



**FINANÇAS, ECONOMIA E MAR, CULTURA, TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL, INFRAESTRUTURAS E COESÃO TERRITORIAL**

**Portaria n.º 220/2023**

**de 20 de julho**

*Sumário:* Procede à definição dos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços e os critérios para a avaliação do carácter desproporcionado de um encargo, no âmbito do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva 2019/882.

O Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade de produtos e serviços, com o desígnio de proceder à sua harmonização de modo a garantir o correto funcionamento do mercado da União Europeia e eliminar barreiras à livre circulação decorrentes de legislações nacionais divergentes, tornando certos produtos e serviços mais acessíveis, sobretudo, em benefício das pessoas com deficiência e pessoas com limitações funcionais, fomentando o incremento da sua disponibilidade no mercado, cujas medidas devem produzir efeitos a partir de 28 de junho de 2025, em prol de uma sociedade desejavelmente mais universal, inclusiva e facilitadora da autonomia de quem deles beneficia.

O artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, prevê que, no prazo de 90 dias após a sua publicação, se deva proceder à definição dos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços, bem como dos critérios para a avaliação de encargos desproporcionados, sob a forma de portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças, da economia e do mar, da cultura, do trabalho, solidariedade e segurança social, das infraestruturas e da coesão territorial.

Deste modo, procurando salvaguardar a informação pertinente, nomeadamente junto dos operadores económicos e beneficiários relativamente aos produtos a colocar no mercado e serviços a prestar aos consumidores a partir de 28 de junho de 2025, urge materializar a sua aplicabilidade.

Assim:

Manda o Governo, pelos Ministros das Finanças, da Economia e do Mar e da Cultura, pela Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, pelo Ministro das Infraestruturas e pela Ministra da Coesão Territorial, ao abrigo do disposto no artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, o seguinte:

**Artigo 1.º**

**Objeto**

Nos termos do disposto no artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, a presente portaria procede à definição dos:

- a) Requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços;
- b) Critérios para a avaliação do carácter desproporcionado de um encargo.

**Artigo 2.º**

**Requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços**

1 — Os produtos previstos no Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, devem cumprir os requisitos de acessibilidade indicados nas secções I e II do anexo I à presente portaria, da qual faz parte integrante, salvo os terminais de autosserviço no que respeita à secção II.



2 — Todos os serviços devem cumprir:

- a) Os requisitos de acessibilidade previstos na secção III do anexo I à presente portaria, com exceção dos serviços de transporte urbano e suburbano e dos serviços de transporte regional;
- b) Os requisitos de acessibilidade previstos na secção IV do anexo I à presente portaria.

3 — O atendimento e o tratamento das comunicações de emergência dirigidas ao número único europeu de emergência «112», pelo ponto de atendimento de segurança pública (PSAP) mais adequado deve assegurar o cumprimento dos requisitos de acessibilidade específicos previstos na secção V do anexo I à presente portaria.

4 — A presunção de cumprimento dos requisitos de acessibilidade prevista no n.º 2 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, refere-se à secção VI do anexo I à presente portaria.

### Artigo 3.º

#### **Critérios para a avaliação do carácter desproporcionado de um encargo**

Os critérios para efetuar e justificar a avaliação do carácter desproporcionado de um encargo a que se referem o n.º 2 do artigo 14.º e a alínea b) do n.º 2 do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, são os previstos no anexo II à presente portaria, da qual faz parte integrante.

### Artigo 4.º

#### **Entrada em vigor**

A presente portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

O Ministro das Finanças, *Fernando Medina Maciel Almeida Correia*, em 18 de maio de 2023. — O Ministro da Economia e do Mar, *António José da Costa Silva*, em 30 de junho de 2023. — O Ministro da Cultura, *Pedro Adão e Silva Cardoso Pereira*, em 6 de julho de 2023. — A Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, *Ana Manuel Jerónimo Lopes Correia Mendes Godinho*, em 14 de julho de 2023. — O Ministro das Infraestruturas, *João Saldanha de Azevedo Galamba*, em 13 de julho de 2023. — A Ministra da Coesão Territorial, *Ana Maria Pereira Abrunhosa Trigueiros de Aragão*, em 14 de julho de 2023.

## ANEXO I

(a que se refere o artigo 2.º)

### **Requisitos de acessibilidade em matéria de produtos e serviços**

(inclui exemplos indicativos de soluções possíveis que contribuem para cumprir os requisitos de acessibilidade respetivos)

## SECÇÃO I

### **Requisitos gerais de acessibilidade relativos aos produtos abrangidos pelo n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro**

Os produtos devem ser concebidos e produzidos de forma a otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência e devem ser acompanhados por informações acessíveis sobre o seu funcionamento e as suas características de acessibilidade, sempre que possível colocadas no próprio produto.



