

Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online

Adesão e Palavra-chave

Os termos e condições de utilização definem o compromisso que o Município de Olhão e o requerente estabelecem para o uso dos serviços disponibilizados nos Serviços Online, implicando a aceitação e aplicação das condições gerais de uso abaixo enumeradas e comprometendo-se a obedecer ao disposto no documento de **Formalidades de Interação no Âmbito dos Serviços Disponibilizados nos Serviços Online** (em anexo).

Para efeitos destes termos de utilização, entende-se por:

- a) Nome de utilizador: Número de Identificação Fiscal (NIF) de Cidadão ou de Pessoa Coletiva aderente a estas Condições Gerais de acesso aos Serviços Online.
- b) Palavra-chave: Código de acesso aos serviços online à escolha do utilizador e que necessita de confirmação, após a introdução do código de acesso que lhe foi atribuído.

O utilizador pode alterar a palavra-chave de acesso a qualquer momento.

Modalidades de acesso direto aos Serviços Online

Utilizador não registado – Não carece de registo ou autenticação.

Utilizador registado com autenticação segura. A autenticação segura do utilizador poderá ser efetuada com recurso aos meios previstos no artigo 4.º da Lei n.º 37/2014, de 26 de junho, na sua redação atual, ou pelo uso de nome de utilizador e palavra-chave dos Serviços Online, acompanhado da prévia assinatura, autógrafa ou digital, dos Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online, consubstanciando a sua adesão e autenticação segura.

Dados de Utilizador

O titular da conta nos Serviços Online consente, de forma inequívoca, o tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, na sua atual redação, assumindo a veracidade dos dados pessoais que lhe são solicitados, sendo da sua responsabilidade manter atualizados os seus dados de identificação e contactos.

O utilizador poderá aceder, consultar e solicitar a alteração desses dados através dos Serviços Online. É, ainda, da responsabilidade do utilizador solicitar a atualização dos dados relativos à sua representação legal ou denominação, sempre que sofrerem alterações.

O titular da conta consente, ainda, de forma inequívoca, o tratamento de dados pessoais, nos termos da lei atrás referida, no sentido da sua difusão pelos sistemas informáticos do Município para a prossecução de interesses legítimos.

O utilizador autoriza desde já e expressamente o Município de Olhão a proceder ao registo das transmissões efetuadas no âmbito da utilização dos serviços online e reconhece a validade do referido registo ou a sua reprodução por qualquer outro meio, designadamente, papel, como meio de prova.

Confidencialidade da Palavra-chave

Para efeitos de registo, a palavra-chave escolhida pelo utilizador deverá ser confidencial e de uso exclusivo pelo utilizador, responsabilizando-se desde já pela sua segurança, bom uso e salvaguarda do seu carácter secreto e, se for utilizada por terceiros, presume-se que tal foi consentido pelo utilizador.

O utilizador, ao constatar ou suspeitar que alguém conhece a sua palavra-chave, deverá proceder à substituição da mesma nos Serviços Online. Se o utilizador verificar ou desconfiar quaisquer outras ocorrências anómalas deverá contactar imediatamente os serviços do Município, participando a situação.

O Município de Olhão não se responsabiliza pelas transações efetuadas que o utilizador venha a mencionar terem sido feitas sem a sua autorização.

Segurança

Com a assinatura dos presentes termos e condições, o utilizador aceita que o uso de nome de utilizador e palavra-chave dos Serviços *Online* constitua, efetivamente, um meio de autenticação segura.

A autenticação segura do utilizador nos Serviços *Online* dispensa a assinatura dos atos praticados por um utilizador, nomeadamente dos formulários, presumindo-se estes da sua autoria, sem prejuízo das exceções previstas em lei específica que poderão obrigar a assinatura do formulário abrangido pela mesma.

Dados Pessoais, Consultas e Submissão de Pedidos

O utilizador pode, mediante a utilização dos Serviços *Online*:

- a) Aceder à informação respeitante à documentação trocada com o Município de Olhão;
- b) Aceder aos serviços *online* disponibilizados pelo Município de Olhão, possibilitando submeter pedidos e consultar o respetivo estado;
- c) Atualizar os dados pessoais.

A informação e consultas obtidas são pessoais e intransmissíveis.

O Município está expressamente autorizado pelo utilizador a aceitar e a dar andamento a todas as solicitações transmitidas eletronicamente pelos Serviços *Online*.

