos essenciais desempenham no quotidiano e bem-estar dos consumidores e utentes, a resposta no prazo referido aplica-se, nestes setores, a todas as reclamações, quer sejam lavradas no formato eletrónico ou no formato físico do livro de reclamações.

O presente decreto-lei vem, também, agilizar os procedimentos relacionados com o tratamento das folhas de reclamação do formato físico do livro de reclamações. Assim, prevê-se o envio por via eletrónica das folhas de reclamação às entidades reguladoras ou às entidades de controlo de mercado competentes, caso estas assim o determinem, ou o fornecedor de bens ou prestador de serviços assim o entendam, eliminando-se, conseqüentemente, os custos de contexto a cargo dos operadores económicos com o respetivo envio dos originais.

Reduzem-se, também, os custos de contexto eliminando-se a obrigatoriedade de aquisição de novo livro de recla-

mações em caso de alteração da atividade ou do respetivo CAE, prevendo-se, nestas situações, o averbamento do livro existente.

De forma a tornar mais célere o tratamento das reclamações, o envio da folha de reclamação passa a ser acompanhado de elementos relevantes, incluindo um exemplar da mensagem publicitária quando o objeto da reclamação incida sobre publicidade, podendo as entidades reguladoras ou de controlo de mercado competentes solicitar os esclarecimentos considerados adequados sobre a reclamação.

Importa igualmente destacar a alteração que visa assegurar aos consumidores e utentes vulneráveis o pleno exercício do direito de queixa, impondo-se ao fornecedor de bens ou prestador do serviço o dever de auxílio no preenchimento da reclamação.

Aproveitou-se a oportunidade para clarificar as situações em que a obrigação de disponibilização do Livro de Reclamações não é clara, como é o caso do fornecimento de bens e prestação de serviços por associações sem fins lucrativos e por empresas locais, bem como para ajustar os montantes das coimas e respetiva proporcionalidade, relativamente a contraordenações cujos montantes das coimas aplicáveis se consideram desproporcionados face à gravidade das infrações.

Para a afixação da informação ao consumidor sobre a existência do livro de reclamações deixa de ser aprovado um modelo específico por portaria mantendo-se, no entanto, o mesmo nível de informação, em conformidade com a simplificação harmonizada das obrigações a prestar aos consumidores que está a ser levada a cabo no âmbito da Medida Simplex «Informação ao consumidor + simples».

Por último, são identificados os fornecedores de bens e prestadores de serviços, de forma sistematizada, até agora elencados em anexos diferentes, que se encontram abrangidos pela obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações.

O presente diploma altera, ainda, o regime do livro de reclamações aplicável ao setor público, o denominado livro amarelo, constante do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 13 de maio, e 58/2016, de 29 de agosto. Por um lado, simplifica-se a versão em papel do livro, reduzindo o número de cópias e a respetiva tramitação e, por outro lado, alarga-se a utilização das plataformas que suportam a versão eletrónica do livro.

Reforça-se, também, o mecanismo de avaliação do atendimento público pelos utilizadores através da fixação de normas uniformes definidas pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P.

Foram ouvidos a Comissão Nacional de Proteção de Dados, o plenário e a comissão de regulação económica do Conselho Nacional do Consumo, a Ordem dos Médicos Veterinários, a Associação Nacional de Municípios Portugueses, a Associação Nacional de Freguesias e a ACEPI — Associação da Economia Digital.

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 altera:

*a*) O Regime Jurídico do Livro de Reclamações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro,

alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, e 242/2012, de 7 de novembro, visando concretizar a medida do SIMPLEX+ 2016 «Livro de reclamações on-line».

b) O regime do livro de elogios, sugestões e reclamações aplicável ao setor público, constante do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 13 de maio, e 58/2016, de 29 de agosto, concretizando as medidas SIMPLEX+ 2016 «Livro de reclamações amarelo» e «Atendimento Público avaliado».

## Artigo 2.º

### Alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

Os artigos 1.º a 13.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, e 242/2012, de 7 de novembro, passam a ter a seguinte redação:

### «Artigo 1.º

[...]

1 — O presente decreto-lei visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços.

2 — O presente decreto-lei institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.

3 — Os fornecedores de bens e os prestadores de serviços podem disponibilizar no seu sítio na Internet instrumentos destinados à resolução de problemas dos consumidores ou utentes, desde que assegurem uma clara distinção entre aqueles e o livro de reclamações.

### Artigo 2.º

[...]

1 — São abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato físico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, designadamente os identificados no anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, em todos os estabelecimentos que:

- a) [...];
- b) [...].

2 — São abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços designadamente os identificados no anexo ao presente decreto-lei, quer desenvolvam a atividade em estabelecimento que cumpra os requisitos previstos no número anterior ou através de meios digitais.

3 — O regime previsto neste decreto-lei não se aplica aos serviços e organismos da Administração Pública a que se referem os artigos 35.º-A e 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 15 de maio, e 58/2016, de 29 de agosto.

4 — São abrangidas pela obrigação de disponibilização do livro de reclamações as associações sem

fins lucrativos que exerçam atividades idênticas às dos estabelecimentos identificados no anexo ao presente decreto-lei.

5 — O livro de reclamações pode ser utilizado por qualquer consumidor ou utente nas situações e nos termos previstos no presente decreto-lei.

6 — (*Anterior n.º 5.*)

7 — Sem prejuízo do disposto no n.º 3, compete aos fornecedores de bens e aos prestadores de serviços cuja atividade esteja sujeita a regulação por entidade reguladora do setor ou entidade de controlo de mercado competente assegurar o cumprimento das obrigações previstas no presente decreto-lei nos casos em que os fornecimentos de bens e as prestações de serviços sejam efetuados, ainda que de forma não exclusiva ou principal, nos locais dos serviços e organismos da Administração Pública que tenham contacto com o público.

8 — A reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada no livro de reclamações em formato físico.

## Artigo 3.º

[...]

1 — [...]:

a) [...];

b) Facultar imediata e gratuitamente ao consumidor ou utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado, sem prejuízo de serem observadas as regras da ordem de atendimento previstas no estabelecimento comercial, com respeito pelo regime de atendimento prioritário;

c) Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor ou utente, a seguinte informação:

i) ‘Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações?’;

ii) ‘Entidade competente para apreciar a reclamação: [identificação e morada completas da entidade]?’;

d) [...];

e) Proceder ao envio dos originais das folhas de reclamação e documentos a que se refere o n.º 2 do artigo 5.º

2 — O fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode, em caso algum, justificar a falta de livro de reclamações no estabelecimento onde o consumidor ou utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais, ou pelo facto de disponibilizar o formato eletrónico do livro de reclamações.

3 — O fornecedor de bens ou o prestador de serviços não pode impor qualquer meio alternativo de formalização da reclamação antes de ter disponibilizado o livro de reclamações, nem condicionar a apresentação da reclamação, designadamente, à necessidade de identificação do consumidor ou utente.

4 — Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao consumidor ou utente, este pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para fiscalizar o setor em causa.

5 — O prestador de serviço público essencial, a que se refere a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.ºs 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, e 10/2013, de 28 de janeiro, é obrigado a responder ao consumidor e utente no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação lavrada no livro de reclamações.

#### Artigo 4.º

[...]

1 — A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação no livro de reclamações.

2 — Na formulação da reclamação, o consumidor ou utente deve respeitar as regras de preenchimento previstas na folha de instruções e na folha de reclamação, devendo em especial:

- a) [...];
- b) [...];
- c) Descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação, respeitando o espaço que se destina à respetiva descrição;
- d) Apor a data da reclamação.

3 — Para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços deve fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos relativos à sua identificação, devendo ainda confirmar que o consumidor ou utente os preencheu corretamente.