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
1 — Prestação de informações	
a) As informações sobre a utilização do produto que figuram no próprio produto (rotulagem, instruções e advertências):	
i) São disponibilizadas através de mais do que um canal sensorial.	Fornecer informações visuais e táteis ou informações visuais e auditivas que indiquem o sítio onde se deve introduzir o cartão num terminal de autosserviço para que as pessoas cegas e as pessoas surdas possam utilizar o terminal.
ii) São apresentadas de forma compreensível.	Usar os mesmos termos de forma coerente, ou com uma estrutura clara e lógica, por forma que as pessoas com deficiência mental os possam compreender melhor.
iii) São apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores.	Disponibilizar um formato com relevo tátil ou som, adicionalmente a um texto, para que as pessoas cegas o possam percecionar.
iv) São apresentadas com um tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos.	Permitir a leitura do texto por pessoas com deficiência visual.
b) As instruções de utilização do produto, caso não sejam apresentadas no próprio produto, mas disponibilizadas através da utilização do produto ou de outros meios como um sítio <i>web</i> , incluindo as funções de acessibilidade do produto, a forma de as ativar e a sua interoperabilidade com soluções de assistência, são disponibilizadas ao público quando o produto é colocado no mercado e:	
i) São disponibilizadas através de mais do que um canal sensorial.	Disponibilizar ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para que as pessoas cegas possam utilizar a informação.
ii) São apresentadas de forma compreensível.	Usar os mesmos termos de forma coerente, ou com uma estrutura clara e lógica, por forma que as pessoas com deficiência mental os possam compreender melhor.
iii) São apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores.	Disponibilizar legendas quando as instruções são apresentadas por vídeo.
iv) São apresentadas com um tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos.	Permitir a leitura de texto por pessoas com deficiência visual.
v) São disponibilizadas, no que diz respeito ao conteúdo, em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas e através de mais do que um canal sensorial.	Imprimir em Braille, para que as pessoas cegas possam utilizar a informação.
vi) São acompanhadas de uma apresentação alternativa dos conteúdos não textuais.	Descodificar um diagrama com uma descrição textual que identifique os principais elementos ou descreva as ações essenciais.
vii) Incluem uma descrição da interface de utilizador do produto (manipulação, comando e <i>feedback</i> , entrada e saída) apresentada nos termos do ponto 2; a descrição indica, em relação a cada alínea do ponto 2, se o produto apresenta essas características.	Não é apresentado qualquer exemplo.
viii) Incluem uma descrição da funcionalidade do produto proporcionada por funções adaptadas às necessidades das pessoas com deficiência, nos termos do ponto 2; a descrição indica, em relação a cada alínea do ponto 2, se o produto apresenta essas características.	Não é apresentado qualquer exemplo.



