



## INFORMAÇÃO

### PROCESSO 27236/26

#### ASSUNTO: Protocolo de instalação da entidade E-Redes na Loja de Cidadão de Leiria

##### 1. Enquadramento factual

1.1. Em 18 de julho de 2017, o Município de Leiria e a ARTE – Agência para a Reforma do Estado, anteriormente designada AMA – Agência para a Modernização Administrativa, celebraram um protocolo destinado a definir os termos e condições da instalação e gestão da Loja de Cidadão de Leiria, doravante designada por “Loja”;

1.2. No referido protocolo ficou estabelecido, no n.º 2 da cláusula 4.ª, que o Município pode celebrar protocolos bilaterais para a instalação de serviços de atendimento na Loja com outras entidades públicas locais ou privadas que prestem serviços públicos essenciais;

1.3. Em 7 de abril de 2026, a entidade E-Redes contactou a ARTE, solicitando a disponibilização de um espaço temporário na Loja de Cidadão de Leiria, em virtude da indisponibilidade das suas instalações, causada pelos danos provocados pela Tempestade “Kristin”, os quais impossibilitam a realização do atendimento ao público em condições de segurança;

1.4. A disponibilização dos espaços encontra fundamento no interesse público associado à recuperação do atendimento de proximidade em matéria de serviço público essencial, permitindo aos munícipes um contacto presencial com o operador da rede de distribuição de eletricidade para tratamento de questões técnicas relativas à rede, contadores, leituras, avarias e qualidade de serviço

1.5. Na sequência de visita efetuada à Loja, foi identificado um espaço no piso 1, com capacidade para instalação de aproximadamente dois postos de atendimento (10 m²), equipado com sistema SIGA para gestão de atendimentos, correspondente a dois postos;

1.6. Em 23 de abril de 2026, o Senhor Presidente da Câmara Municipal concordou com a instalação pretendida e autorizou a aquisição do material necessário à instalação da entidade;

1.7. A contrapartida mensal apurada para a entidade é de 218,65 €, de acordo com a prestação de contas relativa à atualização das contrapartidas, aprovada em 26 de março de 2026 pelas entidades instaladas e pela ARTE. Este valor foi determinado tendo como referência o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.), entidade que ocupa o mesmo espaço e dispõe igualmente de duas licenças SIGA.

##### 2. Conclusão

Considerando a necessidade de assegurar a continuidade da prestação de serviços públicos essenciais à população do concelho e formalizar a instalação temporária da entidade E-Redes na Loja de Cidadão de Leiria, importa proceder à aprovação e subsequente assinatura do respetivo Protocolo de Instalação, que se anexa à presente informação.



### 3. Proposta

Submete-se o presente processo à apreciação do Senhor Presidente da Câmara Municipal para que, no uso das competências que lhe foram delegadas pela Câmara Municipal, através do Edital n.º 196/2025, de 4 de novembro, ao abrigo da alínea r) do n.º 1 do artigo 33.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (RJAL), se digne aprovar a presente proposta e submetê-la à consideração da Câmara Municipal de Leiria, para deliberação no exercício das competências previstas na alínea ee) no n.º 1 do artigo 33.º da referida Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro.

À consideração superior.

A trabalhadora h

Diane Rodrigues da Silva  
TÉCNICO SUPERIOR  
08-07-2026

Assinatura Digital Certificada 1

#### Parecer:

Subcrevo a proposta.  
Propomos que o presente protocolo seja submetido  
à apreciação da Câmara Municipal.  
À consideração superior,

Lina Fernanda Vieira Frazão  
DIRETOR DE DEPARTAMENTO MUNICIPAL  
09-07-2026

Assinatura Digital Certificada 2

#### Despacho:

Concordo.  
Gonçalo Nuno Bertolo Gordalina Lopes  
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL  
09-07-2026

Assinatura Digital Certificada 3



## PROTOCOLO DE INSTALAÇÃO DA E-REDES NA LOJA DE CIDADÃO DE LEIRIA

### ENTRE

O **Município de Leiria**, adiante designado por **Município**, pessoa coletiva de direito público n.º 505181266, com sede em Largo da República, 2414-006 Leiria, neste ato representado por Gonçalo Nuno Bértolo Gordalina Lopes, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal de Leiria, no exercício da competência que lhe é cometida pela alínea f) do n.º 2 do artigo 35.º do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua redação atual;

