



# Guia de Utilização do Atendimento Online

---

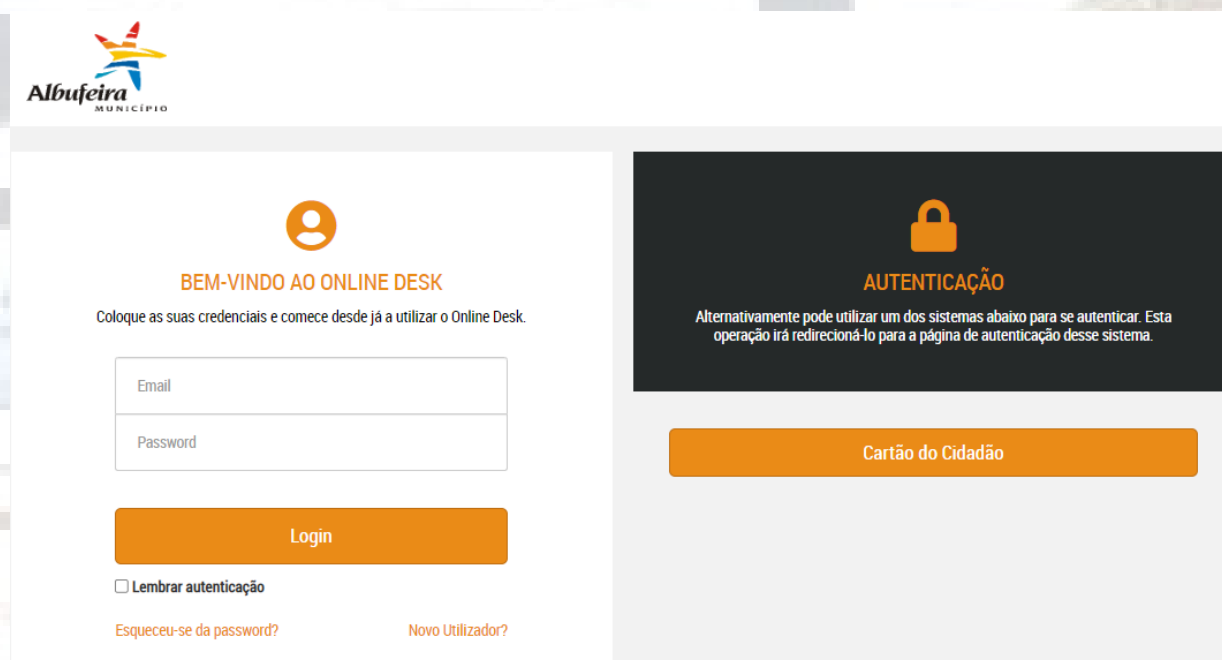
[HTTPS://ATENDIMENTO.CM-ALBUFEIRA.PT](https://atendimento.cm-albufeira.pt)

Câmara Municipal de Albufeira  
[WWW.CM-ALBUFEIRA.PT](http://www.cm-albufeira.pt)

## COMO ACEDER AO ATENDIMENTO ONLINE

Para aceder à plataforma deve utilizar um dos seguintes navegadores de internet (evitando o uso do Internet Explorer):

- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Safari
- Mozilla Firefox



The screenshot shows the login interface for the Albufeira Online Desk. It features the Albufeira Município logo at the top left. The main content is divided into two sections. The left section, titled 'BEM-VINDO AO ONLINE DESK', includes a user icon, a welcome message, and a prompt to enter credentials. It contains input fields for 'Email' and 'Password', a 'Login' button, a 'Lembrar autenticação' checkbox, and links for 'Esqueceu-se da password?' and 'Novo Utilizador?'. The right section, titled 'AUTENTICAÇÃO', features a lock icon, a message about alternative authentication systems, and a prominent orange button labeled 'Cartão do Cidadão'.

Após a submissão dos dados de registo, receberá no seu e-mail um link de confirmação onde consta o nome de utilizador. Ao seguir essa ligação, poderá registar a palavra-chave pretendida. A partir desse momento poderá aceder à sua área reservada. Poderá optar pelo uso do Cartão de Cidadão para fazer o login na plataforma.

## COMO SUBMETER UM NOVO PEDIDO

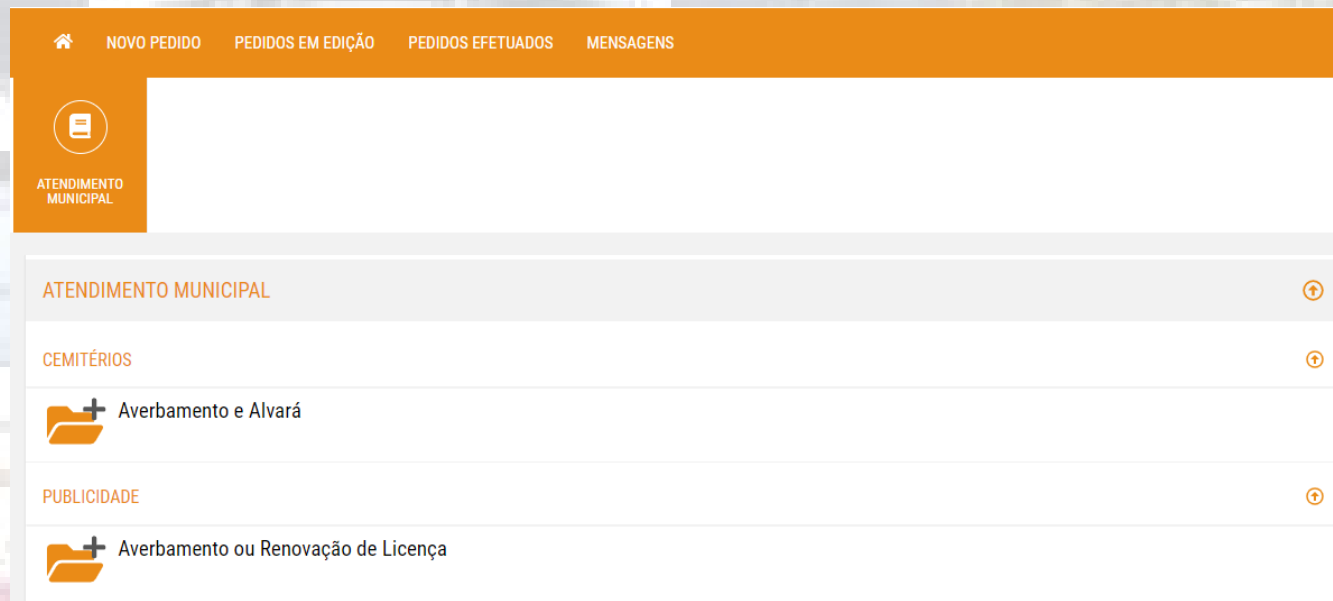
Entre no Atendimento Online e execute os seguintes passos:

- Na secção “Novo pedido” escolha o tipo de serviço pretendido
- Será redirecionado para uma nova página, onde deverá escolher o sub-serviço pretendido
- Escolha agora o tipo de pedido a realizar

A submissão de pedido deve incluir:

- Um requerimento (realizado através do preenchimento de um formulário);
- Documentos obrigatórios
- Documentos opcionais

Antes de submeter um pedido, é importante saber qual a documentação necessária e prepará-la de antemão.