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
ix) Incluem uma descrição da interface dos programas informáticos e do equipamento informático do produto com dispositivos de assistência; a descrição inclui uma lista desses dispositivos de assistência que tenham sido testados juntamente com o produto.	Instalar num caixa automático um conector de auriculares e os programas informáticos que permitam ligar um auricular que transmita sob forma sonora o texto visível no ecrã.
<b>2 — Conceção da interface de utilizador e das funcionalidades</b> Os produtos, incluindo as suas interfaces de utilizador, devem possuir características e comportar elementos e funções que permitam às pessoas com deficiência aceder ao produto, garantindo a respetiva perceção, utilização, compreensão e comando, assegurando o seguinte:	
a) Quando o produto permite a comunicação, incluindo a comunicação interpessoal, o funcionamento, a informação, o comando e a orientação, estas funções são disponibilizadas através de mais do que um canal sensorial, incluindo a oferta de alternativas à comunicação visual, auditiva, vocal e tátil.	Dar instruções sob forma de voz e de texto, ou incorporando sinais táteis num teclado, para que as pessoas cegas e as pessoas com dificuldades auditivas possam interagir com o produto.
b) Quando utiliza a fala, o produto proporciona alternativas à fala e à intervenção vocal para a comunicação, a utilização, o comando e a orientação.	Prever nos terminais de autosserviço, para além das instruções faladas, por exemplo, instruções sob a forma de texto ou de imagens, por forma que as pessoas surdas possam também realizar a ação requerida.
c) Quando utiliza elementos visuais, o produto disponibiliza funções ajustáveis de ampliação e de regulação da luminosidade e contraste para a comunicação, a informação e o funcionamento, e assegura a interoperabilidade com programas e dispositivos de assistência para consultar a interface.	Permitir que os utilizadores ampliem um texto, aumentem a imagem de um determinado pictograma ou aumentem o contraste, por forma que as pessoas com deficiência visual possam percecionar a informação.
d) Quando utiliza cores para transmitir informações, indicar uma ação, solicitar uma resposta ou identificar elementos, o produto proporciona uma alternativa às cores.	Para além da opção de pressionar o botão verde ou o vermelho para selecionar uma opção, inscrever nos botões as opções correspondentes para que as pessoas daltónicas possam fazer a sua escolha.
e) Quando utiliza sinais sonoros para transmitir informações, indicar uma ação, solicitar uma resposta ou identificar elementos, o produto proporciona uma alternativa aos sinais sonoros.	Quando um computador dá um sinal de erro, apresentar um texto escrito ou uma imagem que indique o erro de modo a permitir que as pessoas surdas compreendam que ocorreu um erro.
f) Quando utiliza elementos visuais, o produto disponibiliza métodos flexíveis para melhorar a clareza visual.	Permitir um contraste adicional nas imagens de primeiro plano para que as pessoas com deficiência visual as possam ver.
g) Quando utiliza sons, o produto disponibiliza uma função de controlo do volume e da velocidade e funcionalidades áudio avançadas, incluindo a redução de interferências de sinais sonoros provenientes dos produtos circundantes e clareza sonora.	Permitir a seleção do volume do som e a redução da interferência com aparelhos auditivos pelo utilizador de um telefone para que as pessoas com deficiência auditiva possam utilizar o telefone.
h) Quando requer um modo de funcionamento e de comando manual, o produto disponibiliza um comando sequencial e outras possibilidades de controlo que não a motricidade fina, evitando a necessidade de utilizar comandos simultâneos para a manipulação, e utiliza peças perceptíveis ao tato.	Aumentar e separar bem os botões de ecrã tátil para que as pessoas com tremores os possam pressionar.
i) O produto evita modos de funcionamento que exijam uma grande amplitude de movimentos ou força intensa.	Assegurar que os botões a pressionar não requerem muita força, para que as pessoas com deficiência motora os possam utilizar.
j) O produto evita o desencadeamento de reações fotossensíveis.	Evitar imagens cintilantes para não pôr em risco as pessoas com reações de fotossensibilidade.
k) O produto protege a privacidade do utilizador na utilização das características de acessibilidade.	Possibilitar a utilização de auriculares quando são dadas informações por voz num caixa automático.



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
<p>l) O produto proporciona uma alternativa à identificação e ao comando através de dados biométricos.</p>	<p>Em alternativa ao reconhecimento das impressões digitais, possibilitar que os utilizadores que não possam servir-se das mãos selecionem uma palavra-passe para bloquear e desbloquear um telefone.</p>
<p>m) O produto assegura a coerência da sua funcionalidade e proporciona lapsos de tempo suficientes e flexíveis para a interação.</p>	<p>Assegurar que os programas informáticos reagem de forma previsível quando é executada uma determinada ação, dando tempo suficiente para introduzir uma palavra-passe, de modo que a sua utilização seja fácil para as pessoas com deficiência mental.</p>
<p>n) O produto inclui programas informáticos e equipamento informático de interface com dispositivos de assistência.</p>	<p>Facultar a ligação a uma linha Braille atualizável para que as pessoas cegas possam utilizar o computador.</p>
<p>o) O produto cumpre os seguintes requisitos setoriais específicos:</p>	<p>Exemplos de requisitos setoriais específicos:</p>
<p>i) Os terminais de autosserviço:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Disponibilizam tecnologia de conversão de texto em discurso;</li><li>- Permitem a utilização de auscultadores pessoais;</li><li>- Quando é necessária uma resposta num prazo, alertam o utilizador através de mais do que um canal sensorial;</li><li>- Permitem prolongar o tempo de resposta;</li><li>- Têm um contraste adequado e, se estiverem disponíveis, controlos e teclas tatilmente perceptíveis;</li><li>- Não necessitam que a característica de acessibilidade esteja ativada para que um utilizador que necessite da funcionalidade a ligue;</li><li>- Quando um produto utiliza sinais sonoros, é compatível com dispositivos e as tecnologias de apoio disponíveis na União Europeia, incluindo tecnologias auditivas, tais como aparelhos auditivos, telebobinas, implantes cocleares e dispositivos auditivos de assistência.</li></ul>	<p>Não é apresentado qualquer exemplo.</p>
<p>ii) Os leitores de livros eletrónicos disponibilizam tecnologia de conversão de texto em discurso.</p>	<p>Não é apresentado qualquer exemplo.</p>
<p>iii) Os equipamentos terminais com capacidade informática interativa para uso dos consumidores utilizados para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas:</p>	<p>Prever a possibilidade de os telemóveis suportarem conversas por texto em tempo real para que as pessoas com dificuldades auditivas possam trocar informações de forma interativa.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Permitem, quando tiverem funcionalidades de texto, além de funcionalidades de voz, o tratamento de texto em tempo real e a reprodução áudio de alta-fidelidade;</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Permitem, quando tiverem funcionalidades de vídeo, além de funcionalidades de texto e voz ou em combinação com estas, o tratamento da conversação total, nomeadamente a voz sincronizada, o texto em tempo real e o vídeo com uma resolução que permita a comunicação por língua gestual;</li></ul>	<p>Não é apresentado qualquer exemplo.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Asseguram uma conexão eficaz sem fios com as tecnologias auditivas;</li></ul>	<p>Não é apresentado qualquer exemplo.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Evitam interferências com os dispositivos de assistência.</li></ul>	<p>Permitir a utilização simultânea de vídeo para transmitir língua gestual e de texto, por forma que duas pessoas surdas possam comunicar entre si ou comunicar com uma pessoa sem deficiência auditiva.</p>



