



Câmara Municipal de
Viana do Castelo

Plataforma de Serviços Online de Urbanismo

Manual de utilizador

Dez. 2024

Índice

1. Acesso à plataforma	3
2. Como utilizar a plataforma	3
2.1. Entrada na plataforma	3
2.1.1. Registo inicial	3
2.1.2. Recuperação de palavra-passe	5
2.2. Novo pedido	6
2.2.1. Preparação do pedido	6
2.2.2. Criação de novo pedido	8
2.3. Pedidos	13
2.4. Formulários	14
2.5. Representações	16
2.6. Mensagens	18
2.7. Arquivados	18

1. Acesso à plataforma

Para aceder à plataforma de serviços online de urbanismo entre no sítio de internet da Camara Municipal de Viana do Castelo (www.cm-viana-castelo.pt), clique em Balcão Online e depois em Serviços online de Urbanismo.

Nessa página vai encontrar toda a informação de suporte à instrução de pedidos de operações urbanísticas.

Na lista de acessos clique em “Aceda aqui aos serviços online de urbanismo”.

Também poderá aceder pelo acesso direto <https://atendimento.cm-viana-castelo.pt/>.

2. Como utilizar a plataforma

2.1. Entrada na plataforma

Aceda ao link referido no ponto 1 para ser encaminhado para a página de autenticação.

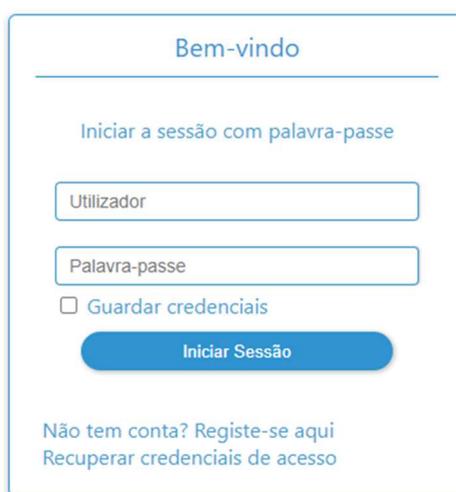
A imagem mostra a interface de autenticação da plataforma. No topo, o título "Bem-vindo" está sublinhado. Abaixo dele, o texto "Iniciar a sessão com palavra-passe" indica o tipo de login. Há dois campos de entrada: "Utilizador" e "Palavra-passe". Abaixo dos campos, há uma caixa de seleção desativada com o rótulo "Guardar credenciais". Um botão azul arredondado com o texto "Iniciar Sessão" está centralizado. Na base da caixa, há dois links: "Não tem conta? Registe-se aqui" e "Recuperar credenciais de acesso".

Imagem 1_ Página de autenticação nos Serviços Online

Se ainda não tem credenciais de acesso deverá proceder ao registo inicial na plataforma, clicando em [Registe-se aqui](#).

2.1.1. Registo inicial

Ser-lhe-á solicitado o preenchimento de alguns dados essenciais para a sua identificação perante a autarquia.

A imagem mostra a primeira página de registo. O título "Registo" está no canto superior esquerdo. O texto principal pede para "insira o Número de Identificação Fiscal". Abaixo, há um campo de entrada rotulado "NIF" e um botão azul "Seguinte".

Imagem 2 _ 1ª página do registo na plataforma

Imagem 3 _ 2ª página do registo na plataforma

No final do preenchimento clique em [Criar registo](#) para submeter à Câmara Municipal o pedido de registo. Após submissão do pedido de registo receberá, no endereço de e-mail que indicou, uma mensagem de e-mail de confirmação e validação do registo. De modo a validar o seu pedido deverá entrar na hiperligação disponível no corpo da mensagem, após o qual lhe será solicitada a configuração de uma palavra-passe de acesso e guardar.

Imagem 4 _ Mensagem de confirmação do registo

Validado o seu pedido de registo inicial poderá entrar na plataforma com as credenciais (utilizador e palavra passe) por si configuradas.

2.1.2. Recuperação de palavra-passe

Caso já esteja registado na plataforma, mas não tenha conhecimento da palavra-passe poderá solicitar a sua recuperação. Ser-lhe-ão solicitados alguns dados de confirmação de identidade (NIF e endereço de email associado ao NIF) antes do envio da mensagem de e-mail que lhe permitirá alterar a palavra passe de autenticação.



<< voltar Recuperação de credenciais

Introduza o seu NIF e email e ser-lhe-á enviada por email uma mensagem para proceder à recuperação das suas credenciais.