## PREENCHER O REQUERIMENTO (PDF)

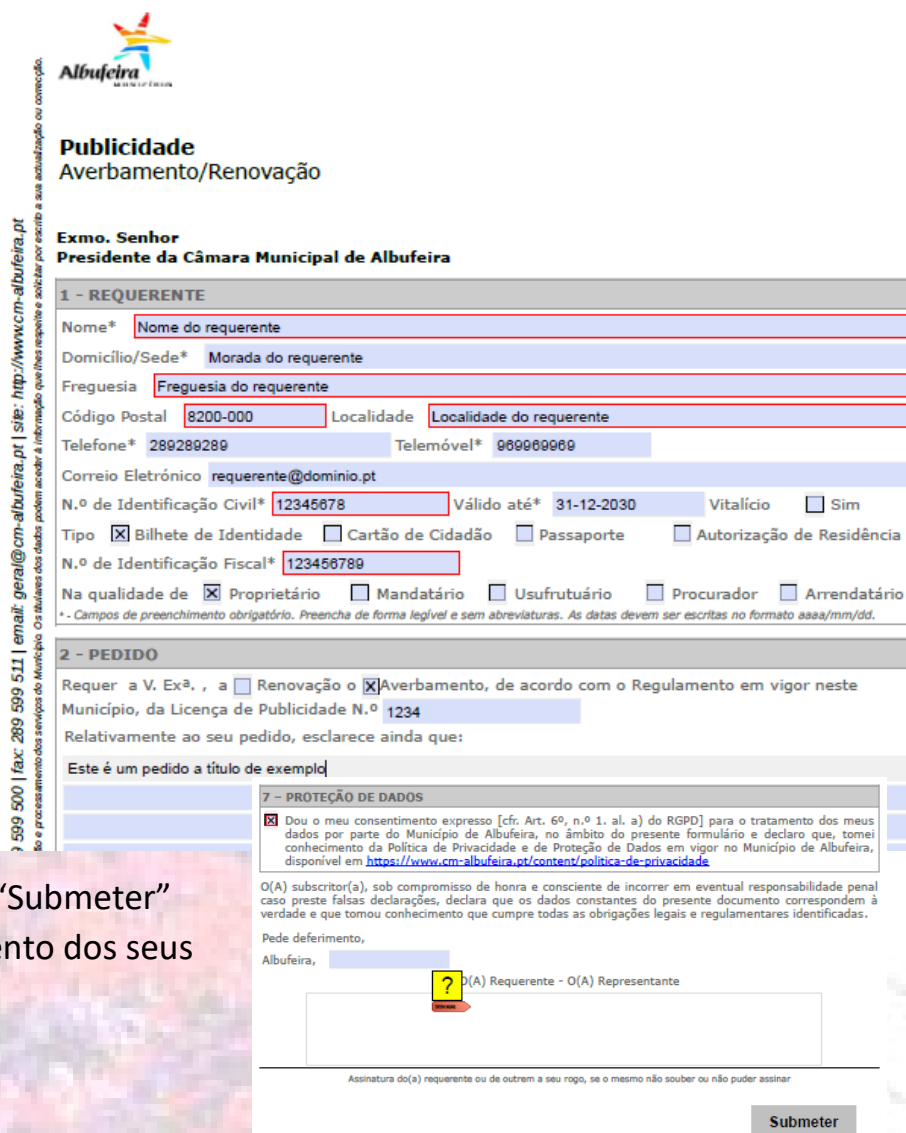
O formulário do requerimento deve ser preenchido digitalmente através da utilização de uma aplicação que permita o preenchimento e submissão de formulários PDF, como por exemplo o Adobe Acrobat Reader.

Quando aplicável o mesmo deve ser assinado digitalmente - utilizando uma aplicação de assinatura digital de documentos.

O requerimento é automaticamente descarregado para o seu computador em formato PDF, que vem pré-preenchido com dados de identificação do Requerente e, em certos casos, com a descrição do pedido.

Depois, deverá seguir os seguintes passos:

- Preencha os restantes campos (exceto o da assinatura digital), quando aplicáveis;
- Carregue no botão “Submeter”, o que permitirá a submissão automática do formulário na plataforma. Botão “Submeter” apenas fica disponível se der consentimento para o tratamento dos seus dados.



**Publicidade**  
Averbamento/Renovação

Exmo. Senhor  
Presidente da Câmara Municipal de Albufeira

**1 - REQUERENTE**

Nome\* Nome do requerente

Domicílio/Sede\* Morada do requerente

Freguesia Freguesia do requerente

Código Postal 8200-000 Localidade Localidade do requerente

Telefone\* 289289289 Telemóvel\* 989989899

Correio Eletrónico requerente@dominio.pt

N.º de Identificação Civil\* 12345678 Válido até\* 31-12-2030 Vitalício  Sim

Tipo  Bilhete de Identidade  Cartão de Cidadão  Passaporte  Autorização de Residência

N.º de Identificação Fiscal\* 123456789

Na qualidade de  Proprietário  Mandatário  Usufrutuário  Procurador  Arrendatário

\* Campos de preenchimento obrigatório. Preencha de forma legível e sem abreviaturas. As datas devem ser escritas no formato aa/aa/mm/dd.

**2 - PEDIDO**

Requer a V. Ex<sup>sa</sup>, a  Renovação ou  Averbamento, de acordo com o Regulamento em vigor neste Município, da Licença de Publicidade N.º 1234

Relativamente ao seu pedido, esclarece ainda que:

Este é um pedido a título de exemplo!

**7 - PROTEÇÃO DE DADOS**

Dou o meu consentimento expresso [cfr. Art. 6º, n.º 1. al. a) do RGPD] para o tratamento dos meus dados por parte do Município de Albufeira, no âmbito do presente formulário e declaro que, tomei conhecimento da Política de Privacidade e de Proteção de Dados em vigor no Município de Albufeira, disponível em <https://www.cm-albufeira.pt/content/politica-de-privacidade>

O(A) subscritor(a), sob compromisso de honra e consciente de incorrer em eventual responsabilidade penal caso preste falsas declarações, declara que os dados constantes do presente documento correspondem à verdade e que tomou conhecimento que cumpre todas as obrigações legais e regulamentares identificadas.

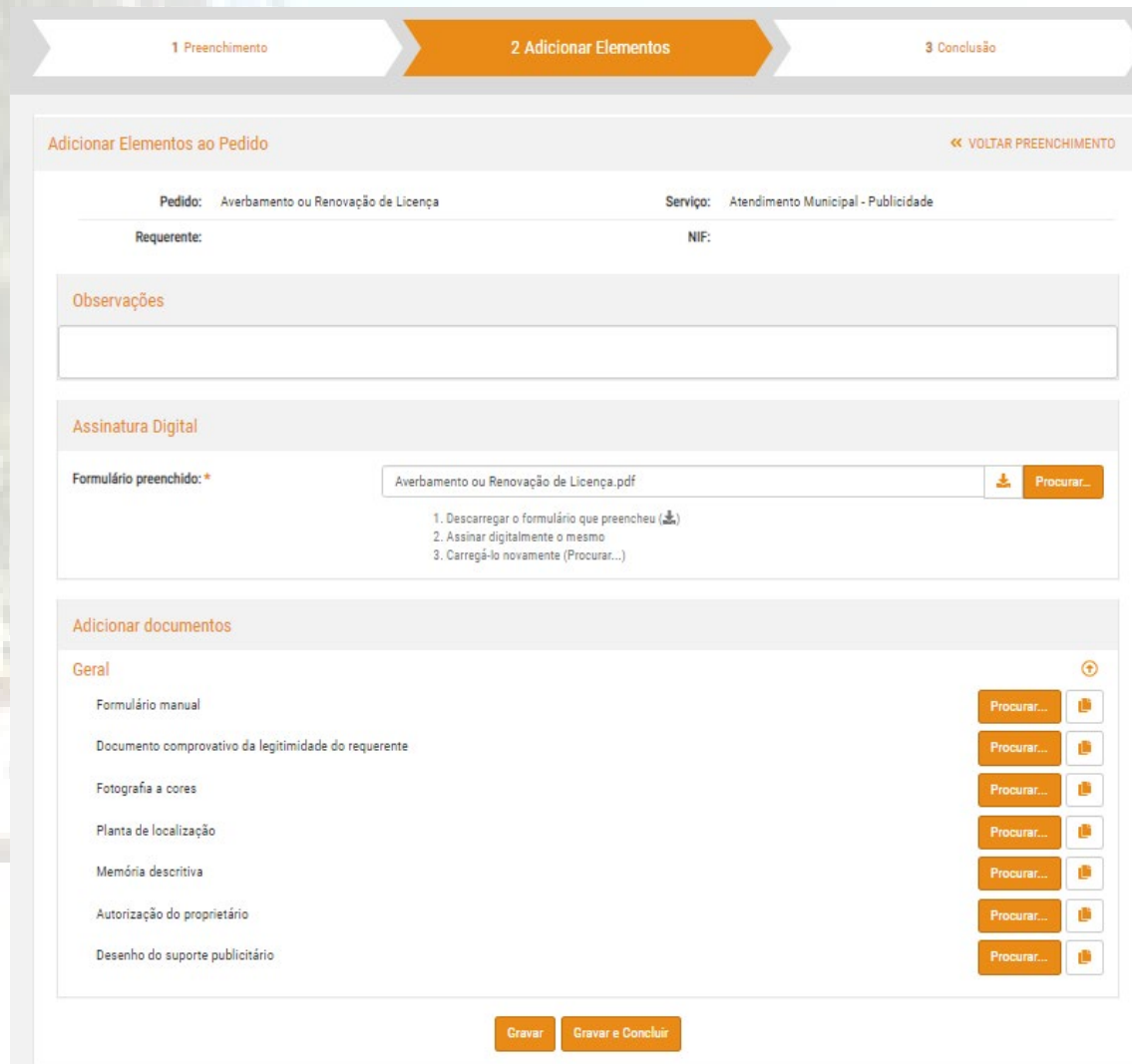
Pede deferimento,  
Albufeira, \_\_\_\_\_