As omissões ou dúvidas de interpretação e integração de lacunas suscitadas na aplicação das disposições, quer dos presentes termos e condições quer dos documentos anexos, são resolvidas ou preenchidas pela Câmara Municipal de Olhão.

Forma de Notificação/Comunicação

Está previsto no formulário eletrónico diversas formas de notificação, pelo que prevalecerá a indicada no mesmo para a sua tramitação.

Duração do Serviço

O compromisso estabelecido entre as partes aquando da aceitação dos termos cessa quando o utilizador solicitar o cancelamento do seu registo e o Município o efetivar, ou quando o Município, a qualquer momento e sem notificação prévia, entender suspender o acesso por considerar que o mesmo viola as condições estabelecidas, ou nos casos em que a sua conduta de utilização possa ser danosa. Em qualquer dos casos, garante-se que os processos efetivamente iniciados por esta via ficam registados, terão a sua continuidade e poderão ser consultados pelos interessados nos termos legais e normativos em vigor.

O Município reserva-se o direito de alterar, unilateralmente, os presentes termos, informando o utilizador através de anúncios em notas informativas publicadas no seu portal e/ou através do envio de mensagens por correio eletrónico. A alteração considera-se aceite pelo aderente, se este, no prazo de 10 dias, a contar da informação da alteração, não manifestar expressamente a intenção de cessar o registo.

Formalidades de Interação no Âmbito dos Serviços Disponibilizados nos "Serviços Online"

I) Definições utilizadas no Portal

1. Definições - Mecanismos de interação com cidadãos ou outras entidades no âmbito do exercício de direitos e deveres de cidadania, nomeadamente a participação cívica, pretensões administrativas e outros serviços prestados pelo Município de Olhão:

1.1. Atendimento digital assistido - o auxílio a pessoas individuais ou coletivas no acesso e interação com o Balcão Único eletrónico do Município de Olhão, adiante designado por "Serviços Online", e outros portais, plataformas e sítios na Internet da Administração Pública em que o Município tenha competências de atendimento, prestado presencialmente por um trabalhador do Município de Olhão ou de uma entidade parceira;

1.2. Acesso direto aos "Serviços Online";

1.3. Outros canais de interação - Atendimento presencial, correio eletrónico do Município de Olhão, fax, redes sociais oficiais do Município de Olhão, correio postal, atendimento telefónico.

2. Aplicações de negócio - sistemas operacionais e informáticos de apoio aos "Serviços Online", não acessível aos respetivos utilizadores externos dos "Serviços Online", que comportam tarefas de gestão de processos e informação, bem como ações transacionais.

3. Utilizador "Serviços Online" - Meio de autenticação eletrónica nos "Serviços Online" que permite ao utilizador, após um único momento de autenticação, aceder aos vários serviços disponíveis no portal.

II) Balcão Único eletrónico do Município de Olhão - "Serviços Online"

4. Balcão Único eletrónico do Município de Olhão

4.1 O portal "Serviços Online" constitui o ponto de acesso eletrónico único para a realização das formalidades associadas ao exercício de direitos e deveres de cidadania, nomeadamente a participação cívica, pretensões administrativas e outros serviços prestados pelo Município de Olhão;

4.2 Os "Serviços Online" é gerido pelo Município de Olhão.

5. Funções do Balcão único eletrónico do Município de Olhão

5.1 A autenticação é feita através de mecanismos seguros e a recolha de informação de comunicação/notificação de interessados ou dos seus representantes;

5.2 A consulta dos requisitos aplicáveis aos mecanismos de exercício de direitos e deveres de cidadania, nomeadamente, a participação cívica, pretensões administrativas e outros serviços prestados pelo Município de Olhão, resultantes da legislação e dos atos regulamentares que os enquadram;

5.3 A consulta do montante das taxas devidas ou a respetiva fórmula de cálculo;

5.4. O preenchimento eletrónico da informação necessária ao exercício de direitos e deveres de cidadania, submissão de pretensões administrativas e solicitação de outros serviços;

5.5 A entrega dos elementos necessários à apreciação dos direitos, pretensões administrativas ou prestação do serviço;

5.6 O pagamento das taxas e preços por via eletrónica (a disponibilizar);

5.7 A disponibilização do comprovativo eletrónico da submissão dos formulários;

5.8 Acompanhamento do estado dos processos e a receção de notificações eletrónicas, em área reservada do interessado.

6. Acesso aos "Serviços Online"

6.1. O acesso aos "Serviços Online" é efetuado diretamente pelo interessado ou seu representante ou através de atendimento digital assistido;