E,

A **E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A.**, adiante designada por **E-REDES**, pessoa coletiva n.º 504394029, com sede em Rua Dom Luís, N.º 12, 1249-008, neste ato representada por \_\_\_\_\_, na qualidade de \_\_\_\_\_, poderes para o ato;

Considerando que:

- A) Em 18 de julho de 2017, o Município e a ARTE – Agência para a Reforma do Estado, anteriormente designada AMA – Agência para a Modernização Administrativa e adiante designada por ARTE, celebraram um protocolo destinado a definir os termos e condições da instalação e gestão da Loja de Cidadão de Leiria, adiante designada por Loja, cujos considerandos são aplicáveis ao presente Protocolo;
- B) No referido protocolo ficou estabelecido, no n.º 2 da cláusula 4.ª, que o Município pode celebrar protocolos bilaterais para a instalação de serviços de atendimento na Loja com outras entidades públicas locais ou privadas que prestem serviços públicos essenciais;
- C) Em 7 de abril de 2026, a E-REDES entrou em contacto com a ARTE, entidade gestora da rede nacional de Lojas de Cidadão, solicitando a disponibilização de um espaço temporário na Loja de Cidadão de Leiria, em virtude da indisponibilidade das suas instalações, causada pelos danos provocados pela Tempestade “Kristin”, os quais impossibilitam a realização do atendimento ao público em condições de segurança;
- D) A disponibilização dos espaços encontra fundamento no interesse público associado à recuperação do atendimento de proximidade em matéria de serviço público essencial, permitindo aos municípios um contacto presencial com o operador da rede de distribuição de eletricidade para tratamento de questões técnicas relativas à rede, contadores, leituras, avarias e qualidade de serviço.
- E) Em 23 de abril de 2026, o Senhor Presidente da Câmara Municipal concordou com a instalação da entidade em espaço adaptado para o efeito, com disponibilização de 2 postos de atendimento no Piso 1 da Loja de Cidadão, sita no Largo das Forças Armadas, nº 21, 2400-143 Leiria
- F) Em 29 de junho de 2026 a ARTE emitiu parecer positivo à instalação da E-REDES na Loja de Cidadão de Leiria;
- G) No anteriormente mencionado protocolo ficou estabelecido, na Cláusula 16.ª, a obrigação das entidades efetuarem uma transferência mensal para o Município, das verbas necessárias ao reembolso de despesas por este suportado;
- H) No mencionado protocolo ficou estabelecido, na cláusula 17.ª, quais as despesas sujeitas a transferências mensal por parte das entidades instaladas;
- I) Em 12 de março de 2026, foi firmada Adenda ao referido Protocolo, tendo por objeto a clarificação das componentes dos serviços comuns alterando-se assim o Anexo II;
- J) Em 23 de março de 2026, a ARTE autorizou a atualização do valor das rendas, aguardando-se pela publicação em Diário da República da portaria de extensão de encargos, relativa à atualização dos valores do anexo II, nos termos do n.º 5 de Cláusula 17.ª do referido Protocolo;
- K) Em conformidade com a prestação de contas relativa à atualização de contrapartidas, o apuramento da contrapartida mensal teve por referência a área privativa do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.), entidade que ocupa o mesmo número de postos de atendimento (2) e dispõe igualmente de duas licenças SIGA;
- L) A E-REDES concorda com o princípio da partilha das despesas de funcionamento da Loja, em função da área de uso privativo ocupada;



**M)** A E-REDES assume a obrigação de transferir mensalmente a favor do Município as verbas necessárias, para cumprimento da Cláusula 17.<sup>a</sup> do protocolo mencionado e do Considerando G).

É de boa-fé reciprocamente acordado e celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos fazem parte integrante e que se rege pelas seguintes cláusulas:

#### **CLÁUSULA 1.<sup>a</sup>**

##### **(Objeto)**

1 - Nos termos e condições previstas no presente Protocolo o Município disponibiliza à E-REDES as instalações da Loja de Cidadão de Leiria para garantir a prestação dos seus serviços essenciais.