O(A) Requerente - O(A) Representante

Assinatura do(a) requerente ou de outrem a seu rogo, se o mesmo não souber ou não puder assinar

**Submeter**

## PREENCHER O REQUERIMENTO (PDF) (Cont.)



The screenshot shows a web interface for adding elements to a request. At the top, there are three steps: 1 Preenchimento, 2 Adicionar Elementos (highlighted in orange), and 3 Conclusão. Below the steps, there is a header "Adicionar Elementos ao Pedido" with a "VOLTAR PREENCHIMENTO" link. The form contains fields for "Pedido:" (Averbamento ou Renovação de Licença) and "Serviço:" (Atendimento Municipal - Publicidade). There are also fields for "Requerente:" and "NIF:". Below these are sections for "Observações" (a text area) and "Assinatura Digital" (a section for digital signature). Under "Assinatura Digital", there is a "Formulário preenchido:" field with a dropdown menu showing "Averbamento ou Renovação de Licença.pdf" and a "Procurar..." button. Below this, there are instructions: "1. Descarregar o formulário que preencheu (↓)", "2. Assinar digitalmente o mesmo", and "3. Carregá-lo novamente (Procurar...)". At the bottom, there is a section "Adicionar documentos" with a list of document types and corresponding "Procurar..." buttons: "Formulário manual", "Documento comprovativo da legitimidade do requerente", "Fotografia a cores", "Planta de localização", "Memória descritiva", "Autorização do proprietário", and "Desenho do suporte publicitário". At the very bottom, there are two buttons: "Gravar" and "Gravar e Concluir".

Depois de submetido e carregado na plataforma, regresse ao seu navegador de internet, onde será redirecionado para a segunda etapa: “Adicionar elementos”.

Se estivermos a submeter um pedido que necessite de assinatura, consulte [Assinatura digital do requerimento](#).

Para adicionar documentos anexos, consulte [Carregamento de documentos adicionais](#).

Para finalizar o pedido deve selecionar a ação Gravar e Concluir e será encaminhado para a [confirmação da submissão](#).

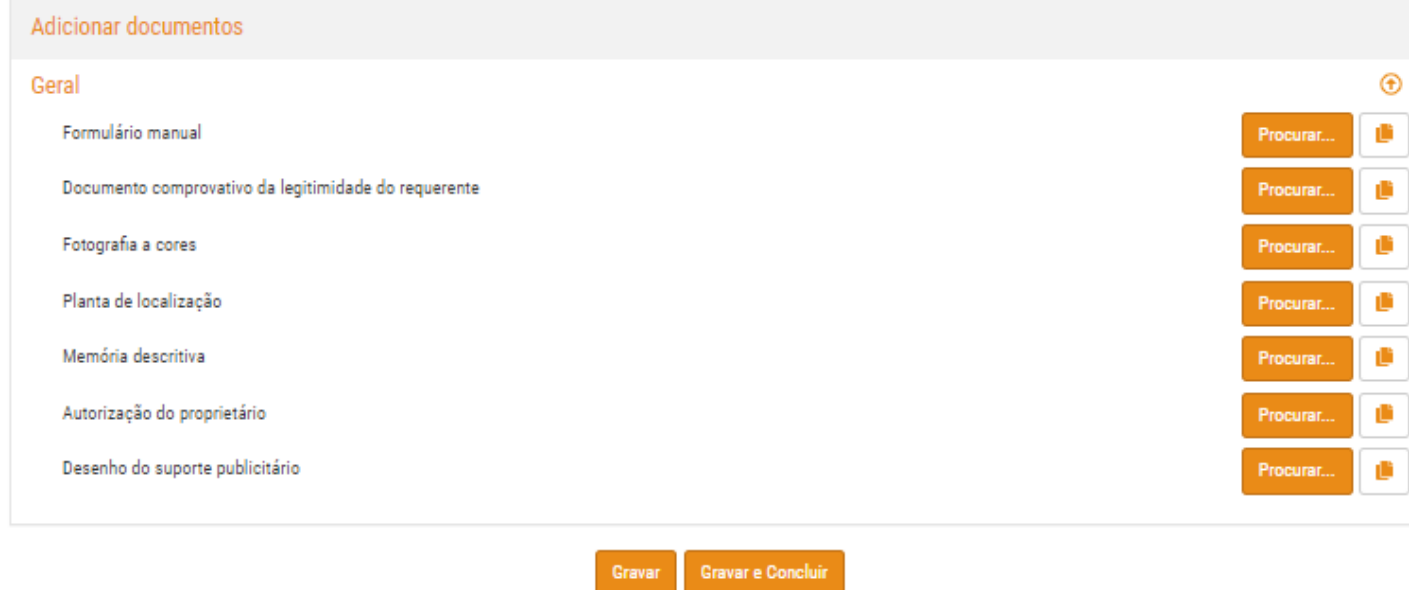
## CARREGAMENTO DE DOCUMENTOS ADICIONAIS

Navegue até à secção “Adicionar documentos”, onde encontrará os diversos tipos de documentos passíveis de serem submetidos. É apresentado um asterisco, “\*”, junto a cada documento cuja submissão é obrigatória.

Para carregar um documento, carregue no botão “Procurar” junto ao respetivo nome, localize o ficheiro no seu computador e carregue em “Selecionar/Abrir”.

Garanta que inclui todos os documentos necessários ao pedido. Caso não o faça, a plataforma exibirá um aviso, não o/a deixando avançar para a etapa seguinte.

Depois de carregados todos os documentos, carregue em “Gravar e Concluir” para avançar ou em “Gravar” para retomar a submissão mais tarde.



The screenshot shows a web interface titled "Adicionar documentos" (Add documents). Under the "Geral" (General) section, there is a list of document types, each with a "Procurar..." (Search...) button and a file upload icon. The document types listed are: Formulário manual, Documento comprovativo da legitimidade do requerente, Fotografia a cores, Planta de localização, Memória descritiva, Autorização do proprietário, and Desenho do suporte publicitário. At the bottom of the interface, there are two buttons: "Gravar" (Save) and "Gravar e Concluir" (Save and Conclude).