4 — Quando os consumidores ou utentes estejam impossibilitados de preencher a folha de reclamação por razões de analfabetismo ou incapacidade física, o fornecedor de bens, o prestador dos serviços ou qualquer responsável pelo atendimento deve, no momento da apresentação da reclamação e a pedido do consumidor ou utente, efetuar o respetivo preenchimento nos termos descritos oralmente por este.

#### Artigo 5.º

##### Envio da folha de reclamação

1 — Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento, deve, no prazo de 15 dias úteis, salvo se for estabelecido prazo distinto em lei especial, remeter o original da folha do livro de reclamações, consoante o caso:

- a) À entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor identificada no artigo 11.º;
- b) À entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor, tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificado no anexo ao presente decreto-lei;
- c) À entidade que, nos termos da lei, emite a respetiva acreditação, na ausência de entidade reguladora do setor ou de entidade de controlo de mercado competente, tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificado no anexo ao presente decreto-lei e sujeito a processo de acreditação;
- d) À Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), caso não exista entidade competente nos termos das alíneas anteriores.

2 — Para efeitos do disposto nos números anteriores, a remessa do original da folha de reclamação deve ser acompanhada dos seguintes elementos:

- a) A resposta já enviada ao consumidor ou utente em virtude da reclamação formulada, quando aplicável;
- b) O exemplar da mensagem publicitária, através de suporte físico ou digital, quando o objeto da reclamação incidir sobre publicidade.

3 — A remessa do original da folha de reclamação pode, ainda, ser acompanhada dos esclarecimentos sobre a situação objeto de reclamação, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à mesma.

4 — Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem ainda a obrigação de entregar o duplicado da reclamação ao consumidor ou utente, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e que dele não pode ser retirado.

5 — Caso o consumidor ou utente recuse receber o duplicado da reclamação, o fornecedor do bem ou prestador de serviço deve proceder ao arquivo do duplicado, com a menção desta recusa.

6 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o consumidor ou utente pode também remeter o duplicado da folha de reclamação à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor, de acordo com as instruções constantes da mesma, ou, tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificado no anexo ao presente decreto-lei e não havendo uma e outra destas entidades, à entidade que nos termos da lei é competente para emitir a respetiva acreditação ou, na ausência desta, à ASAE.

#### Artigo 6.º

[...]

1 — [...]:

- a) Receber as reclamações em formato físico ou eletrónico, acompanhadas da resposta já enviada ao consumidor ou utente, quando aplicável, e demais elementos adicionais que lhe sejam enviados pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços, designadamente os respetivos esclarecimentos e informação sobre os seguimentos que tenham sido dados às reclamações;
- b) Solicitar a prestação de esclarecimentos sobre a situação objeto de reclamação, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à mesma, quando considere necessário;
- c) Analisar as reclamações, a documentação apresentada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços e instaurar o procedimento adequado se os factos resultantes da reclamação indiciarem a prática de contraordenação ao disposto no presente decreto-lei ou em norma específica aplicável à matéria objeto da reclamação.

2 — A entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do setor deve ainda, em função do conteúdo da reclamação formulada pelo consumidor ou utente e dos esclarecimentos apresentados pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços, tomar as medidas que entenda adequadas, de acordo com as atribuições que lhe estão conferidas por lei.

3 — A entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do setor, no âmbito das atribuições que lhe estão conferidas por lei, pode, através de comunicação escrita, informar o reclamante sobre o procedimento ou sobre as medidas que tenham sido ou que venham a ser adotadas na sequência da reclamação formulada.

4 — Sempre que da reclamação resultar uma situação de litígio, a entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do setor, no âmbito das atribuições que lhe estão conferidas por lei, deve, através de comunicação escrita e após concluídas todas as diligências necessárias à reposição legal da situação, informar o reclamante sobre o procedimento ou as medidas que tenham sido ou venham a ser adotadas na sequência da reclamação formulada e, quando se trate de litígio de consumo não resolvido pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, informa, ainda, o consumidor ou utente sobre a possibilidade de recurso aos meios alternativos de resolução de litígios.

5 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, quando da folha de reclamação resultem apenas sugestões, elogios ou comentários que não configurem uma reclamação, deve a entidade reguladora do setor ou a entidade de controlo de mercado competente proceder ao arquivamento da reclamação.

6 — Para efeitos de aplicação do regime constante no presente diploma, o fornecedor de bens e o prestador de serviços devem prestar a colaboração requerida pela entidade de controlo de mercado competente ou entidade reguladora do setor, nomeadamente garantindo o acesso direto às informações e apresentando os documentos ou registos solicitados.

7 — Para efeitos do disposto no capítulo anterior, as entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado competentes disponibilizam e divulgam, em lugar de destaque, nos respetivos sítios na Internet, o acesso à plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações, doravante designada como Plataforma Digital.

#### Artigo 7.º

[...]

São aprovados por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da modernização administrativa, das finanças e da defesa do consumidor:

a) O modelo do formato físico do livro de reclamações, bem como as regras relativas à sua edição e venda;

b) O modelo de formulário, edição, preço, fornecimento e distribuição do formato eletrónico do livro de reclamações.

#### Artigo 8.º

##### Aquisição de novo livro de reclamações em formato físico

1 — [...].

2 — A perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a comunicar por escrito esse facto à entidade reguladora do setor ou à entidade de controlo de mercado competente, no prazo máximo de cinco dias úteis.

3 — Em caso de encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações deve ainda o fornecedor de bens

ou prestador de serviços, durante o período de tempo em que não disponha do livro, informar o consumidor ou utente sobre a entidade reguladora do setor ou de controlo de mercado competente para apresentar reclamação.

4 — A mudança de morada do estabelecimento, a alteração da atividade ou do respetivo CAE, ou a alteração da designação do estabelecimento não obriga a aquisição de um novo livro de reclamações.

5 — Nos casos previstos no número anterior o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve comunicar eletronicamente, à Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., a alteração efetuada, para efeitos de averbamento no livro de reclamações.

#### Artigo 9.º

[...]

1 — [...]:

a) De € 250 a € 3500 e de € 1500 a € 15000, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, a violação do disposto nas alíneas a), b) e e) do n.º 1 do artigo 3.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 5.º, no n.º 3 do artigo 5.º-A, nos n.ºs 1 a 3 do artigo 5.º-B e nos n.ºs 1 e 3 do artigo 8.º;

b) De € 150 a € 2500 e de € 500 a € 5000, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, a violação do disposto no n.º 3 do artigo 1.º, nas alíneas c) e d) do n.º 1 e nos n.ºs 2, 3 e 5 do artigo 3.º, nos n.ºs 3 e 4 do artigo 4.º, nos n.ºs 4 e 5 do artigo 5.º, no n.º 4 do artigo 5.º-B, no n.º 6 do artigo 6.º e nos n.ºs 2 e 5 do artigo 8.º

2 — A negligência é punível sendo os limites mínimos e máximos das coimas aplicáveis reduzidos a metade.

3 — [...]

4 — *(Revogado.)*

#### Artigo 10.º

[...]

1 — Quando a gravidade da infração o justifique podem ainda ser aplicadas sanções acessórias, nos termos do regime geral das contraordenações.

2 — *(Revogado.)*

#### Artigo 11.º

[...]