2 - A área de uso privativo temporário disponibilizada à E-REDES, aprovada pelo Município e pela ARTE no âmbito da instalação e gestão da Loja de Cidadão de Leiria, corresponde a 10 m<sup>2</sup>, localizados no piso 1, em espaço criado para o efeito, destinados à instalação de dois postos de atendimento.

3 - A ocupação prevista no protocolo não reveste a natureza de locação, não ficando sujeita às normas que regem esse negócio jurídico, configurando apenas uma disponibilização para ocupação precária, temporária, onerosa e exclusivamente destinada à prossecução das finalidades previstas no protocolo, de modo a afastar qualquer futura reivindicação a este título por parte da E-REDES.

#### **CLÁUSULA 2.<sup>a</sup>**

##### **(Vigência)**

1 - O presente Protocolo produz efeitos a partir da data da sua assinatura e vigorará pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos de 6 meses, mediante acordo expresso de ambas as entidades, formalizado por escrito com a antecedência mínima de 30 dias antes relativamente ao termo do respetivo período de vigência em curso.

2 - Qualquer das partes poderá denunciar o presente Protocolo, mediante comunicação escrita enviada com uma antecedência mínima de 60 dias relativamente à data pretendida para a cessação da sua vigência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações acessórias que, pela sua natureza, devam subsistir após a cessação do mesmo.

#### **CLÁUSULA 3.<sup>a</sup>**

##### **(Obrigações do Município)**

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do Município:

- a) Fornecer o equipamento necessário ao funcionamento da Loja, designadamente, mobiliário de *frontoffice*, bem como as licenças e acessos ao sistema de gestão de filas de espera;
- b) Fornecer a infraestrutura passiva, ativa e circuito de comunicação de voz e dados para o funcionamento da Loja;
- c) Assegurar a gestão da Loja de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela ARTE, sem prejuízo de outros que sejam definidos por acordo entre a ARTE e o Município;
- d) Assegurar a contratação de serviços necessários ao funcionamento da Loja;
- e) Suportar os encargos associados ao sistema de gestão de filas de espera;
- f) Emitir os documentos contabilísticos para efeitos de reembolso pela E-REDES;
- g) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja.

#### **CLÁUSULA 4.<sup>a</sup>**

##### **(Obrigações da E- Redes)**

No âmbito do presente Protocolo a E-REDES obriga-se a:

- a) Respeitar os padrões de qualidade definidos para o atendimento nas Lojas de Cidadão, através das regras previstas no respetivo Manual de Procedimentos;
- b) Comunicar à ARTE, com conhecimento do Município, por via eletrónica, qualquer alteração dos serviços, para efeitos de atualização da informação a prestar ao cidadão através da Internet e canal de voz;
- c) Transferir mensalmente para o Município as verbas necessárias ao reembolso de despesas por aquele suportadas;
- d) Suportar os encargos decorrentes de alterações da área de uso privativo inicialmente contratualizada, desde que essas alterações sejam previamente formalizadas por adenda ao presente Protocolo, na qual sejam definidos a nova área de ocupação e os correspondentes encargos aplicáveis;



- e) Manter os serviços de atendimento e de retaguarda em bom estado de apresentação e suportar o custo de quaisquer obras de reparação resultantes de má utilização ou incúria;
- f) Assegurar a afetação de recursos humanos ao serviço de atendimento, de forma a garantir um atendimento correspondente aos padrões de qualidade da Loja;
- g) Garantir a aquisição e conservação de todo o mobiliário de backoffice e equipamentos incluindo o informático e de rede, necessários ao funcionamento do seu posto de atendimento;
- h) Garantir a manutenção e assistência técnica, de todos os equipamentos informáticos por si instalados;
- i) Garantir a instalação e manutenção da sua infraestrutura tecnológica;
- j) Prestar toda a colaboração e informação que a ARTE ou o Município venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- k) Assegurar os encargos relativos ao fornecimento e funcionamento dos seus serviços, designadamente, economato e comunicações de voz e dados.