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
iv) Os equipamentos terminais com capacidade informática interativa para uso dos consumidores utilizados para aceder a serviços de comunicação social audiovisual colocam à disposição das pessoas com deficiência as componentes em matéria de acessibilidade disponibilizadas pelo fornecedor de serviços de comunicação social audiovisual para fins de acesso, seleção, comando e personalização por parte do utilizador e para fins de transmissão para os dispositivos de assistência.	Assegurar que as legendas são transmitidas através do decodificador ( <i>set-top box</i> ) por forma a serem utilizadas por pessoas surdas.
3 — Serviços de apoio: Sempre que disponíveis, os serviços de apoio (serviços de assistência técnica, centros de atendimento, apoio técnico, serviços de intermediação e serviços de formação) devem fornecer informações sobre a acessibilidade do produto e a sua compatibilidade com as tecnologias de apoio, em modos de comunicação acessível.	Não é apresentado qualquer exemplo.

## SECÇÃO II

**Requisitos de acessibilidade relativos aos produtos previstos no n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, exceto os terminais de autosserviço referidos na alínea b) do mesmo número e artigo**

Além dos requisitos previstos na secção I, a fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, as embalagens e as instruções dos produtos abrangidos pela presente secção devem ser acessíveis, de acordo com o seguinte:

Requisitos previstos	Exemplos indicativos
<b>Embalagem e instruções dos produtos</b>	
a) A embalagem do produto e as informações nela contidas (por exemplo, sobre a abertura, o fecho, a utilização, a eliminação), inclusive, sempre que forem fornecidas, as informações relativas às características de acessibilidade do produto, são tornadas acessíveis; sempre que possível, essas informações são fornecidas na embalagem.	Indicar na embalagem que o telefone contém características de acessibilidade para pessoas com deficiência.
b) As instruções de instalação, manutenção, armazenamento e eliminação do produto não apresentadas no próprio produto, mas disponibilizadas através de outros meios, tal como um sítio <i>web</i> , são disponibilizadas ao público quando o produto é colocado no mercado e cumprem os seguintes requisitos:	
i) Estão disponíveis através de mais do que um canal sensorial.	Disponibilizar ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para que as pessoas cegas possam utilizar a informação.
ii) São apresentadas de forma compreensível.	Usar os mesmos termos de forma coerente, ou com uma estrutura clara e lógica, por forma que as pessoas com deficiência mental os possam compreender melhor.
iii) São apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores.	Disponibilizar um formato com relevo tátil ou um som quando existe uma mensagem escrita, para que as pessoas cegas a possam perceber.
iv) São apresentadas em tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos.	Permitir a leitura do texto por pessoas com deficiência visual.
v) O conteúdo das instruções é disponibilizado em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas e através de mais do que um canal sensorial.	Imprimir em Braille, para que as pessoas cegas o possam ler.



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
vi) As instruções com elementos de conteúdo não textual são acompanhadas por uma apresentação alternativa desse conteúdo.	Descodificar um diagrama com uma descrição textual que identifique os principais elementos ou descreva as ações essenciais.