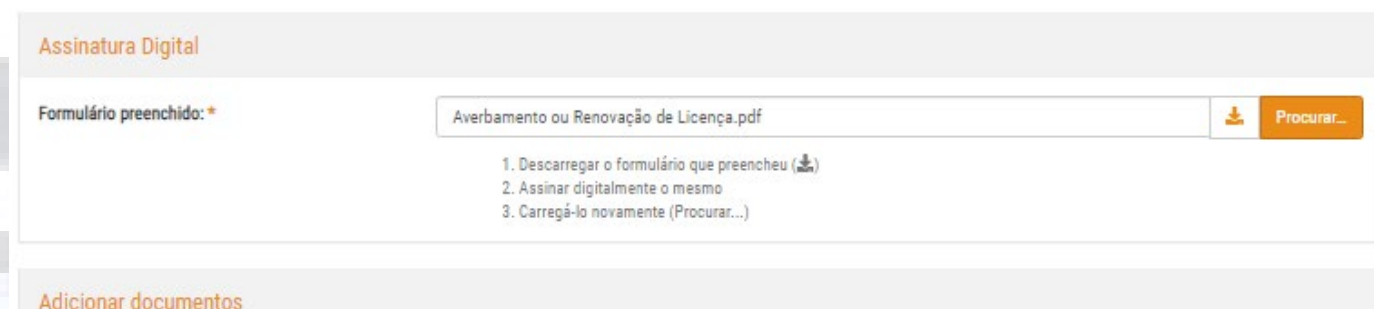
Documento	Ação
Formulário manual	Procurar...
Documento comprovativo da legitimidade do requerente	Procurar...
Fotografia a cores	Procurar...
Planta de localização	Procurar...
Memória descritiva	Procurar...
Autorização do proprietário	Procurar...
Desenho do suporte publicitário	Procurar...

Gravar Gravar e Concluir

## ASSINATURA DIGITAL DO REQUERIMENTO

Na secção “Assinatura Digital”, carregue no botão imediatamente à esquerda de “Procurar” para descarregar o ficheiro.

Assine-o digitalmente com o seu programa de eleição para a assinatura digital de documentos e volte a carregá-lo neste campo, carregando em “Procurar” para localizar o documento e depois em “Selecionar/Abrir”.



The screenshot shows a web interface for digital signing. At the top, it says "Assinatura Digital". Below that, there is a label "Formulário preenchido: \*" followed by a text input field containing "Averbamento ou Renovação de Licença.pdf". To the right of the input field is a download icon and a button labeled "Procurar...". Below the input field, there is a list of instructions:

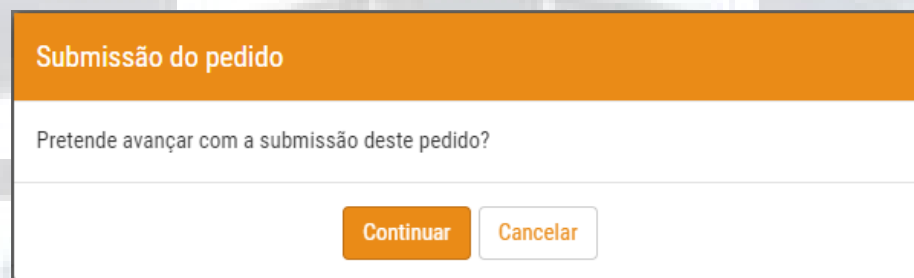
1. Descarregar o formulário que preencheu (📄)
2. Assinar digitalmente o mesmo
3. Carregá-lo novamente (Procurar...)

At the bottom of the interface, there is a section titled "Adicionar documentos".

## SUBMETER O PEDIDO

Depois de adicionados os elementos, será apresentada uma janela com indicação das taxas associadas (se aplicáveis). Carregue em “Continuar” para avançar. Caso não o pretenda fazer, carregue em “Cancelar”.

Será depois redirecionado para a terceira etapa, “Concluir o pedido”, onde será apresentada uma síntese do pedido, bem como os dados de pagamento da taxa (caso aplicável).



Submissão do pedido

Pretende avançar com a submissão deste pedido?



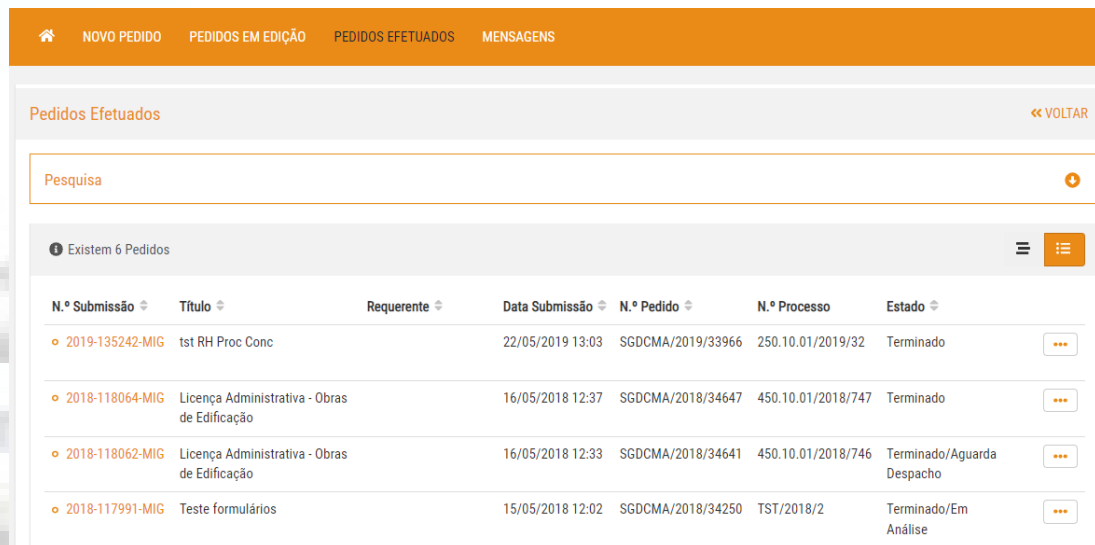
## COMO CONSULTAR UM PEDIDO EFETUADO

Na página de entrada, carregue em “Pedidos efetuados”. Será redirecionado para uma nova página que lista todos os pedidos já submetidos. Podemos aceder ao detalhe do pedido:

- Clicar no link na coluna N.º de Submissão;
- Ao carregar no botão “...” que surge junto a cada pedido.

Em cada um dos pedidos pode consultar o estado do pedido e consultar as mensagens associadas.

Em alguns pedidos pode adicionar documentos ou pedidos anexos.



The screenshot shows the 'Pedidos Efetuados' page with a search bar and a table of submitted requests. The table has columns for submission number, title, requester, submission date, request number, process number, and status. Each row includes a three-dot menu icon for further actions.

N.º Submissão	Título	Requerente	Data Submissão	N.º Pedido	N.º Processo	Estado	
2019-135242-MIG	tst RH Proc Conc		22/05/2019 13:03	SGDCMA/2019/33966	250.10.01/2019/32	Terminado	...
2018-118064-MIG	Licença Administrativa - Obras de Edificação		16/05/2018 12:37	SGDCMA/2018/34647	450.10.01/2018/747	Terminado	...
2018-118062-MIG	Licença Administrativa - Obras de Edificação		16/05/2018 12:33	SGDCMA/2018/34641	450.10.01/2018/746	Terminado/Aguarda Despacho	...
2018-117991-MIG	Teste formulários		15/05/2018 12:02	SGDCMA/2018/34250	TST/2018/2	Terminado/Em Análise	...

## COMO CONSULTAR MENSAGENS RECEBIDAS

Na página de entrada, carregue em “Mensagens”. Será redirecionado para uma página que lista todas as mensagens recebidas.



NOVO PEDIDO PEDIDOS EM EDIÇÃO PEDIDOS EFETUADOS MENSAGENS

Mensagens << VOLTAR

Pesquisa

Existem 0 Mensagens

Não há mensagens

As mensagens cujo título se encontra marcado a “Negrito” estão por ler. Poderá consultá-las, clicando no título. O ícone “envelope” localizado à direita de cada linha, permite marcar uma mensagem como lida ou não lida sem a abrir. Existe também a possibilidade de arquivar as mensagens.