1 — A fiscalização do cumprimento do disposto no presente decreto-lei, bem como a instrução dos processos e a aplicação das coimas e sanções acessórias relativa às contraordenações previstas no n.º 1 do artigo 9.º compete:

a) À ASAE, quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços mencionados nas alíneas a) a k) do n.º 1, nas alíneas a) a f) do n.º 3 e no n.º 5 do anexo ao presente decreto-lei;

b) À Inspeção-Geral das Atividades Culturais, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea m) do n.º 1 e no n.º 4 do anexo ao presente decreto-lei;

c) Ao Instituto dos Registos e do Notariado, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea n) do n.º 1 do anexo ao presente decreto-lei;

d) À Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea l) do n.º 1, no n.º 6 e nas alíneas a) a d) do n.º 11 do anexo ao presente decreto-lei;

e) Ao Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas a) a i) do n.º 2 do anexo ao presente decreto-lei;

f) Às respetivas capitánias, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea h) do n.º 3 do anexo ao presente decreto-lei;

g) Ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos do Turismo de Portugal, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 8 do anexo ao presente decreto-lei;

h) À Ordem dos Médicos Veterinários, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 9 do anexo ao presente decreto-lei;

i) À Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados no n.º 7 e nas alíneas b) e c) do n.º 10 do anexo ao presente decreto-lei;

j) À Autoridade Nacional de Comunicações, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados nas alíneas d) e e) do n.º 10 do anexo ao presente decreto-lei;

k) À Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados nas alíneas a), f) e g) do n.º 10 do anexo ao presente decreto-lei;

l) À Autoridade Nacional de Aviação Civil, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea e) do n.º 11 do anexo ao presente decreto-lei;

m) Ao Instituto da Segurança Social, I. P., e respetivos centros distritais da segurança social quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 12 do anexo ao presente decreto-lei;

n) Ao Banco de Portugal, quando praticadas nos estabelecimentos mencionados no n.º 13 do anexo ao presente decreto-lei;

o) À Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 14 do anexo ao presente decreto-lei;

p) À Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 15 do anexo ao presente decreto-lei;

q) À Inspeção-Geral da Educação e Ciência, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nos n.ºs 16 e 17 do anexo ao presente decreto-lei;

r) À Entidade Reguladora da Saúde, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea g) do n.º 3 e no n.º 18 do anexo ao presente decreto-lei;

s) Ao INFARMED — Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 19 do anexo ao presente decreto-lei.

2 — Nos casos em que as entidades a que se refere o número anterior não têm competências sancionatórias, a aplicação das respetivas coimas e sanções acessórias compete:

a) À Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça, quando a fiscalização e a instrução dos processos é efetuada pela entidade referida na alínea c) do número anterior;

b) À ASAE, quando a fiscalização e a instrução dos processos é efetuada pela entidade referida na alínea h) do número anterior.

3 — Compete à ASAE a fiscalização, a instrução dos processos e a aplicação de coimas e sanções acessórias relativas às contraordenações previstas no n.º 1 do artigo 9.º quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços não mencionados no anexo ao presente decreto-lei e quando não exista entidade de controlo de mercado competente e entidade reguladora do setor.

4 — [...].

5 — [...].

#### Artigo 12.º

[...]

1 — A rede telemática de informação comum (RTIC), criada pela Direção-Geral do Consumidor para registo e tratamento das reclamações dos consumidores e utentes constantes do livro de reclamações, integra-se na Plataforma Digital a que se refere o n.º 1 do artigo 12.º-A.

2 — [...].

3 — As entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes estão obrigadas a registar e a tratar diretamente as reclamações recebidas através do formato físico do livro de reclamações na RTIC ou a providenciar ligações entre esta rede e a sua própria rede que permitam a comunicação de dados entre ambas, de forma a cumprir os objetivos previstos no número anterior.

4 — [...].

5 — [...].

6 — [...].

7 — (*Revogado.*)

#### Artigo 13.º

##### Outros meios de reclamação

1 — A formulação da reclamação nos termos previstos no presente decreto-lei não exclui a possibilidade de o consumidor ou utente apresentar reclamações por quaisquer outros meios e não limita o exercício de quaisquer direitos constitucional ou legalmente consagrados.

2 — Sem prejuízo dos procedimentos previstos no presente decreto-lei, as entidades reguladoras do setor e entidades de controlo de mercado competentes podem estabelecer mecanismos internos, no âmbito das suas competências, que permitam uma resolução célere, designadamente o tratamento conjunto de reclamações do mesmo consumidor ou utente e com o mesmo objeto, e que não diminuam as garantias de defesa das partes.»

#### Artigo 3.º

##### Alteração do anexo I ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

O anexo I ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, e 242/2012, de 7 de novembro, passa a ter a redação constante do anexo I ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante.

## Artigo 4.º

**Aditamento ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro**

São aditados ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, e 242/2012, de 7 de novembro, os artigos 5.º-A, 5.º-B, 5.º-C, 12.º-A e 13.º-A, com a seguinte redação:

## «Artigo 5.º-A

**Envio digital das folhas do livro de reclamações em formato físico**

1 — As entidades reguladoras sectoriais e as entidades de controlo de mercado competentes podem determinar a obrigatoriedade da remessa da folha de reclamação e dos elementos referidos no n.º 2 do artigo 5.º por via eletrónica.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços pode enviar por via eletrónica a folha de reclamação e demais elementos à entidade reguladora do setor ou entidade de controlo de mercado competente.

3 — O fornecedor de bens ou o prestador de serviços deve manter, por um período de três anos, um arquivo devidamente organizado dos documentos originais e dos comprovativos da respetiva remessa no formato eletrónico, salvo se prazo superior for fixado em legislação especial.

4 — Para efeitos do disposto nos n.ºs 1 e 2, a entidade reguladora do setor ou a entidade de controlo de mercado competente deve, pela mesma via, acusar a receção das folhas de reclamação e demais elementos documentais.

5 — Quando, por motivos de indisponibilidade técnica, não for possível o cumprimento do disposto nos n.ºs 1 e 2, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços procede ao envio do original da folha de reclamação em papel no prazo previsto no n.º 1 do artigo 5.º

## Artigo 5.º-B

**Obrigações do fornecedor de bens e do prestador de serviços relativas ao formato eletrónico do livro de reclamações**

1 — O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a possuir o formato eletrónico do livro de reclamações, nos termos previstos nos n.ºs 2 e 3 do artigo 9.º

2 — Os fornecedores de bens e prestadores de serviços devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.

3 — Os fornecedores de bens e prestadores de serviços que não disponham de sítios na Internet devem ser titulares de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital.

4 — O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve responder ao consumidor ou utente no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, salvo se for estabelecido prazo inferior em lei especial, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.

5 — O disposto no n.º 2 do artigo 5.º aplica-se, com as devidas adaptações, às reclamações do formato eletrónico do livro de reclamações.

6 — A existência e disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações não afasta a obrigatoriedade de disponibilização, em simultâneo, do formato físico do livro de reclamações, nos estabelecimentos a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º

## Artigo 5.º-C

**Apresentação da reclamação em formato eletrónico**

1 — O consumidor ou utente pode formular a reclamação em formato eletrónico através da Plataforma Digital.

2 — O disposto no n.º 4 do artigo 4.º aplica-se, com as devidas adaptações, à formulação da reclamação em formato eletrónico, caso tal seja solicitado pelo consumidor ou utente, sem que isso implique a obrigação de disponibilizar meio de acesso à Plataforma Digital.

## Artigo 12.º-A

**Plataforma Digital**

1 — A Plataforma Digital visa, com observância do disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto, possibilitar a apresentação de reclamações em formato eletrónico, bem como a submissão de pedidos de informação relacionados com a defesa do consumidor ou utente.

2 — O funcionamento da Plataforma Digital é aprovado por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da modernização administrativa e da defesa do consumidor.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o formulário eletrónico da reclamação deve cumprir as regras de acessibilidade digital, por forma a permitir a apresentação autónoma de reclamações por consumidores ou utentes com deficiência visual.

## Artigo 13.º-A

**Relatório sobre conflitualidade no consumo**

A Direção-Geral do Consumidor elabora, anualmente, um relatório estatístico global sobre a conflitualidade no consumo, podendo para este efeito solicitar a cooperação das entidades reguladoras do setor e das entidades de controlo de mercado competentes envolvidas na aplicação do presente decreto-lei.»