#### **CLÁUSULA 5.<sup>a</sup>**

##### **(Horário de funcionamento e de atendimento)**

- 1 - O horário de funcionamento e de atendimento da Loja é estabelecido de acordo com o previsto nos artigos 8º e 9º do Decreto-Lei nº 187/99, de 2 de junho, na redação conferida pelo Decreto-Lei nº 247-A/2008, de 26 de dezembro, e nos termos da alínea f) do nº 8 da Resolução de Conselho de Ministros nº 1/2017, de 2 de janeiro de 2017.
- 2 - Nos termos do número anterior, o horário de funcionamento e de atendimento da Loja é fixado entre as 09h00 e as 16h00, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, sem interrupção para almoço.
- 3 - A Loja encontra-se encerrada aos sábados, domingos e feriados.

#### **CLÁUSULA 6.<sup>a</sup>**

##### **(Ressarcimento de encargos)**

- 1 - Pelo fornecimento dos serviços comuns necessários ao funcionamento da Loja, a E-REDES transfere mensalmente para o Município, a título de reembolso das despesas por aquele suportadas, o valor constante do Anexo I ao presente Protocolo.
- 2 - Pela disponibilização do sistema de gestão de filas de espera (SIGA), a E-REDES transfere mensalmente para o Município o valor constante do Anexo I ao presente Protocolo.
- 3 - Pela ocupação da área privativa a E-REDES transfere mensalmente para o Município uma contrapartida fixa, no montante constante do Anexo I ao presente protocolo.
- 4 - Os montantes referidos nos números anteriores foram apurados de acordo com o modelo de atualização das contrapartidas aplicável ao ano de 2025, aprovado em 26 de março de 2026 pelas entidades instaladas na Loja de Cidadão de Leiria e pela ARTE.
- 5 - A transferência mensal para o Município, referida nos números anteriores, é efetuada pela E-REDES no prazo de 45 dias, contados da data da emissão do respetivo documento contabilístico.
- 6 - O reembolso previsto nos números anteriores só é devido após a efetiva instalação da E-REDES na Loja.

#### **CLÁUSULA 7.<sup>a</sup>**

##### **(Confidencialidade)**

- 1 - Cada uma das partes reconhece a natureza confidencial das informações relativas ao presente Protocolo, obrigando-se a manter sigilo de todas as questões respeitantes ao negócio, aos equipamentos, aos materiais e ao conhecimento específico do outro contraente, de que, por virtude do Protocolo, tome conhecimento e que não seja nem se destine a conhecimento público.
- 2 - Salvo autorização expressa em contrário da outra parte, cada uma das partes obriga-se a:
  - a) Só utilizar a referida informação nos termos previstos e para os fins decorrentes do presente Protocolo;
  - b) Não ceder, não partilhar e não permitir a duplicação, uso ou divulgação da referida informação, no todo ou em parte, a terceiros.
- 3 - A obrigação de confidencialidade é extensiva às entidades com quem as signatárias venham a estabelecer parcerias e mantém-se mesmo após a vigência do presente Protocolo, independentemente da causa da sua cessação.
- 4 - Em caso de ser necessária a divulgação de informação confidencial, para cumprimento de decisão judicial ou administrativa definitiva emanada de órgão competente para o efeito, os signatários obrigam-se a concertarem previamente as respetivas posições e a desenvolverem os seus melhores esforços com vista



a evitar ou limitar a revelação da Informação Confidencial, nomeadamente pela prática conjunta das diligências adequadas à proteção dos respetivos interesses e a fazer acompanhar essa divulgação da indicação de que se trata de Informação Confidencial pertencente a terceiro reveladora de segredo comercial ou industrial ou de segredo relativo a direitos de propriedade intelectual e/ou industrial e afins.

#### **CLÁUSULA 8.<sup>a</sup>**

##### **(Comunicações entre as partes)**

1 - Toda e qualquer comunicação, no âmbito deste Protocolo, que o Município dirigir à E-REDES será endereçada para Rua Dom Luís, N.º 12, 1249-008 Lisboa, ou para o endereço de correio eletrónico [bernardo.mota@edp.com](mailto:bernardo.mota@edp.com).