## COMO ADICIONAR ELEMENTOS A UM PEDIDO

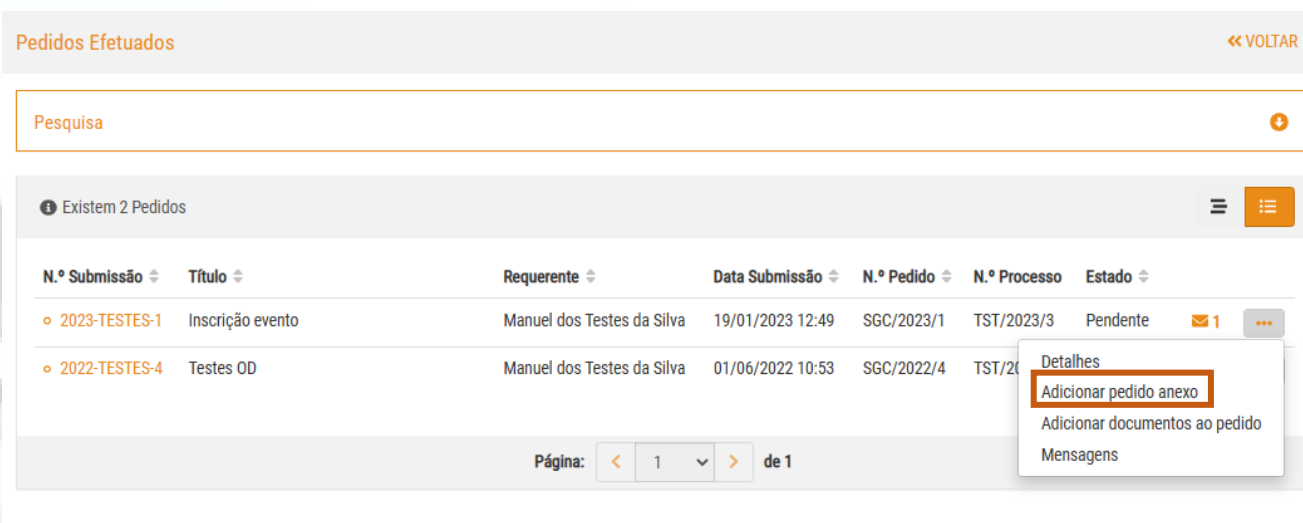
### Pedido Anexo

Na sequência da submissão de um pedido poderá ser necessário submeter um novo pedido associado/anexo.

Para tal, deverá aceder à opção “Pedidos efetuados” na página de entrada. Será redirecionado para uma nova página que lista todos os pedidos submetidos.

Ao carregar no botão “...” que surge junto a cada pedido, deverá selecionar a opção “Adicionar pedido anexo”. Será redirecionado para uma página que lista todos os pedidos disponíveis para anexo de acordo com a tipologia do pedido anteriormente submetido.

Deverá escolher o tipo de pedido pretendido, seguindo depois as instruções detalhadas na secção **Como submeter um novo pedido**



Pedidos Efetuados « VOLTAR

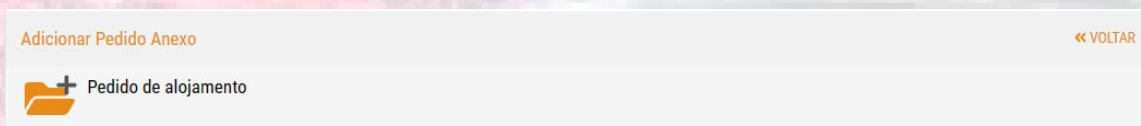
Pesquisa +

Existem 2 Pedidos ☰

N.º Submissão	Título	Requerente	Data Submissão	N.º Pedido	N.º Processo	Estado	
2023-TESTES-1	Inscrição evento	Manuel dos Testes da Silva	19/01/2023 12:49	SGC/2023/1	TST/2023/3	Pendente	✉ 1 ...
2022-TESTES-4	Testes OD	Manuel dos Testes da Silva	01/06/2022 10:53	SGC/2022/4	TST/2022/4		

Página: < 1 > de 1

- Adicionar pedido anexo
- Adicionar documentos ao pedido
- Mensagens



Adicionar Pedido Anexo « VOLTAR

+ Pedido de alojamento

## COMO ADICIONAR ELEMENTOS A UM PEDIDO (cont.)

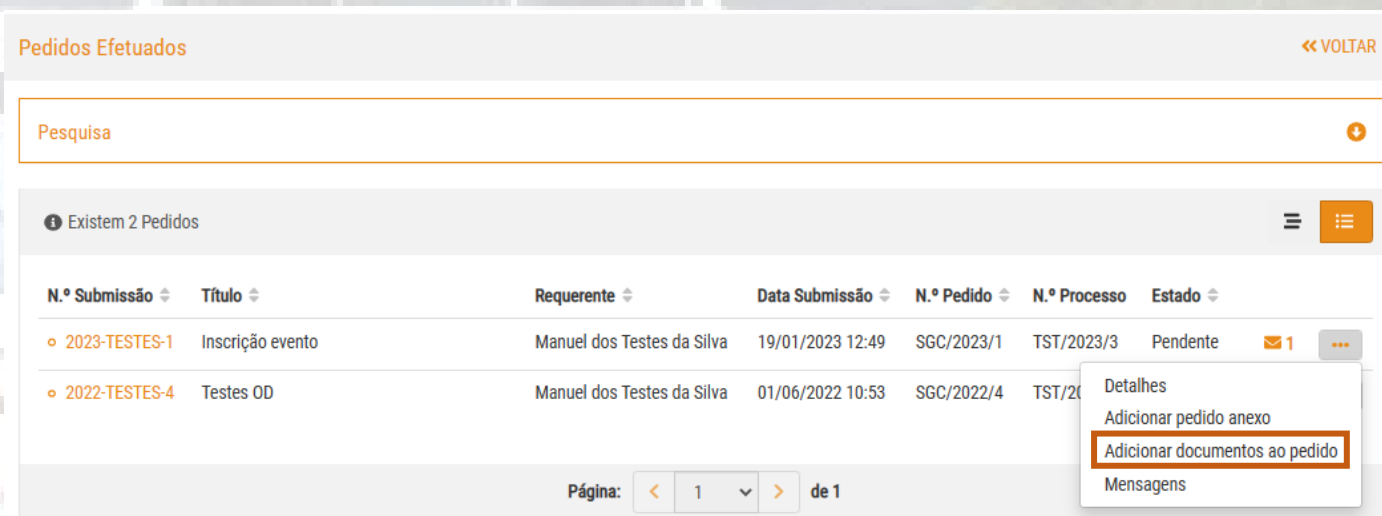
### Documento Anexo

Na sequência da submissão de um pedido poderá ser necessário submeter um novo pedido associado/anexo.

Para tal, deverá aceder à opção “Pedidos efetuados” na página de entrada. Será redirecionado para uma nova página que lista todos os pedidos submetidos.