## Artigo 5.º

**Alterações sistemáticas ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro**

São introduzidas as seguintes alterações sistemáticas ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, e 242/2012, de 7 de novembro:

a) A epígrafe do capítulo II passa a ter a seguinte redação «Do formato físico do livro de reclamações e do procedimento do fornecedor de bens ou prestador de serviços»;

b) É aditado o capítulo III com a epígrafe «Do formato eletrónico do livro de reclamações e do procedimento», o qual integra os artigos 5.º-B e 5.º-C;

c) É aditado o capítulo IV com a epígrafe «Do procedimento das entidades competentes», que integra o artigo 6.º;

d) O capítulo III é renumerado para capítulo V;

e) O capítulo IV é renumerado para capítulo VI e passa a ter a seguinte epígrafe «Da fiscalização e regime contraordenacional»;

f) É aditado o capítulo VII, com a epígrafe «Outras disposições», que integra os artigos 12.º a 13.º-A;

g) O capítulo VI é renumerado para capítulo VIII.

#### Artigo 6.º

##### Alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril

Os artigos 35.º-A, 38.º, 39.º-A e 43.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 13 de maio, e 58/2016, de 29 de agosto, passam a ter a seguinte redação:

#### «Artigo 35.º-A

[...]

1 — [...].

2 — [...].

3 — A AMA, I. P., disponibiliza uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública, sendo que podem ser disponibilizadas outras plataformas específicas para o efeito quando fundada razão de interesse público o justifique.

4 — [...].

5 — [...].

6 — [...].

#### Artigo 38.º

[...]

1 — Nos termos do disposto no artigo 35.º-A, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência da respetiva plataforma prevista no artigo 35.º-A e do livro de reclamações.

2 — [...].

3 — *(Revogado.)*

4 — *(Revogado.)*

5 — Compete a cada serviço reclamado:

a) Dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias;

b) Tomar as medidas corretivas necessárias, se for caso disso;

c) Registrar a reclamação apresentada e a resposta na plataforma aplicável, referida no artigo 35.º-A, removendo-se os dados pessoais dos reclamantes.

6 — Se para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objeto de decisão final superior, esta é comunicada ao reclamante, preferencialmente por via eletrónica, pelo serviço ou gabinete do membro do Governo responsável.

7 — Se for caso disso, o membro do Governo responsável deve diligenciar no sentido da realização de auditorias, nos termos legalmente previstos.

8 — O modelo do livro de reclamações é definido por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Administração Pública e da modernização administrativa.

9 — O disposto nos números anteriores aplica-se com as devidas adaptações às reclamações apresentadas nas plataformas previstas no artigo 35.º-A.

10 — [...].

11 — *(Revogado.)*

#### Artigo 39.º-A

[...]

1 — São criados mecanismos de avaliação automática pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público da Administração Pública.

2 — [...].

3 — *(Revogado.)*

4 — Cabe à AMA, I. P., aprovar e disponibilizar no sítio na Internet um manual de normas orientadoras de aplicação dos mecanismos de avaliação automática pelos utentes, dos locais e linhas de atendimento ao público da Administração Pública.

#### Artigo 43.º

[...]

1 — [...].

2 — [...].

3 — [...].

a) [...]

b) A informação agregada relativa aos elogios, reclamações e sugestões apresentados nos termos dos artigos 35.º-A a 38.º, bem como a informação agregada relativa à avaliação dos locais e linhas de atendimento ao público, prevista no artigo 39.º-A.»

#### Artigo 7.º

##### Norma revogatória

São revogados:

a) Os n.ºs 3, 4 e 11 do artigo 38.º e o n.º 3 do artigo 39.º-A do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 13 de maio, e 58/2016, de 29 de agosto;

b) O n.º 4 do artigo 9.º, o n.º 2 do artigo 10.º, o n.º 7 do artigo 12.º, os artigos 14.º e 15.º e o anexo II do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, e 242/2012, de 7 de novembro.

#### Artigo 8.º

##### Republicação

É republicado no anexo II ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com a redação atual.

#### Artigo 9.º

##### Entrada em vigor e produção de efeitos

1 — O presente decreto-lei entra em vigor no dia 1 de julho de 2017, sem prejuízo do disposto no n.º 5.

2 — Os prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.ºs 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, e 44/2011, de 22 de junho, são obrigados a disponibilizar o livro de reclamações, no formato eletrónico, à data da entrada em vigor do presente decreto-lei, através do acesso à Plataforma Digital.

3 — As disposições relativas ao formato eletrónico do livro de reclamações, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 2.º e no capítulo III, são aplicáveis aos demais fornecedores de bens e prestadores de serviços a partir do dia 1 de julho de 2018, após apresentação, pela Direção-Geral do Consumidor, de relatório de avaliação de impacto sobre os resultados de implementação aos prestadores de serviços públicos essenciais, no prazo de um ano após a entrada em vigor do presente decreto-lei.

4 — A integração da rede telemática de informação comum (RTIC) na Plataforma Digital a que se refere o n.º 2 do artigo 5.º-B, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 12.º, efetua-se até seis meses após a entrada em vigor do presente decreto-lei, nos termos da definir, até essa data, por portaria do membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor.

5 — As alterações ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 13 de maio, e 58/2016, de 29 de agosto, entram em vigor no dia seguinte à publicação do presente decreto-lei.

6 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, até que seja disponibilizada a respetiva plataforma destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública, o serviço reclamado deve enviar:

a) A cópia azul do livro de reclamações ao membro do Governo competente, acompanhada de informação sobre a reclamação, do qual constem as medidas corretivas adotadas;

b) A cópia amarela do livro de reclamações à Agência para a Modernização Administrativa, I. P., acompanhada da informação referida na alínea anterior, sendo removidos os dados pessoais dos reclamantes.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 30 de março de 2017. — *António Luís Santos da Costa* — *Maria Manuel de Lemos Leitão Marques* — *Mário José Gomes de Freitas Centeno* — *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* — *Adalberto Campos Fernandes* — *Pedro Manuel Dias de Jesus Marques* — *Ana Manuel Jerónimo Lopes Correia Mendes Godinho* — *João Pedro Soeiro de Matos Fernandes* — *Luís Medeiros Vieira* — *Ana Paula Mendes Vitorino*.

Promulgado em 6 de junho de 2017.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em 7 de junho de 2017.

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

## ANEXO I

(a que se refere o artigo 3.º)

### ANEXO

(a que se referem os n.ºs 1, 2 e 4 do artigo 2.º, os n.ºs 1 e 6 do artigo 5.º e os n.ºs 1 e 3 do artigo 11.º)

#### **Entidades que, nos termos do artigo 2.º, estão abrangidas pela obrigação de disponibilização do livro de reclamações**

1 — Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços de:

a) Comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;

b) Comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;

c) Restauração ou bebidas;

d) Lavandaria, limpeza a seco e engomadoria;

e) Cabeleireiro, beleza ou outros de natureza similar;

f) Tatuagens e colocação de *piercings*;

g) Manutenção física, independentemente da designação adotada;

h) Reparação de bens pessoais e domésticos;

i) Estudos e de explicações;

j) Funerários;

k) Prestamistas;

l) Aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;

m) Aluguer de videogramas;

n) Notários privados.

2 — Estabelecimento de empresas na área da construção e do imobiliário:

a) Construção civil;

b) Promoção imobiliária;

c) Administração de condomínios;

d) Avaliação imobiliária;

e) Arrendamento, compra e venda de bens imobiliários;

f) Administração de imóveis por conta de outrem;

g) Mediação imobiliária;

h) Consultadoria e mediação de obras;

i) Gestão, planeamento e fiscalização de obras.

3 — Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo:

a) Empreendimentos turísticos;

b) Alojamento local;

c) Agências de viagens e turismo;

d) Empresas de animação turística;

e) Recintos com diversões aquáticas;

f) Campos de férias;

g) Estabelecimentos termais;

h) Marinas.

4 — Recintos de espetáculos de natureza artística.

5 — Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície.

6 — Centros de inspeção automóvel, escolas de condução e centros de exames de condução.

