



1

## Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online

## Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online

### 1 Adesão e Palavra-chave

Os termos e condições de utilização definem o compromisso que o Município de Arouca 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.

### 2 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.

### 3 Dados de Utilizador

O titular da conta nos Serviços Online consente, de forma inequívoca, o tratamento de dados pessoais, nos termos previstos no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, adotado pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, assumindo a veracidade dos dados pessoais que lhe são solicitados, sendo da sua responsabilidade manter atualizados os seus dados de identificação e contactos.

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 do regulamento atrás referido 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 Arouca 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.



1

## Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online

O utilizador poderá aceder, consultar e solicitar a alteração desses dados através dos Serviços Online.

### 4 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 de quaisquer outras ocorrências anómalas deverá contactar imediatamente os serviços do Município, participando a situação.

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

### 5 Segurança

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.

### 6 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 Arouca;
- b) Aceder aos serviços *online* disponibilizados pelo Município de Arouca, 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 Arouca.

### 7 Forma de Notificação/Comunicação

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



1

## Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online

### 8 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 Arouca:

1.1. Atendimento digital assistido - o auxílio a pessoas individuais ou coletivas no acesso e interação com o Balcão Único eletrónico do Município de Arouca, 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 Arouca 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 Arouca, fax, redes sociais oficiais do Município de Arouca, 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 Arouca – “Serviços Online”

##### 4. Balcão Único eletrónico do Município de Arouca

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 Arouca;



1

## Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online

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

### 5. Funções do Balcão único eletrónico do Município de Arouca

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 Arouca, 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://servicosonline.cm-arouca.pt/>;

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 Arouca e em outros locais que venham a ser protocolados pelo Município de Arouca 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*.

## 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*, 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 Arouca, que permita a entrega de requerimento eletrónico e de todos os elementos instrutórios em formato digital:



1

## Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online

- a) Os pedidos ou comunicações e respetivos elementos instrutórios deverão ser apresentados em formato digital por meio de entrega em CD/DVD/PenDrive.
- b) 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.
- c) 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 A cada elemento obrigatório na instrução de um processo/requerimento poderão corresponder vários ficheiros associados ao elemento instrutório da lista apresentada.

8.4 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**.

8.5 Aos Pedidos de Operações Urbanísticas, não se aplicam as regras estabelecidas nos números anteriores, mas sim as constantes do Anexo I Regulamento Municipal de Urbanização, Edificação e Taxas em Operações Urbanísticas (Regulamento n.º 670/2016, 2ª Serie do DR datado de 15/07/2016, alterado pelo Despacho n.º 4504/2019 – Alteração das Normas Técnicas para a Entrega de Pedidos de Operações Urbanísticas em Formato Digital publicado no Diário da República n.º 84/2019, Série II de 2019-05-02) disponíveis em:

[http://www.cm-arouca.pt/portal/downloads/Tramitacao\\_Digital/Despacho\\_4504\\_2019\\_Normas\\_tecnicas\\_para\\_a\\_Entrega\\_de\\_Pedidos\\_de\\_Operacoes\\_Urbanisticas\\_em\\_Formato%20Digital.pdf](http://www.cm-arouca.pt/portal/downloads/Tramitacao_Digital/Despacho_4504_2019_Normas_tecnicas_para_a_Entrega_de_Pedidos_de_Operacoes_Urbanisticas_em_Formato%20Digital.pdf)

8.6 Aos Pedidos de Operações Urbanísticas, no que se refere ao nome do ficheiro, na composição do seu nome deve usar as Siglas constantes da Lista do Ficheiro SIGLAS que estará sempre atualizada no sítio institucional da Câmara Municipal em :

[http://www.cm-arouca.pt/portal/downloads/Tramitacao\\_Digital/pe%C3%A7asprocessuaisiglas09012019.xlsx](http://www.cm-arouca.pt/portal/downloads/Tramitacao_Digital/pe%C3%A7asprocessuaisiglas09012019.xlsx)

### 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 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.

9.4 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.

9.5 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. Junção, correção e substituição de documentos

10.1 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.

10.2 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.



1

## Termos e Condições de Utilização dos Serviços Online

### 11. Responsabilidade pela correta submissão de documentos

11.1 A preparação dos ficheiros é da total responsabilidade de quem os cria e possui os originais digitais, sejam textos ou desenhos. O Município de Arouca nunca efetuará qualquer alteração ou correção aos ficheiros. O Município de Arouca 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.

11.2 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.

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

### 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 Arouca.