Ao carregar no botão “...” que surge junto a cada pedido, deverá selecionar a opção “Adicionar documento ao pedido”. Será redirecionado para uma página que lista todos os documentos passíveis de serem submetidos. Deverá adicionar os documentos pretendidos, seguindo depois as instruções detalhadas na secção

**Carregamento de documentos adicionais.**



**Pedidos Efetuados** << VOLTAR

Pesquisa

Existem 2 Pedidos

N.º Submissão	Título	Requerente	Data Submissão	N.º Pedido	N.º Processo	Estado	
2023-TESTES-1	Inscrição evento	Manuel dos Testes da Silva	19/01/2023 12:49	SGC/2023/1	TST/2023/3	Pendente	1
2022-TESTES-4	Testes OD	Manuel dos Testes da Silva	01/06/2022 10:53	SGC/2022/4	TST/2022/4		

Página: < 1 > de 1

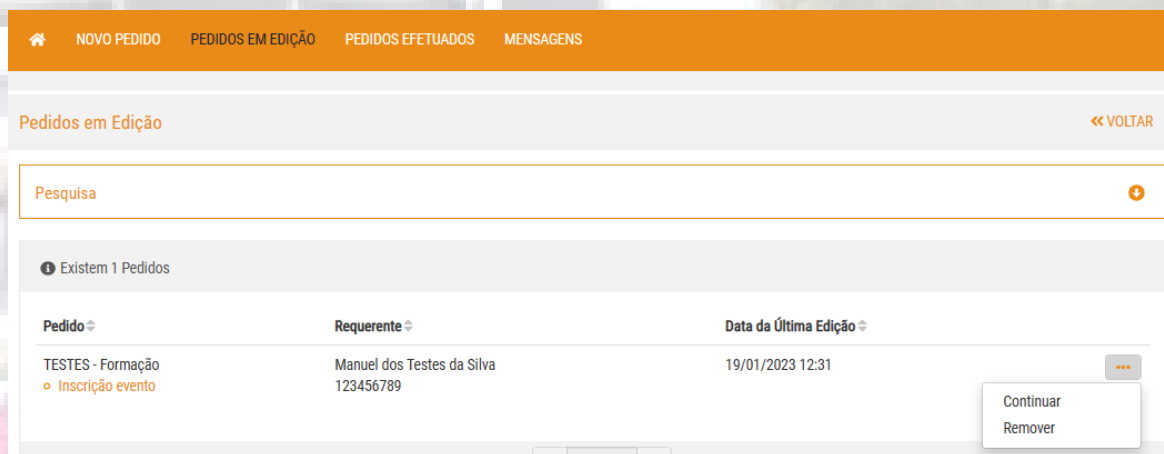
- Detalhes
- Adicionar pedido anexo
- Adicionar documentos ao pedido**
- Mensagens

## COMO CONSULTAR E RETOMAR UM PEDIDO EM EDIÇÃO

Caso tenha guardado um pedido para o submeter mais tarde, poderá encontrá-lo através da opção “Pedidos em edição” na página de entrada. Será redirecionado para uma nova página que lista todos os pedidos em edição.

Ao carregar no botão “...” que surge junto a cada pedido, poderá dar continuidade à submissão do mesmo (“Continuar”) ou remover o pedido (“Remover”), eliminando-o da plataforma.

- Caso tenha deixado o pedido pendente na primeira fase, “Preenchimento”, não tendo ainda submetido o formulário, será redirecionado para a página de descarga do formulário.
- Caso anteriormente já tivesse descarregado e preenchido o formulário, volte a abri-lo no seu computador e carregar no botão “Submeter”. Caso contrário, abra o ficheiro foi agora descarregado para o seu computador e prossiga conforme os passos detalhados neste Manual na secção **Preencher o requerimento**.
- Se tiver deixado o pedido pendente na segunda fase, “Adicionar elementos”, será redirecionado para a página correspondente a esta fase, bastando então fazer o carregamento dos documentos necessários.



NOVO PEDIDO PEDIDOS EM EDIÇÃO PEDIDOS EFETUADOS MENSAGENS

Pedidos em Edição << VOLTAR

Pesquisa

Existem 1 Pedidos

Pedido	Requerente	Data da Última Edição
TESTES - Formação • Inscrição evento	Manuel dos Testes da Silva 123456789	19/01/2023 12:31

Continuar  
Remover

## COMO GERIR OS MEUS DADOS

Na página de entrada, carregue no seu nome de utilizador, localizado no canto superior direito.

Será redirecionado para uma página que lhe permite:

- Consultar e editar os dados pessoais associados ao seu utilizador;
- Nomear representantes para atuarem administrativamente na plataforma em seu nome (individual ou coletivo);
- Receber e aprovar pedidos de representação de outras entidades (individuais ou coletivas) que lhe sejam atribuídos.



## COMO NOMEAR REPRESENTANTES EM MEU NOME INDIVIDUAL OU COLETIVO

Para nomear um representante, na página de entrada, carregue no seu nome de utilizador, localizado no canto superior direito, e aceda à opção “Os meus representantes”. Será redirecionado para uma página que lista os representantes já nomeados por si, se existentes.

Escolha a opção “Nomear Representante”, que o redirecionará para uma nova página, na qual deve introduzir os dados pedidos.



1 Novo 2 Permissões

**Nomear Representante** << VOLTAR SEGUINTE

NIF/NIPC do representante: \*

Email do representante: \*

Data de início: \* 19/01/2023

Data de validade: \* dd/mm/yyyy

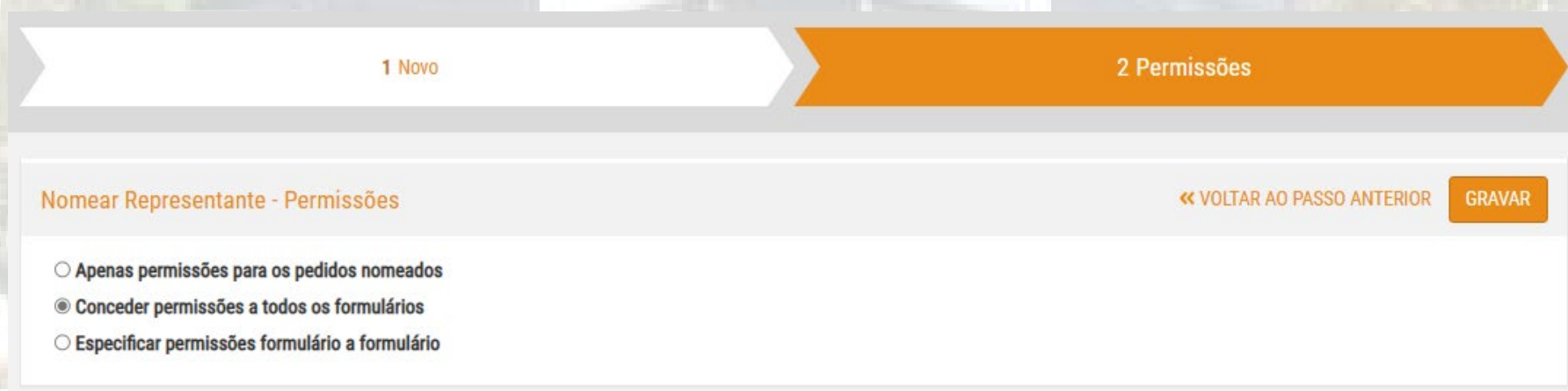
Comprovativo: \*

Carregue no botão “Seguinte” para avançar.

## COMO NOMEAR REPRESENTANTES EM MEU NOME INDIVIDUAL OU COLETIVO

Nesta nova página deve selecionar o tipo de permissões a atribuir ao representante:

- Apenas permissões para os pedidos nomeados;
- Conceder permissão a todos os formulários;
- Especificar permissões formulário a formulário.



1 Novo

2 Permissões

**Nomear Representante - Permissões**

« VOLTAR AO PASSO ANTERIOR GRAVAR

Apenas permissões para os pedidos nomeados

Conceder permissões a todos os formulários

Especificar permissões formulário a formulário

Ao conceder permissão a todos os formulários o representante consegue submeter qualquer pedido em nome do representado e consultar o estado de qualquer pedido submetido pelo representado.