- 7 — Postos de abastecimento de combustíveis.  
 8 — Casinos, salas de máquinas, salas de jogo do bingo.  
 9 — Centros de Atendimento Médico-Veterinários.  
 10 — Estabelecimento de prestadores de serviços públicos essenciais:

- a) Fornecimento de água;  
 b) Fornecimento de energia elétrica;  
 c) Fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;  
 d) Comunicações eletrónicas;  
 e) Postais;  
 f) Recolha e tratamento de águas residuais;  
 g) Gestão de resíduos sólidos urbanos.

11 — Estabelecimento de prestadores de serviços de transporte:

- a) Rodoviário;  
 b) Ferroviário;  
 c) Marítimo;  
 d) Fluvial;  
 e) Aéreo, designadamente, entidades gestoras dos aeroportos e aeródromos nacionais, entidades coordenadoras do processo de atribuição e de facilitação de faixas horárias nos aeroportos nacionais, prestadores de serviços de navegação aérea com exceção dos prestadores de serviços de meteorologia aeronáutica, operadores de transporte aéreo e operadores de trabalho aéreo, entidades prestadoras de serviços de apoio ao transporte aéreo e prestadores de serviços de assistência em escala.

12 — Estabelecimentos das Instituições Particulares de Segurança Social ou equiparadas, bem como estabelecimentos das Instituições em relação às quais existam acordos de cooperação ou protocolos celebrados com os Centros Distritais de Segurança Social, I. P.:

a) No âmbito do apoio às crianças e jovens: creches, creche familiar, estabelecimento de educação pré-escolar, centros de atividades de tempos livres, centros de apoio familiar e aconselhamento parental, lares de infância e juventude e apartamentos de autonomização, casas de acolhimento temporário;

b) No âmbito do apoio a pessoas idosas: centros de convívio, centros de dia, centros de noite, estruturas residenciais para pessoas idosas e acolhimento familiar para pessoas idosas;

c) No âmbito do apoio a pessoas com deficiência: centros de atividades ocupacionais, lares residenciais, residências autónomas, centros de atendimento, acompanhamento e animação de pessoas com deficiência;

d) No âmbito do apoio a pessoas com doenças do foro mental ou psiquiátrico: fóruns socio-ocupacionais, unidades de vida protegida, autónoma e apoiada;

e) No âmbito do apoio a outros grupos: apartamentos de reinserção social, residências para pessoas com VIH/sida, centros de alojamento temporário e comunidades de inserção;

f) No âmbito do apoio à família e comunidade: serviço de atendimento e acompanhamento social, centros comunitários, cantinas sociais, casas de abrigo, centro de apoio à vida e serviços de apoio domiciliário;

g) No âmbito do apoio social: estabelecimentos em que sejam desenvolvidas atividades similares às referidas nas alíneas anteriores ainda que sob designação diferente.

13 — Instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento, instituições de moeda eletrónica e prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento.

14 — Estabelecimentos das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores de seguros e de sociedades gestoras de fundos de pensões.

15 — Prestadores de serviços de Intermediação financeira em relação a instrumentos financeiros ou equiparados sob supervisão da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

16 — Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário.

17 — Estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo.

18 — Estabelecimentos dos prestadores de cuidados na área da saúde:

a) Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro;

b) Unidades privadas de saúde com atividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultrassons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários e unidades de medicina física e de reabilitação;

c) Outros operadores sujeitos à atividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde;

d) Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicod dependência.

19 — Farmácias.

## ANEXO II

(a que se refere o artigo 8.º)

### Republicação do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

## CAPÍTULO I

### Do objeto e do âmbito de aplicação

#### Artigo 1.º

##### Objeto

1 — O presente decreto-lei visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços.

2 — O presente decreto-lei institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.

3 — Os fornecedores de bens e os prestadores de serviços podem disponibilizar no seu sítio na Internet instrumentos destinados à resolução de problemas dos consumidores ou utentes, desde que assegurem uma clara distinção entre aqueles e o livro de reclamações.

#### Artigo 2.º

##### Âmbito

1 — São abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato físico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, designadamente

os identificados no anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, em todos os estabelecimentos que:

*a)* Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a atividade; e

*b)* Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.

2 — São abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços designadamente os identificados no anexo ao presente decreto-lei, quer desenvolvam a atividade em estabelecimento que cumpra os requisitos previstos no número anterior ou através de meios digitais.

3 — O regime previsto neste decreto-lei não se aplica aos serviços e organismos da Administração Pública a que se referem os artigos 35.º-A e 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 15 de maio, e 58/2016, de 29 de agosto.

4 — São abrangidas pela obrigação de disponibilização do livro de reclamações as associações sem fins lucrativos que exerçam atividades idênticas às dos estabelecimentos identificados no anexo ao presente decreto-lei.

5 — O livro de reclamações pode ser utilizado por qualquer consumidor ou utente nas situações e nos termos previstos no presente decreto-lei.

6 — Excetuam-se do disposto no n.º 3 os serviços e organismos da Administração Pública encarregues da prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos que passam a estar sujeitos às obrigações constantes deste decreto-lei.

7 — Sem prejuízo do disposto no n.º 3, compete aos fornecedores de bens e aos prestadores de serviços cuja atividade esteja sujeita a regulação por entidade reguladora do setor ou entidade de controlo de mercado competente assegurar o cumprimento das obrigações previstas no presente decreto-lei nos casos em que os fornecimentos de bens e as prestações de serviços sejam efetuados, ainda que de forma não exclusiva ou principal, nos locais dos serviços e organismos da Administração Pública que tenham contacto com o público.

8 — A reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada no livro de reclamações em formato físico.

## CAPÍTULO II

### Do formato físico do livro de reclamações e do procedimento do fornecedor de bens ou prestador de serviços

#### Artigo 3.º

##### Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços

1 — O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a:

*a)* Possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a atividade;

*b)* Facultar imediata e gratuitamente ao consumidor ou utente o livro de reclamações sempre que por este tal

lhe seja solicitado, sem prejuízo de serem observadas as regras da ordem de atendimento previstas no estabelecimento comercial, com respeito pelo regime de atendimento prioritário;

*c)* Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor ou utente, a seguinte informação:

*i)* «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»;

*ii)* «Entidade competente para apreciar a reclamação: [identificação e morada completas da entidade]».

*d)* Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado;

*e)* Proceder ao envio dos originais das folhas de reclamação e documentos a que se refere o n.º 2 do artigo 5.º

2 — O fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode, em caso algum, justificar a falta de livro de reclamações no estabelecimento onde o consumidor ou utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais, ou pelo facto de disponibilizar o formato eletrónico do livro de reclamações.

3 — O fornecedor de bens ou o prestador de serviços não pode impor qualquer meio alternativo de formalização da reclamação antes de ter disponibilizado o livro de reclamações, nem condicionar a apresentação da reclamação, designadamente, à necessidade de identificação do consumidor ou utente.

4 — Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao consumidor ou utente, este pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para fiscalizar o setor em causa.

5 — O prestador de serviço público essencial, a que se refere a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.ºs 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, e 10/2013, de 28 de janeiro, é obrigado a responder ao consumidor e utente no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação lavrada no livro de reclamações.

#### Artigo 4.º

##### Formulação da reclamação

1 — A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação no livro de reclamações.

2 — Na formulação da reclamação, o consumidor ou utente deve respeitar as regras de preenchimento previstas na folha de instruções e na folha de reclamação, devendo em especial:

*a)* Preencher de forma correta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço;

*b)* Preencher de forma correta a identificação e o local do fornecedor de bens ou prestador do serviço;

*c)* Descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação, respeitando o espaço que se destina à respetiva descrição;

*d)* Apor a data da reclamação.

3 — Para efeitos do disposto na alínea *b)* do número anterior, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços

deve fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos relativos à sua identificação, devendo ainda confirmar que o consumidor ou utente os preencheu corretamente.