## SECÇÃO III

**Requisitos gerais de acessibilidade relativos aos serviços previstos no n.º 3 do artigo 2.º  
do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro**

A otimização da utilização previsível da prestação de serviços por pessoas com deficiência é garantida da seguinte forma:

Requisitos previstos	Exemplos indicativos
<b>Prestação de serviços</b>	
a) Assegurando a acessibilidade dos produtos utilizados na prestação do serviço, nos termos da secção I do presente anexo e, se aplicável, da secção II.	Não é apresentado qualquer exemplo.
b) Fornecendo informações sobre o funcionamento do serviço e, sempre que sejam utilizados produtos na prestação do serviço, sobre a sua ligação com esses produtos, bem como sobre as suas características de acessibilidade e interoperabilidade com os dispositivos e funcionalidades de assistência, devendo essas informações:	
i) Estar disponíveis através de mais do que um canal sensorial.	Disponibilizar ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para que as pessoas cegas possam utilizar as informações.
ii) Ser apresentadas de forma compreensível.	Usar os mesmos termos de forma coerente, ou com uma estrutura clara e lógica, por forma que as pessoas com deficiência mental os possam compreender melhor.
iii) Ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores.	Disponibilizar legendas quando for apresentado um vídeo com instruções.
iv) Disponibilizar o seu conteúdo em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas pelos utilizadores e através de mais do que um canal sensorial.	Permitir a utilização do ficheiro por pessoas cegas, imprimindo-o em Braille.
v) Ser apresentadas em tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos.	Permitir a leitura do texto por pessoas com deficiência visual.
vi) Complementar os conteúdos não textuais com uma apresentação alternativa desses conteúdos.	Descodificar um diagrama com uma descrição textual que identifique os principais elementos ou descreva as ações essenciais.
vii) Disponibilizar as informações eletrónicas necessárias para a prestação do serviço de forma coerente e adequada tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustas.	Quando um prestador de serviços faculta uma chave USB com informações sobre o serviço, tornar essas informações acessíveis.
c) Tornando os sítios <i>web</i> , nomeadamente as aplicações em linha correspondentes e os serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis, acessíveis de forma coerente e adequada tornando-os perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustos.	Fornecer uma descrição textual das imagens, disponibilizar todas as funcionalidades a partir de um teclado, dar aos utilizadores tempo suficiente para a leitura, fazer com que o conteúdo surja e funcione de forma previsível e assegurar a compatibilidade com tecnologias de apoio, para que as pessoas com diferentes deficiências possam ler e interagir com um sítio <i>web</i> .



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
d) Sempre que os serviços de apoio (serviços de assistência técnica, centros de atendimento, apoio técnico, serviços de intermediação e serviços de formação) estejam disponíveis, fornecendo informações sobre a acessibilidade do serviço e a sua compatibilidade com as tecnologias de apoio, em modos de comunicação acessíveis.	Não é apresentado qualquer exemplo.

## SECÇÃO IV

## Requisitos de acessibilidade adicionais relativos a serviços específicos

A fim de se otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, a prestação de serviços realiza-se mediante a inclusão de funções, prática, estratégias e procedimentos, bem como alterações do funcionamento do serviço, que visem dar resposta às necessidades das pessoas com deficiência e assegurar a interoperabilidade com as tecnologias de apoio:

Requisitos previstos	Exemplos indicativos
Serviços específicos	
a) Serviços de comunicações eletrónicas, incluindo as comunicações de emergência:	
i) Disponibilização de texto em tempo real, para além de comunicação por voz.	Permitir a escrita e a receção de textos de forma interativa e em tempo real por pessoas com dificuldades auditivas.
ii) Disponibilização de conversação total, no caso de ser disponibilizado o vídeo para além da comunicação por voz.	Permitir a utilização da língua gestual para que as pessoas surdas comuniquem entre si.
iii) Garantia de que as comunicações de emergência que utilizam voz e texto — incluindo texto em tempo real — são sincronizadas e de que, quando são fornecidos vídeos, estes também são sincronizados em modo de conversação total e transmitidos pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas ao PSAP mais adequado.	Permitir que as pessoas com perturbações da fala e incapacidade auditiva e que optem por utilizar uma combinação de texto, voz e vídeo saibam que a comunicação é transmitida através da rede a um serviço de emergência.
b) Serviços que fornecem acesso a serviços de comunicação social audiovisual:	
i) Disponibilização de guias eletrónicos de programas (GEP) que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e robustos e que forneçam informações acerca da disponibilidade da acessibilidade.	Permitir que as pessoas cegas selecionem programas na televisão.
ii) Garantia de que as componentes em matéria de acessibilidade (serviços de acesso) a serviços de comunicação social audiovisual, tais como legendas para surdos e deficientes auditivos, audiodescrição, audiolegendas e interpretação em língua gestual, são integralmente transmitidas com a qualidade adequada para uma visualização precisa, estão bem sincronizadas com som e vídeo e permitem que o utilizador controle a sua visualização e utilização.	Apoiar a possibilidade de selecionar, personalizar e visualizar «serviços de acesso», como a legendagem para pessoas surdas ou com deficiência auditiva, a audiodescrição, as audiolegendas e a interpretação em língua gestual, fornecendo meios que permitam uma conexão sem fios eficaz com tecnologias auditivas e facultando aos utilizadores, com um grau de importância igual aos comandos dos meios de comunicação primários, comandos que permitam ativar «serviços de acesso» a serviços de comunicação social audiovisual.
c) Serviços de transporte aéreo, de autocarro, ferroviário e aquático de passageiros, com exceção dos serviços de transporte urbano e suburbano e dos serviços de transporte regional:	
i) Garantia de fornecimento de informações sobre a acessibilidade dos veículos, das infraestruturas envolventes e das áreas construídas e sobre a assistência a pessoas com deficiência.	Não é apresentado qualquer exemplo.