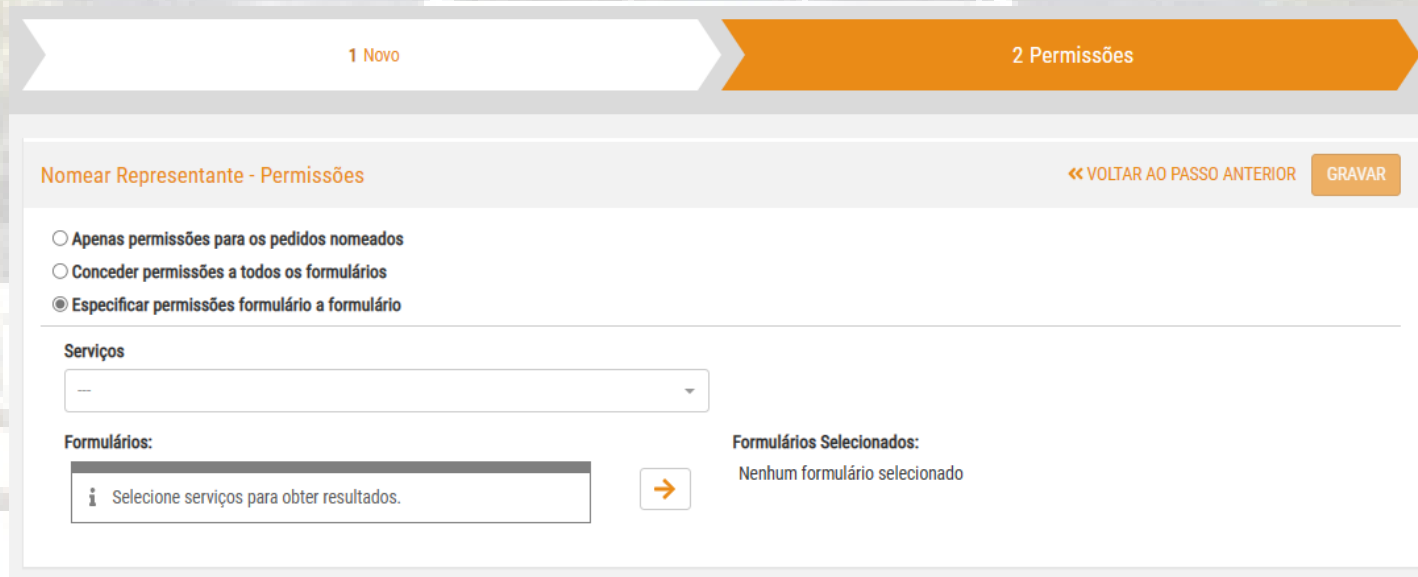


## COMO NOMEAR REPRESENTANTES EM MEU NOME INDIVIDUAL OU COLETIVO

Na opção “Especificar permissões formulário a formulário”, devo efetuar a seleção pretendida de acordo com a seguinte hierarquia:

- Tipo de serviço Sub-serviço
  - Pedido
    - Formulário

Carregue no ícone “seta” para o adicionar à lista de formulários permitidos.



1 Novo 2 Permissões

Nomear Representante - Permissões << VOLTAR AO PASSO ANTERIOR GRAVAR

Apenas permissões para os pedidos nomeados  
 Conceder permissões a todos os formulários  
 Especificar permissões formulário a formulário

Serviços  
--

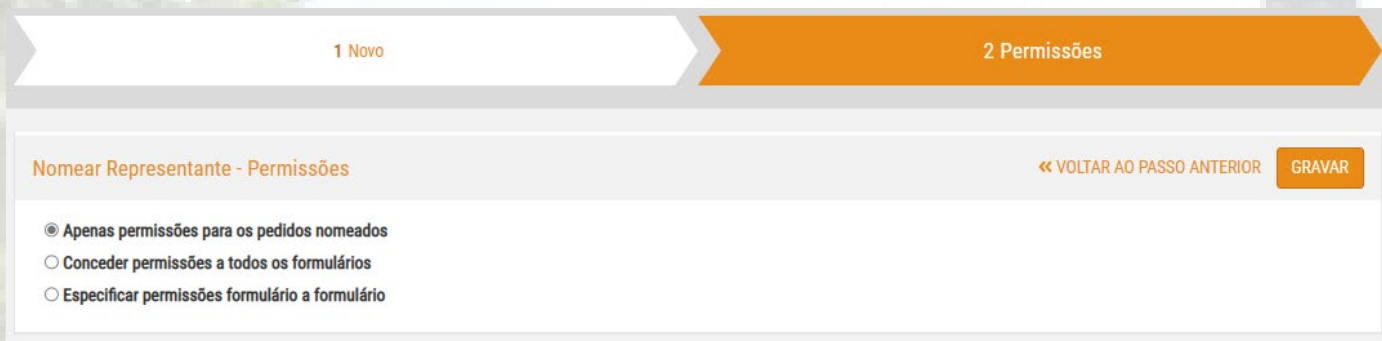
Formulários: Seleccione serviços para obter resultados. → Formulários Seleccionados: Nenhum formulário selecionado

Poderá repetir esta ação para diferentes tipos de serviços ou categorias. Terminada a seleção, carregue no botão “Gravar” para avançar.

Será redirecionado para a lista de nomeações que definiu.

## COMO NOMEAR REPRESENTANTES PARA SUBMISSÃO DE PEDIDOS NOMEADOS

Na opção “Apenas permissões para os pedidos nomeados”, devo efetuar a seleção pretendida de acordo com a seguinte hierarquia:

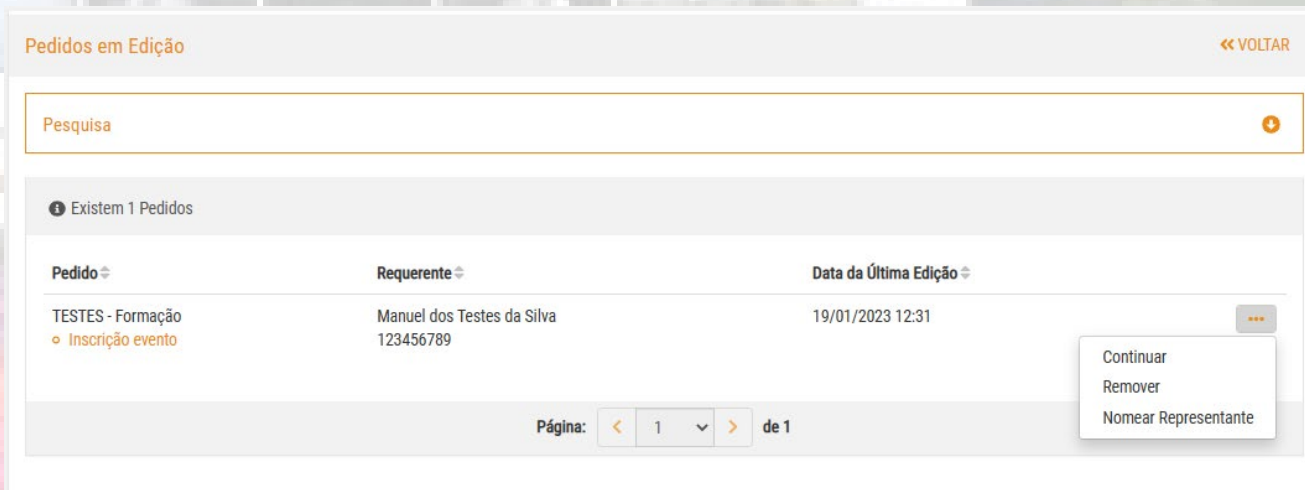


1 Novo 2 Permissões

Nomear Representante - Permissões << VOLTAR AO PASSO ANTERIOR GRAVAR

Apenas permissões para os pedidos nomeados  
 Conceder permissões a todos os formulários  
 Especificar permissões formulário a formulário

De seguida (após a aprovação pelo representante), devo ir ao menu Pedidos em Edição e nomear representante para cada um dos pedidos.