4 — Quando os consumidores ou utentes estejam impossibilitados de preencher a folha de reclamação por razões de analfabetismo ou incapacidade física, o fornecedor de bens, o prestador dos serviços ou qualquer responsável pelo atendimento deve, no momento da apresentação da reclamação e a pedido do consumidor ou utente, efetuar o respetivo preenchimento nos termos descritos oralmente por este.

#### Artigo 5.º

##### Envio da folha de reclamação

1 — Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento, deve, no prazo de 15 dias úteis, salvo se for estabelecido prazo distinto em lei especial, remeter o original da folha do livro de reclamações, consoante o caso:

*a)* À entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor identificada no artigo 11.º;

*b)* À entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor, tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificado no anexo ao presente decreto-lei;

*c)* À entidade que, nos termos da lei, emite a respetiva acreditação, na ausência de entidade reguladora do setor ou de entidade de controlo de mercado competente, tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificado no anexo ao presente decreto-lei e sujeito a processo de acreditação;

*d)* À Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), caso não exista entidade competente nos termos das alíneas anteriores.

2 — Para efeitos do disposto nos números anteriores, a remessa do original da folha de reclamação deve ser acompanhada dos seguintes elementos:

*a)* A resposta já enviada ao consumidor ou utente em virtude da reclamação formulada, quando aplicável;

*b)* O exemplar da mensagem publicitária, através de suporte físico ou digital, quando o objeto da reclamação incidir sobre publicidade.

3 — A remessa do original da folha de reclamação pode, ainda, ser acompanhada dos esclarecimentos sobre a situação objeto de reclamação, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à mesma.

4 — Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem ainda a obrigação de entregar o duplicado da reclamação ao consumidor ou utente, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e que dele não pode ser retirado.

5 — Caso o consumidor ou utente recuse receber o duplicado da reclamação, o fornecedor do bem ou prestador de serviço deve proceder ao arquivo do duplicado, com a menção desta recusa.

6 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o consumidor ou utente pode também remeter o duplicado da folha de reclamação à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor, de acordo

com as instruções constantes da mesma, ou, tratando-se de fornecedor de bens ou de prestador de serviços não identificado no anexo ao presente decreto-lei e não havendo uma e outra destas entidades, à entidade que nos termos da lei é competente para emitir a respetiva acreditação ou, na ausência desta, à ASAE.

#### Artigo 5.º-A

##### Envio digital das folhas do livro de reclamações em formato físico

1 — As entidades reguladoras sectoriais e as entidades de controlo de mercado competentes podem determinar a obrigatoriedade da remessa da folha de reclamação e dos elementos referidos no n.º 2 do artigo 5.º por via eletrónica.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços pode enviar por via eletrónica a folha de reclamação e demais elementos à entidade reguladora do setor ou entidade de controlo de mercado competente.

3 — O fornecedor de bens ou o prestador de serviços deve manter, por um período de três anos, um arquivo devidamente organizado dos documentos originais e dos comprovativos da respetiva remessa no formato eletrónico, salvo se prazo superior for fixado em legislação especial.

4 — Para efeitos do disposto nos n.ºs 1 e 2, a entidade reguladora do setor ou a entidade de controlo de mercado competente deve, pela mesma via, acusar a receção das folhas de reclamação e demais elementos documentais.

5 — Quando, por motivos de indisponibilidade técnica, não for possível o cumprimento do disposto nos n.ºs 1 e 2, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços procede ao envio do original da folha de reclamação em papel no prazo previsto no n.º 1 do artigo 5.º

### CAPÍTULO III

#### Do formato eletrónico do livro de reclamação e do procedimento

#### Artigo 5.º-B

##### Obrigações do fornecedor de bens e do prestador de serviços relativas ao formato eletrónico do livro de reclamações

1 — O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a possuir o formato eletrónico do livro de reclamações, nos termos previstos nos n.ºs 2 e 3 do artigo 9.º

2 — Os fornecedores de bens e prestadores de serviços devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.

3 — Os fornecedores de bens e prestadores de serviços que não disponham de sítios na Internet devem ser titulares de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital.

4 — O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve responder ao consumidor ou utente no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, salvo se for estabelecido prazo inferior em lei especial, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.

5 — O disposto no n.º 2 do artigo 5.º aplica-se, com as devidas adaptações, às reclamações do formato eletrónico do livro de reclamações.

6 — A existência e disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações não afasta a obrigatoriedade de disponibilização, em simultâneo, do formato físico do livro de reclamações, nos estabelecimentos a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º

#### Artigo 5.º-C

##### **Apresentação da reclamação em formato eletrónico**

1 — O consumidor ou utente pode formular a reclamação em formato eletrónico através da Plataforma Digital.

2 — O disposto no n.º 4 do artigo 4.º aplica-se, com as devidas adaptações, à formulação da reclamação em formato eletrónico, caso tal seja solicitado pelo consumidor ou utente, sem que isso implique a obrigação de disponibilizar meio de acesso à Plataforma Digital.

### CAPÍTULO IV

#### **Do procedimento das entidades competentes**

##### Artigo 6.º

##### **Procedimento da entidade de controlo de mercado competente e da entidade reguladora do setor**

1 — Para efeitos de aplicação do presente decreto-lei, cabe à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor:

a) Receber as reclamações em formato físico ou eletrónico, acompanhadas da resposta já enviada ao consumidor ou utente, quando aplicável, e demais elementos adicionais que lhe sejam enviados pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços, designadamente os respetivos esclarecimentos e informação sobre os seguimentos que tenham sido dados às reclamações;

b) Solicitar a prestação de esclarecimentos sobre a situação objeto de reclamação, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à mesma, quando considere necessário;

c) Analisar as reclamações, a documentação apresentada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços e instaurar o procedimento adequado se os factos resultantes da reclamação indicarem a prática de contraordenação ao disposto no presente decreto-lei ou em norma específica aplicável à matéria objeto da reclamação.

2 — A entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do setor deve ainda, em função do conteúdo da reclamação formulada pelo consumidor ou utente e dos esclarecimentos apresentados pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços, tomar as medidas que entenda adequadas, de acordo com as atribuições que lhe estão conferidas por lei.

3 — A entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do setor, no âmbito das atribuições que lhe estão conferidas por lei, pode, através de comunicação escrita, informar o reclamante sobre o procedimento ou sobre as medidas que tenham sido ou que venham a ser adotadas na sequência da reclamação formulada.

4 — Sempre que da reclamação resultar uma situação de litígio, a entidade de controlo de mercado competente ou a entidade reguladora do setor, no âmbito das atribuições que

lhe estão conferidas por lei, deve, através de comunicação escrita e após concluídas todas as diligências necessárias à reposição legal da situação, informar o reclamante sobre o procedimento ou as medidas que tenham sido ou venham a ser adotadas na sequência da reclamação formulada e, quando se trate de litígio de consumo não resolvido pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, informa, ainda, o consumidor ou utente sobre a possibilidade de recurso aos meios alternativos de resolução de litígios.

5 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, quando da folha de reclamação resultem apenas sugestões, elogios ou comentários que não configurem uma reclamação, deve a entidade reguladora do setor ou a entidade de controlo de mercado competente proceder ao arquivamento da reclamação.

6 — Para efeitos de aplicação do regime constante no presente diploma, o fornecedor de bens e o prestador de serviços devem prestar a colaboração requerida pela entidade de controlo de mercado competente ou entidade reguladora do setor, nomeadamente garantindo o acesso direto às informações e apresentando os documentos ou registos solicitados.

7 — Para efeitos do disposto no capítulo anterior, as entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado competentes disponibilizam e divulgam, em lugar de destaque, nos respetivos sítios na Internet, o acesso à plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações, doravante designada como Plataforma Digital.

### CAPÍTULO V

#### **Da edição e venda do livro de reclamações**

##### Artigo 7.º

##### **Modelo de livro de reclamações**

São aprovados por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da modernização administrativa, das finanças e da defesa do consumidor:

a) O modelo do formato físico do livro de reclamações, bem como as regras relativas à sua edição e venda;

b) O modelo de formulário, edição, preço, fornecimento e distribuição do formato eletrónico do livro de reclamações.