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
<i>ii)</i> Garantia de fornecimento de informações sobre serviços de bilhética inteligente (reservas eletrónicas, reserva de bilhetes, etc.) e informação de viagem em tempo real (horários, informações sobre perturbações do tráfego, serviços de ligação, viagens com ligações intermodais, etc.) e informações de serviço adicionais (pessoal das estações, elevadores fora de serviço ou serviços temporariamente indisponíveis).	Não é apresentado qualquer exemplo.
<i>d)</i> Serviços de transporte urbano e suburbano e serviços de transporte regional: Garantia de acessibilidade dos terminais de autosserviço utilizados na prestação do serviço, nos termos da secção I do presente anexo.	Não é apresentado qualquer exemplo.
<i>e)</i> Serviços bancários destinados ao consumidor:	
<i>i)</i> Disponibilização de métodos de identificação, assinaturas eletrónicas, segurança e serviços de pagamento que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e robustos.	Fazer os diálogos de identificação num ecrã que possa ser lido por leitores de ecrã, para que possam ser utilizados por pessoas cegas.
<i>ii)</i> Garantia de que as informações são compreensíveis, sem exceder um nível de complexidade superior a B2 (intermédio superior) do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas do Conselho da Europa.	Não é apresentado qualquer exemplo.
<i>f)</i> Livros eletrónicos:	
<i>i)</i> Garantia de que, quando o livro eletrónico contém elementos áudio para além do texto, esse livro disponibiliza o conteúdo textual e o áudio sincronizados.	Permitir às pessoas com dislexia ler e ouvir o texto simultaneamente.
<i>ii)</i> Garantia de que os ficheiros digitais de livros eletrónicos não impedem a tecnologia de apoio de funcionar de forma adequada.	Possibilitar o texto e a saída de áudio sincronizados ou possibilitar uma transcrição em Braille atualizável.
<i>iii)</i> Garantia de acesso ao conteúdo, de consulta do conteúdo do ficheiro e da sua configuração, nomeadamente, a configuração dinâmica, de disponibilização da estrutura, de flexibilidade e de escolha no que respeita à apresentação do conteúdo.	Permitir que as pessoas cegas acedam ao índice ou mudem de capítulo.
<i>iv)</i> Possibilidade de representações alternativas do conteúdo e sua interoperabilidade com várias tecnologias de apoio de modo perceptível, compreensível, operável e robusto.	Não é apresentado qualquer exemplo.
<i>v)</i> Garantia de os tornar perceptíveis fornecendo, através de metadados, informações sobre as suas características de acessibilidade.	Assegurar que o ficheiro eletrónico contenha informações sobre as características de acessibilidade do produto, de modo que as pessoas com deficiência possam ser informadas.
<i>vi)</i> Garantia de que as medidas em matéria de gestão de direitos digitais não bloqueiam as características de acessibilidade.	Assegurar que não haja bloqueios, por exemplo, que as medidas de proteção técnicas, as informações para a gestão de direitos ou questões de interoperabilidade não impeçam a leitura do texto em voz alta pelos dispositivos de assistência por forma que os utilizadores cegos possam ler o livro.
<i>g)</i> Serviços de comércio eletrónico:	
<i>i)</i> Prestação de informações acerca da acessibilidade dos produtos e serviços que estão a ser vendidos quando essas informações são fornecidas pelo operador económico responsável.	Assegurar que as informações disponíveis sobre as características de acessibilidade de um produto não sejam suprimidas.



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
ii) Garantia de acessibilidade às funcionalidades de identificação, segurança e pagamento quando estas fazem parte de um serviço e não de um produto, tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustas.	Permitir que a interface do utilizador do serviço de pagamento esteja disponível por voz para que as pessoas cegas possam efetuar compras em linha de forma autónoma.
iii) Disponibilização de métodos de identificação, assinaturas eletrónicas e serviços de pagamento que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e robustos.	Fazer os diálogos de identificação num ecrã que possa ser lido por leitores de ecrã, para que possam ser utilizados por pessoas cegas.