Pedidos em Edição << VOLTAR

Pesquisa

Existem 1 Pedidos

Pedido	Requerente	Data da Última Edição
TESTES - Formação Inscrição evento	Manuel dos Testes da Silva 123456789	19/01/2023 12:31

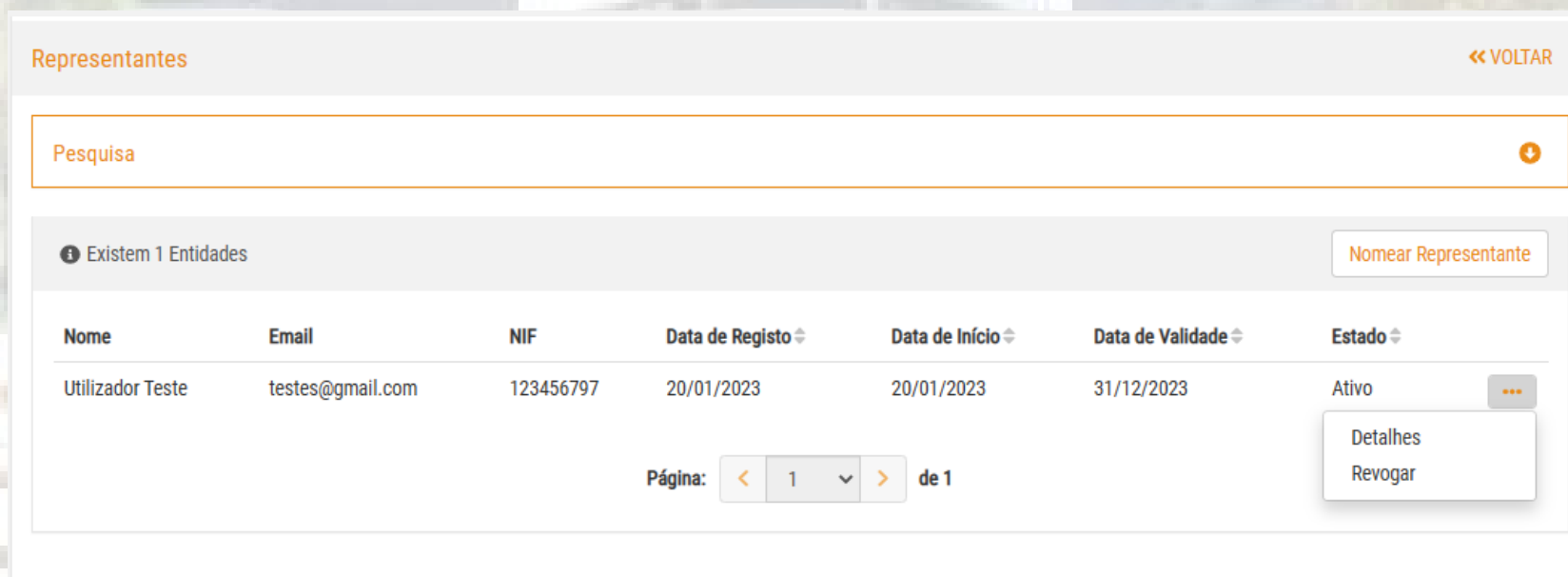
Página: 1 de 1

Continuar  
Remover  
Nomear Representante

## COMO CANCELAR/REVOGAR UMA NOMEAÇÃO

Poderá a qualquer momento revogar uma nomeação, carregando no botão “...” junto ao nome da entidade que nomeou e selecionado a opção “Revogar”:

Outro utilizador poderá também auto propor-se como representante de uma entidade. Neste caso, receberá uma mensagem com pedido para aprovar



**Representantes** << VOLTAR

Pesquisa 🔍

📘 Existem 1 Entidades Nomear Representante

Nome	Email	NIF	Data de Registo ↕	Data de Início ↕	Data de Validade ↕	Estado ↕
Utilizador Teste	testes@gmail.com	123456797	20/01/2023	20/01/2023	31/12/2023	Ativo <span style="float: right;">⋮</span>

Página: < 1 v > de 1

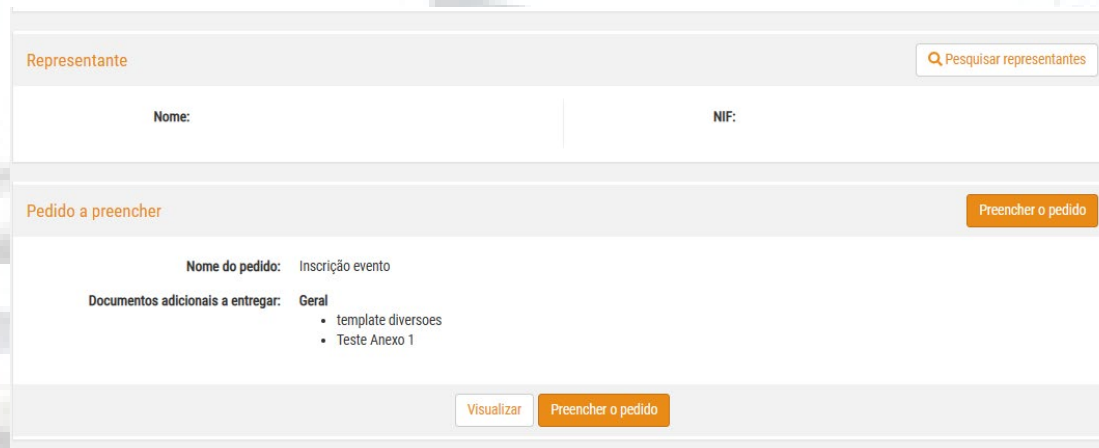
- Detalhes
- Revogar

## COMO SUBMETER UM PEDIDO COMO REPRESENTANTE

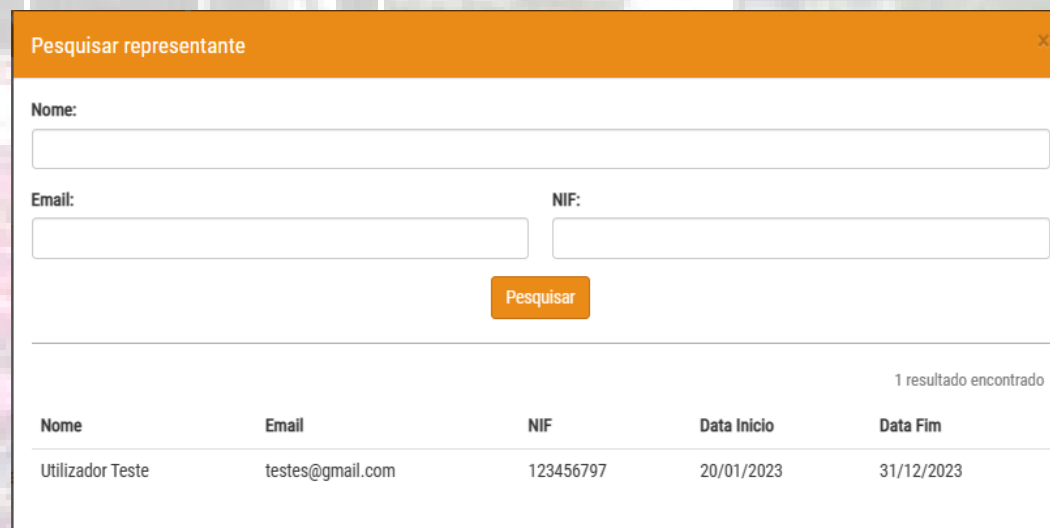
Na página de entrada, selecione o pedido a submeter, de acordo com as instruções detalhadas na secção **Como submeter um novo pedido?**.

Na nova página que se abrirá, no canto superior direito, carregue em “Pesquisar representantes”. Pesquise pela entidade e carregue no nome pretendido.

O nome e NIF da entidade que será nomeada como representante deste pedido, passará a estar exibido na página de início do pedido.



The screenshot shows two sections of a web application. The top section, titled 'Representante', has a search button 'Pesquisar representantes' in the top right. Below it are two input fields: 'Nome:' and 'NIF:'. The bottom section, titled 'Pedido a preencher', has a 'Preencher o pedido' button in the top right. It displays 'Nome do pedido: Inscrição evento' and 'Documentos adicionais a entregar: Geral' with a list: 'template diversoes' and 'Teste Anexo 1'. At the bottom of this section are 'Visualizar' and 'Preencher o pedido' buttons.



The screenshot shows a modal window titled 'Pesquisar representante' with a close button in the top right. It contains search fields for 'Nome:', 'Email:', and 'NIF:'. Below the fields is a 'Pesquisar' button. At the bottom right, it says '1 resultado encontrado'. Below this is a table with the following data:

Nome	Email	NIF	Data Inicio	Data Fim
Utilizador Teste	testes@gmail.com	123456797	20/01/2023	31/12/2023