##### Artigo 8.º

##### **Aquisição de novo livro de reclamações em formato físico**

1 — O encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a adquirir um novo livro.

2 — A perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a comunicar por escrito esse facto à entidade reguladora do setor ou à entidade de controlo de mercado competente, no prazo máximo de cinco dias úteis.

3 — Em caso de encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações deve ainda o fornecedor de bens ou prestador de serviços, durante o período de tempo em que não disponha do livro, informar o consumidor ou utente sobre a entidade reguladora do setor ou de controlo de mercado competente para apresentar reclamação.

4 — A mudança de morada do estabelecimento, a alteração da atividade ou do respetivo CAE, ou a alteração

da designação do estabelecimento não obriga à aquisição de um novo livro de reclamações.

5 — Nos casos previstos no número anterior o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve comunicar eletronicamente, à Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., a alteração efetuada, para efeitos de averbamento no livro de reclamações.

## CAPÍTULO VI

### Da fiscalização e regime contraordenacional

#### Artigo 9.º

##### Contraordenações

1 — Constituem contraordenações puníveis com a aplicação das seguintes coimas:

*a)* De € 250 a € 3500 e de € 1500 a € 15 000, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, a violação do disposto nas alíneas *a)*, *b)* e *e)* do n.º 1 do artigo 3.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 5.º, no n.º 3 do artigo 5.º-A, nos n.ºs 1 a 3 do artigo 5.º-B e nos n.ºs 1 e 3 do artigo 8.º;

*b)* De € 150 a € 2500 e de € 500 a € 5000, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, a violação do disposto no n.º 3 do artigo 1.º, nas alíneas *c)* e *d)* do n.º 1 e nos n.ºs 2, 3 e 5 do artigo 3.º, nos n.ºs 3 e 4 do artigo 4.º, nos n.ºs 4 e 5 do artigo 5.º, no n.º 4 do artigo 5.º-B, no n.º 6 do artigo 6.º e nos n.ºs 2 e 5 do artigo 8.º

2 — A negligência é punível sendo os limites mínimos e máximos das coimas aplicáveis reduzidos a metade.

3 — Em caso de violação do disposto na alínea *b)* do n.º 1 do artigo 3.º, acrescida da ocorrência da situação prevista no n.º 4 do mesmo artigo, o montante da coima a aplicar não pode ser inferior a metade do montante máximo da coima prevista.

4 — *(Revogado.)*

#### Artigo 10.º

##### Sanções acessórias

1 — Quando a gravidade da infração o justifique podem ainda ser aplicadas sanções acessórias, nos termos do regime geral das contraordenações.

2 — *(Revogado.)*

#### Artigo 11.º

##### Fiscalização e instrução dos processos de contraordenação

1 — A fiscalização do cumprimento do disposto no presente decreto-lei, bem como a instrução dos processos e a aplicação das coimas e sanções acessórias relativa às contraordenações previstas no n.º 1 do artigo 9.º compete:

*a)* À ASAE, quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços mencionados nas alíneas *a)* a *k)* do n.º 1, nas alíneas *a)* a *f)* do n.º 3 e no n.º 5 do anexo ao presente decreto-lei;

*b)* À Inspeção-Geral das Atividades Culturais, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *m)* do n.º 1 e no n.º 4 do anexo ao presente decreto-lei;

*c)* Ao Instituto dos Registos e do Notariado, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *n)* do n.º 1 do anexo ao presente decreto-lei;

*d)* À Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na

alínea *l)* do n.º 1, no n.º 6 e nas alíneas *a)* a *d)* do n.º 11 do anexo ao presente decreto-lei;

*e)* Ao Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados nas alíneas *a)* a *i)* do n.º 2 do anexo ao presente decreto-lei;

*f)* Às respetivas capitania, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *h)* do n.º 3 do anexo ao presente decreto-lei;

*g)* Ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos do Turismo de Portugal, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 8 do anexo ao presente decreto-lei;

*h)* À Ordem dos Médicos Veterinários, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 9 do anexo ao presente decreto-lei;

*i)* À Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados no n.º 7 e nas alíneas *b)* e *c)* do n.º 10 do anexo ao presente decreto-lei;

*j)* À Autoridade Nacional de Comunicações, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados nas alíneas *d)* e *e)* do n.º 10 do anexo ao presente decreto-lei;

*k)* À Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, quando praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços mencionados nas alíneas *a)*, *f)* e *g)* do n.º 10 do anexo ao presente decreto-lei;

*l)* À Autoridade Nacional de Aviação Civil, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *e)* do n.º 11 do anexo ao presente decreto-lei;

*m)* Ao Instituto da Segurança Social, I. P., e respetivos centros distritais da segurança social quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 12 do anexo ao presente decreto-lei;

*n)* Ao Banco de Portugal, quando praticadas nos estabelecimentos mencionados no n.º 13 do anexo ao presente decreto-lei;

*o)* À Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 14 do anexo ao presente decreto-lei;

*p)* À Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 15 do anexo ao presente decreto-lei;

*q)* À Inspeção-Geral da Educação e Ciência, quando praticadas em estabelecimentos mencionados nos n.ºs 16 e 17 do anexo ao presente decreto-lei;

*r)* À Entidade Reguladora da Saúde, quando praticadas em estabelecimentos mencionados na alínea *g)* do n.º 3 e no n.º 18 do anexo ao presente decreto-lei;

*s)* Ao INFARMED — Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde, I. P., quando praticadas em estabelecimentos mencionados no n.º 19 do anexo ao presente decreto-lei.

2 — Nos casos em que as entidades a que se refere o número anterior não têm competências sancionatórias, a aplicação das respetivas coimas e sanções acessórias compete:

*a)* À Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça, quando a fiscalização e a instrução dos processos é efetuada pela entidade referida na alínea *c)*;

*b)* À ASAE, quando a fiscalização e a instrução dos processos é efetuada pela entidade referida na alínea *h)*.

3 — Compete à ASAE a fiscalização, a instrução dos processos e a aplicação de coimas e sanções acessórias relativas às contraordenações previstas no n.º 1 do artigo 9.º quando praticadas em estabelecimentos de fornecimento de bens e de prestação de serviços não mencionados no anexo ao presente decreto-lei e quando não exista entidade de controlo de mercado competente e entidade reguladora do setor.

4 — A receita das coimas reverte em 60 % para o Estado, em 30 % para a entidade que instrui o processo contraordenacional e em 10 % para a entidade que aplica a coima quando esta não coincida com a entidade que faz a instrução.

5 — Coincidindo na mesma entidade a instrução e a aplicação das coimas, a distribuição da receita é de 60 % para o Estado e de 40 % para a entidade que instrui o processo.

## CAPÍTULO VII

### Outras disposições

#### Artigo 12.º

##### Rede telemática de informação comum

1 — A rede telemática de informação comum (RTIC), criada pela Direção-Geral do Consumidor para registo e tratamento das reclamações dos consumidores e utentes constantes do livro de reclamações, integra-se na Plataforma Digital a que se refere o n.º 1 do artigo 12.º-A.

2 — A RTIC visa garantir a comunicação e o intercâmbio de informação estatística em matéria de conflitualidade de consumo decorrente das reclamações e assegura o seu armazenamento e gestão por parte das entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes, proporcionando aos reclamantes e reclamados o acesso à informação sobre a sua reclamação, com observância do disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

3 — As entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes estão obrigadas a registar e a tratar diretamente as reclamações recebidas através do formato físico do livro de reclamações na RTIC ou a providenciar ligações entre esta rede e a sua própria rede que permitam a comunicação de dados entre ambas, de forma a cumprir os objetivos previstos no número anterior.

4 — A participação da entidade reguladora ou de controlo de mercado competente na RTIC formaliza-se através de protocolo a celebrar com a Direção-Geral do Consumidor, devendo respeitar os princípios de cooperação e boa gestão.

