



Associação  
Empresarial  
da Região  
de Viseu  
de Apoio  
ao Desenvolvimento  
Económico



newsletter

Viseu, 16 de julho de 2018

## LEGISLAÇÃO

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO PERÍODO DE ADAPTAÇÃO DE 1 ANO

O Livro de Reclamações em formato eletrónico foi criado pelo Decreto-lei 74/2017, de 21 de junho, que alterou e republicou o Decreto-lei 156/2005, de 15 de setembro.

A implementação do Livro de Reclamações Eletrónico foi fixada em duas fases distintas:

**1ª Fase** – Entrou em vigor no dia 1 de julho de 2017, passando a estar sujeitos à obrigatoriedade do Livro de Reclamações Eletrónico apenas os prestadores de serviços públicos essenciais (eletricidade, gás natural, água e resíduos, comunicações eletrónicas, serviços postais).

**2ª Fase** – A legislação aplicável previa que todas as restantes empresas e entidades teriam que começar a utilizar o Livro de Reclamações Eletrónico a partir de **1 de julho de 2018**.

No entanto, a Direção Geral do Consumidor comunicou que esta 2ª fase decorrerá entre 1 de julho de 2018 e um de julho de 2019.

Justifica este prolongamento de prazo pelo facto de existirem um grande número de operadores económicos e uma grande diversidade das atividades económicas envolvidas, o que criou algumas dificuldades de implementação da plataforma.

**Assim, informa-se que as empresas e prestadores de serviços dispõem de um ano para disponibilizar o Livro de Reclamações Eletrónica.**

Neste momento, é este o ponto de situação quanto ao Livro de Reclamações Eletrónico:

- **Serviços públicos essenciais (eletricidade, gás natural, água e resíduos, comunicações eletrónicas, serviços postais)** – Já estão obrigados a ter Livro de Reclamações Eletrónico.
- **Operadores dos setores da grande distribuição, dos empreendimentos turísticos (hotelaria) e agências de viagem e turismo** – Já estão inseridos na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, pelo que devem fazer o seu registo. A Direção Geral do Consumidor informou que mandou para os respetivos endereços eletrónicos as instruções de registo.
- **Operadores económicos (empresas) que exerçam atividades fiscalizadas pela ASAE** – O processo de adesão e credenciação na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico decorre entre 1 de julho de 2018 e 1 de julho de 2019-

- **Operadores económicos que exerçam atividades sujeitas a regulação (ex.: transportes, serviços financeiros, imobiliário, educação, saúde)** – Serão integrados na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico de acordo com uma calendarização a determinar entre a Direção Geral do Consumidor e a respetiva entidade reguladora.

**Alertamos para o facto de que o Livro de Reclamações Eletrónico não substitui o Livro de Reclamações em Papel que deverá estar acessível na empresa. São ambos obrigatórios.**

## **StartUP VOUCHER 2018**

### **CANDIDATURAS ABERTAS ATÉ 10 DE SETEMBRO**

No dia 5 de julho de 2018, foi publicado o Despacho 6619-A/2018 que estabelece o Regulamento aplicável às novas edições do Programa StartUP Voucher

#### **O que é o StartUP Voucher?**

Esta medida visa promover o desenvolvimento de projetos empresariais, por parte de jovens entre os 18 e os 35 anos, através de um conjunto de tipologias de apoio específicas, articuladas entre si e disponibilizadas ao longo do desenvolvimento do projeto empresarial.

#### **Duração**

O StartUP Voucher tem a duração mínima de 4 meses e máxima de 12 meses, tendo em conta as fases de desenvolvimento do projeto empresarial e criação da empresa e que são as seguintes:

- a) 1ª Fase** – Desenvolvimento da ideia, do conhecimento e/ou o desenvolvimento da aplicação de resultados de I&D, na produção de novos produtos ou serviços.
- b) 2ª Fase** – Desenvolvimento da tecnologia e do modelo de negócio.
- c) 3ª Fase** – Desenvolvimento do plano de negócios e criação da empresa.

#### **Quem se pode candidatar?**

Podem candidatar-se os jovens empreendedores que cumulativamente:

- Tenham idade entre os 18 e os 35 anos.
- Tenham nacionalidade Portuguesa ou residam em Portugal.
- Não se encontrem a beneficiar de uma bolsa para os mesmos fins e não possuam outra fonte de rendimento.
- Não tenham uma empresa já constituída.
- 

#### **Que apoios são concedidos pelo StartUP Voucher?**

As tipologias de apoio são as seguintes:

- **BOLSA** – Valor mensal atribuído para o desenvolvimento do projeto empresarial. O valor da bolsa mensal é de € 691,70, por beneficiário, atribuída por um período máximo de 12 meses. Podem ser atribuídas até um máximo de duas bolsas por projeto empresarial. Esta bolsa não integra o conceito de 1º emprego, pois não existe vínculo a uma entidade patronal.
- **MENTORIA** – Acesso a uma rede de mentores que forneçam orientação aos promotores. Tem como objetivo estabele-

cer uma ligação entre gestores ou empreendedores experientes e os promotores, aos quais é prestado aconselhamento empresarial, durante o período de duração da bolsa StartUP Voucher.

- **ACOMPANHAMENTO DO PROJETO** – Por parte de entidade acreditada. O acompanhamento dos projetos contempla o aconselhamento sobre dúvidas quanto ao modo como devem continuar os trabalhos de desenvolvimento dos projetos e o acompanhamento da relação de mentoria. O acompanhamento dos projetos é assegurado no âmbito da Rede Nacional de Incubadoras, através de uma Incubadora acreditada.
- **PRÉMIO DE AVALIAÇÃO INTERMÉDIA** – Atribuição de prémios no valor de € 1.500,00 aos projetos que obtenham avaliação intercalar positiva em função do cumprimento dos objetivos de cada fase.
- **PRÉMIO DE CONCRETIZAÇÃO** – Atribuição de um prémio no valor de € 2.000,00, à concretização do projeto empresarial através da criação de uma empresa com a constituição de sociedade comercial, desde que ocorra após os primeiros 6 meses de participação no programa e até 6 meses após os 12 meses de duração máxima StartUP Voucher.

### Candidaturas

O prazo para a apresentação da candidatura decorre entre o dia 9 de julho de 2018 e o dia 10 de setembro de 2018.

A submissão é efetuada através de formulário disponível em [www.iapmei.pt](http://www.iapmei.pt).

#### **AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu**

Edifício Expobeiras – Parque Industrial de Coimbra – 3500 618 Viseu  
Tel: 232470290 Fax: 232470299 Email: [chenriques@airv.pt](mailto:chenriques@airv.pt) [www.airv.pt](http://www.airv.pt)