## SECÇÃO V

**Requisitos de acessibilidade específicos relativos ao atendimento de comunicações de emergência para o número único de emergência europeu «112» pelo PSAP mais adequado**

A fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, o atendimento das comunicações de emergência para o número único de emergência europeu «112» pelo PSAP mais adequado deve ser efetuado mediante a inclusão de funções, práticas, estratégias, procedimentos e alterações que tenham por objetivo dar resposta às necessidades das pessoas com deficiência:

Requisitos previstos	Exemplos indicativos
As comunicações de emergência efetuadas para o número único de emergência europeu «112» devem ser atendidas, da forma que melhor se adegue à organização nacional de sistemas de emergência, pelo PSAP mais adequado através do mesmo meio de comunicação da receção, ou seja, utilizando voz e texto sincronizados — incluindo texto em tempo real — ou, no caso de ser disponibilizado vídeo, sincronizando em modo de conversação total a voz, o texto — incluindo texto em tempo real — e o vídeo.	Não é apresentado qualquer exemplo.

## SECÇÃO VI

**Requisitos de acessibilidade relativos às características, aos elementos ou às funções dos produtos e serviços nos termos do n.º 2 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro**

A presunção da conformidade com as obrigações aplicáveis estabelecidas noutros atos da União Europeia no que respeita às características, aos elementos ou às funções dos produtos e serviços implica o respeito das seguintes condições:

Requisitos previstos	Exemplos indicativos
1 — Produtos	
a) A acessibilidade das informações sobre o funcionamento e as características de acessibilidade relacionadas com os produtos cumprem os elementos previstos na secção I do ponto 1 do presente anexo, nomeadamente as informações sobre a utilização do produto que figuram no próprio produto e as instruções de utilização do produto que não são apresentadas no próprio produto, mas disponibilizadas através da utilização do produto ou de outros meios, como, por exemplo, um sítio <i>web</i> .	Não é apresentado qualquer exemplo.



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
b) A acessibilidade das características, dos elementos e das funções da interface de utilizador e a conceção das funcionalidades dos produtos cumprem os requisitos correspondentes de acessibilidade da interface de utilizador ou da conceção das funcionalidades previstos na secção I do ponto 2 do presente anexo.	Não é apresentado qualquer exemplo.
c) A acessibilidade da embalagem, incluindo as informações nela fornecidas e as instruções de instalação, manutenção, armazenamento e eliminação do produto, que não são apresentadas no próprio produto são disponibilizadas através de outros meios como, por exemplo, um sítio <i>web</i> , com exceção dos terminais de autosserviço, cumprem os requisitos de acessibilidade estabelecidos na secção II do presente anexo.	Não é apresentado qualquer exemplo.
2 — Serviços	
A acessibilidade das características, dos elementos e das funções dos serviços cumpre os requisitos de acessibilidade aplicáveis a essas características, a esses elementos e a essas funções previstos nas secções do presente anexo respeitantes aos serviços.	Não é apresentado qualquer exemplo.

## SECÇÃO VII

### Requisitos de desempenho funcional

A fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, sempre que os requisitos de acessibilidade previstos nas secções I a VI do presente anexo não contemplem uma ou mais funções de conceção e fabrico dos produtos ou da prestação de serviços, essas funções ou meios devem ser acessíveis através do cumprimento dos critérios de desempenho funcional conexos. Esses critérios de desempenho funcional só podem ser utilizados como alternativa a um ou vários requisitos técnicos específicos se estes forem referidos nos requisitos de acessibilidade e apenas se a aplicação dos critérios de desempenho funcional aplicáveis cumprir os requisitos de acessibilidade e for determinado que a conceção e o fabrico dos produtos e a prestação dos serviços resulta numa acessibilidade equivalente ou superior para a utilização por pessoas com deficiência:

Requisitos previstos	Exemplos indicativos
a) Utilização na ausência de visão Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento visuais, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento para o qual a visão não é necessária.	Não é apresentado qualquer exemplo.
b) Utilização com visão limitada Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento visuais, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento que permita a utilização pelos utilizadores com visão limitada.	Não é apresentado qualquer exemplo.
c) Utilização na ausência de perceção da cor Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento visuais, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento para o qual a perceção da cor não é necessária.	Não é apresentado qualquer exemplo.
d) Utilização na ausência de audição Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento auditivos, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento para o qual a audição não é necessária.	Não é apresentado qualquer exemplo.