6.2. O acesso direto é através do endereço <http://www.cm-olhao.pt/atendimento/servicos-online-airc>;

6.3. O atendimento digital assistido é efetuado através de autenticação de mediador de atendimento digital devidamente credenciado, que procede à identificação dos interessados e à submissão da informação solicitada;

6.4.O acesso mediado é disponibilizado nos locais de atendimento presencial do Município de Olhão e em outros locais que venham a ser protocolados pelo Município de Olhão com entidades terceiras.

7.Modalidades de acesso direto aos “Serviços Online”

7.1 Utilizador não registado – Não carece de registo ou autenticação.

7.2 Utilizador registado com autenticação segura.

A autenticação segura do utilizador poderá ser efetuada com recurso aos meios previstos no artigo 4.º da Lei n.º 37/2014, de 26 de junho, na sua redação atual, ou pelo uso de nome de utilizador e palavra-chave dos Serviços Online, acompanhado da prévia assinatura, autógrafo ou digital, dos Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online.

III) Regras gerais de instrução das formalidades disponíveis nos “Serviços Online”

8.Elementos de instrução

8.1 Todos os elementos (documentos) de um processo/requerimento submetidos por acesso direto aos Serviços Online ou ainda que apresentados presencialmente, são obrigatoriamente, entregues em formato digital.

- A cada elemento instrutório obrigatório ou conjunto de elementos conexos deve corresponder um ficheiro PDF/A autenticado através de assinatura digital qualificada;
- Os ficheiros em formato digital poderão ser apresentados em suportes ou dispositivos de armazenamento (CD/DVD/PenDrive) ou submetidos através da plataforma dos “Serviços Online”.
- As fotografias ou outras peças gráficas deverão ser entregues num documento em formato PDF/A;
- Cada ficheiro ou pasta comprimida para cada elemento instrutório não deve ocupar mais do que 30MB e cada folha desse ficheiro não deve ocupar mais do que 500KB em média.

8.2 Na hipótese da apresentação presencial do pedido, nos casos de indisponibilidade do balcão único eletrónico do Município de Olhão, que permita a entrega de requerimento eletrónico e de todos os elementos instrutórios em formato digital:

- Os pedidos ou comunicações e respetivos elementos instrutórios deverão ser apresentados em formato digital por meio de entrega em CD/DVD/PenDrive.
- Os ficheiros deverão ser apresentados em suporte digital CD/DVD/PenDrive e todos os elementos de uma mesma entrega devem estar gravados numa única diretoria para simplificar o processo de leitura.
- Os ficheiros deverão ser gravados numa única diretoria por formalidade com a referência do requerimento e NIF do requerente para simplificar o processo de leitura.

8.3 Em qualquer das hipóteses de entrega presencial ou por meio eletrónico, o nome dos ficheiros não é pré-determinado, mas deverá permitir identificar inequivocamente o seu conteúdo. Para o efeito, e por forma a facilitar o seu carregamento na plataforma, deve seguir-se a regra:

Descrição do Ficheiro_ Número de documento_ Versão	
Onde:	<p>O “Descrição do Ficheiro” é a descrição que permita identificar inequivocamente o seu conteúdo.</p> <p>O “Número de documento” só será preenchido caso existam para o mesmo elemento vários documentos/ficheiros. Sempre que apenas exista um não será colocado esse número.</p> <p>A “Versão” é o número de versão entregue no momento.</p>
Exemplo:	<p>Caso exista apenas um ficheiro/documento para um elemento instrutório:</p> <p>Incorreto: doccomprovlegit_ 1_v1.pdf</p> <p>Correto: doccomprovlegit_ v1.pdf</p>

8.4 A cada elemento obrigatório na instrução de um processo/requerimento poderão corresponder vários ficheiros associados ao elemento instrutório da lista apresentada.

8.5 O ficheiro PDF/A correspondente ao termo de responsabilidade deverá incluir sempre o respetivo comprovativo da inscrição do técnico em ordem ou associação profissional. Para juntar os documentos num único ficheiro pode ser utilizado, por exemplo, o programa **PDF CREATOR**.