5 — O consumidor ou utente reclamante bem como o profissional reclamado têm acesso à RTIC para consulta da fase em que se encontra a sua reclamação.

6 — O modo de funcionamento da RTIC, a forma como são registadas as reclamações, bem como o acesso das entidades reguladoras ou de controlo de mercado e dos reclamantes e reclamados à rede, são objeto de portaria do membro do Governo responsável pela área da defesa dos consumidores, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da publicação do presente decreto-lei.

7 — *(Revogado.)*

#### Artigo 12.º-A

##### Plataforma Digital

1 — A Plataforma Digital visa, com observância do disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto, possibilitar a apresentação de reclamações em formato eletrónico, bem como a submissão de pedidos de informação relacionados com a defesa do consumidor ou utente.

2 — O funcionamento da Plataforma Digital é aprovado por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da modernização administrativa e da defesa do consumidor.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o formulário eletrónico da reclamação deve cumprir as regras de acessibilidade digital, por forma a permitir a apresentação autónoma de reclamações por consumidores ou utentes com deficiência visual.

#### Artigo 13.º

##### Outros meios de reclamação

1 — A formulação da reclamação nos termos previstos no presente decreto-lei não exclui a possibilidade de o consumidor ou utente apresentar reclamações por quaisquer outros meios e não limita o exercício de quaisquer direitos constitucional ou legalmente consagrados.

2 — Sem prejuízo dos procedimentos previstos no presente decreto-lei, as entidades reguladoras do setor e entidades de controlo de mercado competentes podem estabelecer mecanismos internos, no âmbito das suas competências, que permitam uma resolução célere, designadamente o tratamento conjunto de reclamações do mesmo consumidor ou utente e com o mesmo objeto, e que não diminuam as garantias de defesa das partes.

#### Artigo 13.º-A

##### Relatório sobre conflitualidade no consumo

A Direção-Geral do Consumidor elabora, anualmente, um relatório estatístico global sobre a conflitualidade no consumo, podendo para este efeito solicitar a cooperação das entidades reguladoras do setor e das entidades de controlo de mercado competentes envolvidas na aplicação do presente decreto-lei.

#### Artigo 14.º

##### Avaliação da execução

*(Revogado.)*

#### Artigo 15.º

##### Uniformização de regime e revogação

*(Revogado.)*

## CAPÍTULO VIII

### Entrada em vigor

#### Artigo 16.º

##### Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2006.

## ANEXO

(a que se referem os n.ºs 1, 2 e 4 do artigo 2.º, os n.ºs 1 e 6 do artigo 5.º e os n.ºs 1 e 3 do artigo 11.º)

**Entidades que, nos termos do artigo 2.º, estão abrangidas pela obrigação de disponibilização do livro de reclamações**

1 — Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços de:

a) Comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;

b) Comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados;

c) Restauração ou bebidas;

d) Lavandaria, limpeza a seco e engomadoria;

e) Cabeleireiro, beleza ou outros de natureza similar;

f) Tatuagens e colocação de *piercings*;

g) Manutenção física, independentemente da designação adotada;

h) Reparação de bens pessoais e domésticos;

i) Estudos e de explicações;

j) Funerários;

k) Prestamistas;

l) Aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis;

m) Aluguer de videogramas;

n) Notários privados.

2 — Estabelecimento de empresas na área da construção e do imobiliário:

a) Construção civil;

b) Promoção imobiliária;

c) Administração de condomínios;

d) Avaliação imobiliária;

e) Arrendamento, compra e venda de bens imobiliários;

f) Administração de imóveis por conta de outrem;

g) Mediação imobiliária;

h) Consultadoria e mediação de obras;

i) Gestão, planeamento e fiscalização de obras.

3 — Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo:

a) Empreendimentos turísticos;

b) Alojamento local;

c) Agências de viagens e turismo;

d) Empresas de animação turística;

e) Recintos com diversões aquáticas;

f) Campos de férias;

g) Estabelecimentos termais;

h) Marinas.

4 — Recintos de espetáculos de natureza artística.

5 — Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície.

6 — Centros de inspeção automóvel, escolas de condução e centros de exames de condução.

7 — Postos de abastecimento de combustíveis.

8 — Casinos, salas de máquinas, salas de jogo do bingo.

9 — Centros de Atendimento Médico-Veterinários.

10 — Estabelecimento de prestadores de serviços públicos essenciais:

a) Fornecimento de água;

b) Fornecimento de energia elétrica;

c) Fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;

d) Comunicações eletrónicas;

e) Postais;

f) Recolha e tratamento de águas residuais;

g) Gestão de resíduos sólidos urbanos.

11 — Estabelecimento de prestadores de serviços de transporte:

a) Rodoviário;

b) Ferroviário;

c) Marítimo;

d) Fluvial;

e) Aéreo, designadamente, entidades gestoras dos aeroportos e aeródromos nacionais, entidades coordenadoras do processo de atribuição e de facilitação de faixas horárias nos aeroportos nacionais, prestadores de serviços de navegação aérea com exceção dos prestadores de serviços de meteorologia aeronáutica, operadores de transporte aéreo e operadores de trabalho aéreo, entidades prestadoras de serviços de apoio ao transporte aéreo e prestadores de serviços de assistência em escala.

12 — Estabelecimentos das Instituições Particulares de Segurança Social ou equiparadas, bem como estabelecimentos das Instituições em relação às quais existam acordos de cooperação ou protocolos celebrados com os Centros Distritais de Segurança Social, I. P.:

a) No âmbito do apoio às crianças e jovens: creches, creche familiar, estabelecimento de educação pré-escolar, centros de atividades de tempos livres, centros de apoio familiar e aconselhamento parental, lares de infância e juventude e apartamentos de autonomização, casas de acolhimento temporário;

b) No âmbito do apoio a pessoas idosas: centros de convívio, centros de dia, centros de noite, estruturas residenciais para pessoas idosas e acolhimento familiar para pessoas idosas;

c) No âmbito do apoio a pessoas com deficiência: centros de atividades ocupacionais, lares residenciais, residências autónomas, centros de atendimento, acompanhamento e animação de pessoas com deficiência;

d) No âmbito do apoio a pessoas com doenças do foro mental ou psiquiátrico: fóruns socio-ocupacionais, unidades de vida protegida, autónoma e apoiada;

e) No âmbito do apoio a outros grupos: apartamentos de reinserção social, residências para pessoas com VIH/sida, centros de alojamento temporário e comunidades de inserção;

f) No âmbito do apoio à família e comunidade: serviço de atendimento e acompanhamento social, centros comunitários, cantinas sociais, casas de abrigo, centro de apoio à vida e serviços de apoio domiciliário;

g) No âmbito do apoio social: estabelecimentos em que sejam desenvolvidas atividades similares às referidas nas alíneas anteriores ainda que sob designação diferente.

13 — Instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento, instituições de moeda eletrónica e prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento.

14 — Estabelecimentos das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores de seguros e de sociedades gestoras de fundos de pensões.

15 — Prestadores de serviços de Intermediação financeira em relação a instrumentos financeiros ou equiparados sob supervisão da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

16 — Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário.

17 — Estabelecimentos do ensino superior particular e cooperativo.

18 — Estabelecimentos dos prestadores de cuidados na área da saúde:

a) Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro;

b) Unidades privadas de saúde com atividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultrassons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários e unidades de medicina física e de reabilitação;

c) Outros operadores sujeitos à atividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde;

d) Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicod dependência.

19 — Farmácias.

---

*I SÉRIE*



Depósito legal n.º 8814/85    ISSN 0870-9963

*Diário da República Eletrónico:*

Endereço Internet: <http://dre.pt>

*Contactos:*

Correio eletrónico: [dre@incm.pt](mailto:dre@incm.pt)

Tel.: 21 781 0870

Fax: 21 394 5750

---