Requisitos previstos	Exemplos indicativos
e) Utilização com audição limitada Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento auditivos, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento com características áudio reforçadas que permita a utilização pelos utilizadores com audição limitada.	Não é apresentado qualquer exemplo.
f) Utilização na ausência de capacidade vocal Caso o produto ou serviço exija intervenção vocal dos utilizadores, deve proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento para o qual a intervenção vocal não é necessária. A intervenção vocal inclui quaisquer sons gerados oralmente, como fala, assobios ou estalidos.	Não é apresentado qualquer exemplo.
g) Utilização em caso de capacidade de manipulação ou de força limitada Caso o produto ou serviço exija ações manuais, deve proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento que permita que os utilizadores utilizem o produto através de ações alternativas que não requeiram motricidade fina e manipulação, força manual ou a utilização de mais do que um controlo em simultâneo.	Não é apresentado qualquer exemplo.
h) Utilização em caso de amplitude de movimentos limitada Os elementos operacionais dos produtos devem estar ao alcance de todos os utilizadores. Caso os produtos ou serviços exijam um modo de funcionamento manual, devem proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento que permita a sua utilização por pessoas com uma amplitude de movimentos e uma força limitadas.	Não é apresentado qualquer exemplo.
i) Limitação do risco de desencadeamento de reações fotossensíveis Caso o produto proporcione modos de funcionamento visuais, deve evitar modos de funcionamento que comportem um risco de desencadeamento de reações fotossensíveis.	Não é apresentado qualquer exemplo.
j) Utilização em caso de capacidades cognitivas limitadas O produto ou serviço deve proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento com características que tornem a sua utilização mais simples e fácil.	Não é apresentado qualquer exemplo.
k) Privacidade Caso o produto ou serviço inclua características que assegurem a acessibilidade, deve proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento que preserve a privacidade durante a utilização dessas características.	Não é apresentado qualquer exemplo.

ANEXO II

(a que se refere o artigo 3.º)

**Critérios para a avaliação do carácter desproporcionado de um encargo**

Critérios para efetuar e justificar a avaliação:

- 1 — Rácio entre os custos líquidos para cumprir os requisitos de acessibilidade e o custo total
- 2 — (despesas de funcionamento e de capital) do fabrico, da distribuição ou da importação do produto ou da prestação do serviço para os operadores económicos.

Elementos a utilizar para avaliar os custos líquidos do cumprimento dos requisitos de acessibilidade:

a) Critérios relativos aos custos de organização pontuais a ter em conta na avaliação:

i) Custos relativos a recursos humanos adicionais com conhecimentos especializados em matéria de acessibilidade;

ii) Custos relativos à formação de recursos humanos e à aquisição de competências em matéria de acessibilidade;

iii) Custos de desenvolvimento de um novo processo para incluir a acessibilidade no desenvolvimento de produtos ou na prestação de serviços;

iv) Custos relacionados com a elaboração de material de orientação em matéria de acessibilidade;

v) Custos pontuais relacionados com a compreensão da legislação em matéria de acessibilidade;

b) Critérios relativos aos custos recorrentes de produção e de desenvolvimento a ter em conta na avaliação:

i) Custos relacionados com a conceção das características de acessibilidade do produto ou serviço;

ii) Custos incorridos nos processos de fabrico;

iii) Custos relacionados com o ensaio de acessibilidade do produto ou serviço;

iv) Custos relacionados com a elaboração de documentação.

3 — Estimativa dos custos e benefícios para os operadores económicos, incluindo os processos de fabrico e os investimentos, relativamente aos benefícios estimados para as pessoas com deficiência, tendo em conta o montante e a frequência de utilização do produto ou serviço em causa.

4 — Relação entre os custos líquidos do cumprimento dos requisitos de acessibilidade e o volume de negócios líquido do operador económico.

Elementos a utilizar para avaliar os custos líquidos do cumprimento dos requisitos de acessibilidade:

a) Critérios relativos aos custos de organização pontuais a ter em conta na avaliação:

i) Custos relativos a recursos humanos adicionais com conhecimentos especializados em matéria de acessibilidade;

ii) Custos relativos à formação de recursos humanos e à aquisição de competências em matéria de acessibilidade;

iii) Custos de desenvolvimento de um novo processo para incluir a acessibilidade no desenvolvimento de produtos ou na prestação de serviços;

iv) Custos relacionados com a elaboração de material de orientação em matéria de acessibilidade;

v) Custos pontuais relacionados com a compreensão da legislação em matéria de acessibilidade;

b) Critérios relativos aos custos recorrentes de produção e de desenvolvimento a ter em conta na avaliação:

i) Custos relacionados com a conceção das características de acessibilidade do produto ou serviço;

ii) Custos incorridos nos processos de fabrico;

iii) Custos relacionados com o ensaio de acessibilidade do produto ou serviço;

iv) Custos relacionados com a elaboração de documentação.