9.Assinaturas e presunção de autoria

9.1 Todos os requerimentos ou petições serão obrigatoriamente subscritos pelos interessados ou pelos seus representantes legais, devidamente mandatados.

9.2 O signatário deverá indicar o número identificação civil e número de identificação fiscal.

9.3 Nos casos dos requerimentos entregues presencialmente em papel, a autenticidade da assinatura do requerimento e da declaração relativa à conformidade de cópias digitais dos documentos em formato digital com os originais, será conferida pelo funcionário que proceder à receção do documento, por meio da exibição do respetivo documento de identificação (reconhecimento por semelhança), salvo se, por força de lei ou regulamento, for obrigatória qualquer outra forma.

9.4 A conferência presencial de identidade que se mostre necessária não permite a retenção ou conservação do cartão de cidadão, salvo nos casos expressamente previstos na lei ou mediante decisão de autoridade judiciária.

9.5 No caso previsto no número anterior, o trabalhador em funções públicas declara a sua conformidade com o original, mediante aposição da sua rubrica na cópia simples ou mediante declaração em documento autónomo.

9.6 No caso de envio de documentação por via eletrónica ou através dos serviços de correio, o interessado deve juntar ao processo cópia de documento de identificação civil.

9.7 A autenticação segura do utilizador nos "Serviços Online" dispensa a assinatura dos atos praticados por um utilizador, nomeadamente dos formulários, presumindo-se estes da sua autoria, sem prejuízo das exceções previstas em lei específica que poderão obrigar a assinatura do formulário abrangido pela mesma.

9.8 Os elementos aos quais não seja possível aplicar o previsto no ponto anterior (como por exemplo a ata de condomínio, uma certidão, etc.) deverão ser digitalizados e entregues em formato PDF, sendo junta declaração ao requerimento para declarar, sob compromisso de honra, que todos os documentos entregues, estão conforme os originais, na medida em que para a instrução de procedimentos administrativos é suficiente a cópia simples, em suporte digital ou de papel, de documento autêntico ou autenticado, sem prejuízo do número seguinte.

9.9 Pode ser exigida a exibição de original ou documento autenticado nos casos em que tal resulte de lei especial ou, para conferência, quando haja dúvidas fundadas acerca do conteúdo ou autenticidade da cópia simples, devendo para o efeito ser fixado um prazo razoável não inferior a cinco dias úteis.

10. Representação

10.1 Os poderes de representação são regulados pelo direito civil, não obstante usualmente serem utilizados os seguintes mecanismos para representação do titular de uma formalidade, tendo que ser apresentada a prova da respetiva qualidade:

- a) Representação voluntária – instrução com procuração ou documento análogo (cfr. Artigo 262.º do Código Civil) ou indicação do código de acesso à procuração online;
- b) Representação legal – instrução com documento ou código de acesso online que comprove a representação que a lei prevê (ex.: documento comprovativo da qualidade de tutor de outrem; documento comprovativo da qualidade de cabeça de casal da herança de outrem, certidão permanente, etc.);
- c) Mandato (com ou sem representação) – instrução com contrato de mandato (cfr. 1157.º do Código Civil);
- d) Gestor de negócios – carece de ratificação à posteriori (artigo 464.º do Código Civil).

10.2 Neste sentido, aos documentos acima indicados como comumente aceites para instrução são aplicáveis as seguintes normas:

- a) Em qualquer das hipóteses de entrega presencial ou por meio eletrónico, é aceite documento comprovativo da qualidade de representação em formato PDF/A.
- b) Procuração online – indicação do código de consulta no requerimento
- c) Documento comprovativo da qualidade de representação em formato papel com assinatura autógrafa do titular:
 - c.1. Nos casos de entrega do requerimento em formato eletrónico pelo representante:
 - i) É aceite uma cópia digital correspondente a digitalização do original com termo de autenticação de procuração assinado digitalmente por entidade com competência nos termos do DL n.º 76-A/2006, de 29 de março, na sua redação em vigor.
 - ii) É aceite uma cópia digital correspondente a digitalização do original com declaração do representante, sob compromisso de honra, que o documento entregue está conforme o original.
 - c.2. Na hipótese de entrega presencial é aceite:
 - i) A entrega de cópia digitalizada do original não autenticada, que será conferida pelo funcionário que proceder à receção do documento, por meio da exibição do respetivo documento de identificação (reconhecimento por semelhança), salvo se, por força de lei ou regulamento, for obrigatória qualquer outra forma.
 - ii) Cópia digitalizada do original com termo de autenticação de procuração assinado digitalmente por entidade com competência nos termos do DL n.º 76-A/2006, de 29 de março na sua redação em vigor.
 - iii) Cópia digitalizada do original com declaração do representante, sob compromisso de honra, que o documento entregue está conforme o original.
- d) Caso se verifique alguma omissão, o Município poderá solicitar um novo documento que informe explicitamente os poderes de representação do titular.