2 - Toda e qualquer comunicação, no âmbito deste Protocolo, que a E-REDES dirigir ao Município, será endereçada para Largo das Forças Armadas, nº 21, 2400-143 Leiria, ou para o endereço de correio eletrónico [cmleiria@cm-leiria.pt](mailto:cmleiria@cm-leiria.pt).

#### **CLÁUSULA 9.<sup>a</sup>**

##### **(Modificação do Protocolo)**

1 - O presente Protocolo pode ser objeto de modificação, por motivos devidamente justificados, sob a forma de aditamento escrito a ser assinado pelas partes.

2 - Salvaguarda-se do disposto no número anterior a alteração das Cláusulas 6.<sup>a</sup> e 7.<sup>a</sup> do presente Protocolo, incluindo dos valores a reembolsar ao Município devidos, que podem ser alterados por simples troca de comunicação escrita entre as partes.

#### **CLÁUSULA 10.<sup>a</sup>**

##### **(Resolução do Protocolo)**

1 - Qualquer das partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado, das obrigações assumidas por qualquer outra parte, nos termos dos números seguintes.

2 - A parte que pretenda exercer o direito de resolução previsto no número anterior, deverá comunicar tal pretensão à parte faltosa, por carta registada com aviso de receção, e com invocação dos respetivos fundamentos, conferindo-lhe um prazo razoável, nunca inferior a 30 (trinta) dias para pôr termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.

3 - Caso a parte faltosa não venha a pôr termo à situação de incumprimento no prazo que para o efeito lhe tenha sido concedido nos termos do número anterior, a outra parte poderá resolver o Protocolo, devendo a resolução ser comunicando por carta registada com aviso de receção, produzindo efeitos na data da receção da comunicação pela parte faltosa.

4 - O Município tem o direito de resolver o Protocolo em relação à E-REDES se, por decisão de qualquer autoridade administrativa ou judicial, um terceiro adquirir qualquer direito sobre o respetivo posto de atendimento, nomeadamente se for ordenada penhora.

Pelas partes foi declarado que aceitam o presente Protocolo com todas as suas cláusulas, condições e obrigações, de que tomaram inteiro conhecimento e a cujo cumprimento se obrigam.

O presente Protocolo foi escrito em 5 páginas, e é assinado por certificado de assinatura digital qualificada. Feito e assinado em Leiria, a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026, num único exemplar.

Pelo Município de Leiria,

Pela E-REDES,

Sr. Presidente da Câmara Municipal de Leiria  
Gonçalo Nuno Bértolo Gordalina Lopes





## ANEXO I

## ÁREA TOTAL DE USO PRIVATIVO DA E-REDES NA LOJA DE CIDADÃO DE LEIRIA

| Entidade | Área Privativa (m²) | Nº recursos humanos | N.º de postos <i>frontoffice</i> | Valor mensal dos encargos |                            |                        | Valor total |
|----------|---------------------|---------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------|-------------|
|          |                     |                     |                                  | N.º 1 da Cláusula 6.ª (*) | N.º 2 da Cláusula 6.ª (**) | N.º 3 da Cláusula 6.ª. |             |
| E-REDES  | 10                  | 2                   | 2                                | 93,27€                    | 5,38€                      | 120,00€                | 218,65€     |

(\*) Serviços comuns:

- a) Energia e água;
- b) Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
- c) Segurança e Vigilância;
- d) Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua comunicação;
- e) Medidas de autoproteção contra incêndio e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
- f) Certificação energética;
- g) Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
- h) Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício;
- i) Gestor de Loja TS.

(\*\*) Sistema de gestão de filas de espera (SIGA):

- a) A gestão do atendimento na Loja será efetuada através do sistema de gestão de filas de espera, com vista à uniformização da informação estatística.
- b) Compete à ARTE a instalação, manutenção, ajustamento e upgrade do sistema de gestão de filas de espera.
- c) Pela instalação, utilização e manutenção do sistema de gestão de filas de espera o Município pagará à ARTE uma contrapartida semestral, calculada com base no preço contratualizado pela ARTE com o fornecedor do sistema de gestão de filas de espera e em função do número de posições de atendimento existentes na Loja com este sistema instalado.