11. Documentos emitidos por diversas entidades (Ex. AT, Condóminos, Proprietários, ...)

11.1 Quando os documentos a entregar não estejam assinados com assinatura digital qualificada pelos subscritores representantes das entidades, os mesmos, quando possível, deverão ser digitalizados e assinados digitalmente pelo requerente/representante, caso este possua assinatura digital.

11.2 Simultaneamente deve ser declarado, sob compromisso de honra, que todos os documentos entregues, que não estejam originalmente assinados com assinatura digital pelos subscritores, estão conforme os originais. A declaração apenas deverá ser usada para comprovar a autenticidade de documentos relativos ao cidadão e a entidades que de momento não assinem documentos digitalmente.

11.3 A referida declaração poderá ela mesma ser assinada digitalmente ou de forma autógrafa pelo requerente/representante, caso este não possua assinatura digital e o pedido seja entregue presencialmente.

12. Junção, correção e substituição de documentos

12.1 Quando houver necessidade de submissão de um pedido de junção de elementos, deverá o requerente sempre que possível, aquando do carregamento de documentos escolher da listagem de tipologia de documentos a nomenclatura que mais se adequa ao documento em questão.

12.2 A entrega de correções aos elementos instrutórios de qualquer processo/requerimento em formato digital deverá consistir na entrega de um novo ficheiro referente ao elemento a substituir e com a totalidade de folhas desse elemento, devendo manter as propriedades originais no que se refere ao formato, nome ou designação, fazendo referência ao número da versão entregue. Por exemplo, a entrega do ficheiro doccomprovlegit_V2.pdf, significa que corrige a 1.ª versão do documento anteriormente entregue com a nomenclatura doccomprovlegit_V1.pdf.

13. Responsabilidade pela correta submissão de documentos

13.1 A preparação dos ficheiros é da total responsabilidade de quem os cria e possui os originais digitais, sejam textos ou desenhos. O Município de Olhão nunca efetuará qualquer alteração ou correção aos ficheiros. O Município de Olhão recomenda que durante a instrução do pedido para a sua submissão se cumpram todas as exigências, se atendam às informações disponíveis e se confirmem os ficheiros que foram objeto de carregamento.

13.2 A instrução de pedidos deverá ser realizada o mais corretamente possível, pois só assim se poderá evitar que o requerente tenha que pagar taxas desnecessárias decorrentes do aperfeiçoamento de pedidos.

13.3 Caso os ficheiros não cumpram as especificações deste documento, automaticamente serão recusados e solicitada a sua substituição, sob pena da sua rejeição liminar.

14. Devolução de documentos e certificação de cópias em suporte papel de documentos do processo entregues digitalmente

14.1 Os documentos autênticos apresentados em papel pelos requerentes, para comprovar afirmações ou factos de interesse, poderão ser devolvidos quando dispensáveis e exigidos pelo declarante.

14.2 Quando os documentos devam ficar apensos ao processo e o apresentante manifestar interesse na sua devolução, os serviços extrairão cópia digital e devolverão o original.

14.3 O funcionário que proceder à devolução dos documentos anotará sempre a verificação da respetiva autenticidade e conformidade, a entidade emissora e a data de emissão.

14.4 Caso seja pretendida a certificação de cópia em suporte papel de qualquer elemento entregue apenas em formato digital, deve o requerente apresentar nos serviços essa mesma cópia para avaliação e certificação de conformidade com o original constante do arquivo municipal, sendo para o efeito cobradas as taxas previstas em regulamento municipal.

IV) Dúvidas e omissões

As omissões ou dúvidas de interpretação e integração de lacunas suscitadas na aplicação das disposições constantes do presente documento serão preenchidas ou resolvidas pela Câmara Municipal de Olhão.