NIF

Email

Enviar

Imagem 5_ Recuperação de palavra-passe

Caso não tenha conhecimento do endereço de email associado ao NIF deverá contactar os serviços de apoio à plataforma enviando um email para atd_online@cm-viana-castelo.pt ou através do telefone do Serviço de Atendimento ao Múncipe 258 809 304.

Após autenticação na plataforma será redirecionado para a sua área pessoal onde poderá consultar o estado dos pedidos submetidos anteriormente ou criar novos pedidos.

A consulta de cada pedido apenas está disponível para o titular do processo e representantes autorizados mediante declaração (ex: responsável pelo projeto de arquitetura, coordenador do processo, procuradores). (Ver descrição do menu [Representações](#)).

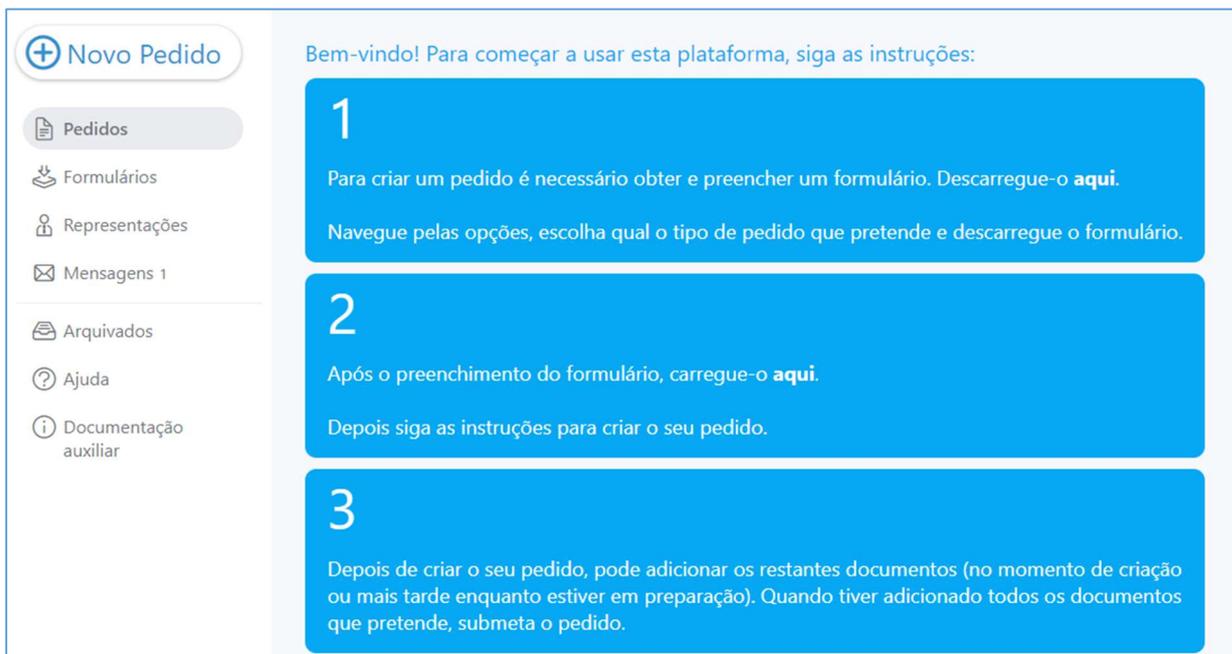


Imagem 6 _ Área reservada de um utilizador sem pedidos submetidos online

2.2. Novo pedido

2.2.1. Preparação do pedido

O modelo de formulário deve ser descarregado no momento da preparação do pedido, não podendo ser utilizada uma versão anterior.

Para descarregar os formulários e outros documentos anexos relacionados com o mesmo de tem duas formas de o fazer:

- Na área reservada do requerente no menu lateral esquerdo [Formulários](#).
Nesta opção terá a vantagem de o formulário já vir pré-preenchido com os dados pessoais indicados no registo.
- Ou através do acesso direto atendimento.cm-viana-castelo.pt/forms.aspx caso não queira aceder à área reservada.

Nesta opção o formulário não virá pré-preenchido com os dados do requerente.

Os formulários poderão ser imprimidos na situação em que o requerente não tenha possibilidade de o assinar digitalmente e por isso terá de assinar manualmente.

No entanto, é necessária a versão original em PDF editável (tal como descarregado da plataforma) para que a plataforma reconheça o conteúdo dos campos preenchidos e faça a verificações necessárias antes da submissão.

A lista de formulários de pedido tem dois modos de apresentação:

- Modo Lista
Neste formato há a possibilidade de pesquisar o modelo de requerimento por texto (ex: loteamento, legalização, edificação, informação prévia, etc) facilitando a identificação do mesmo.

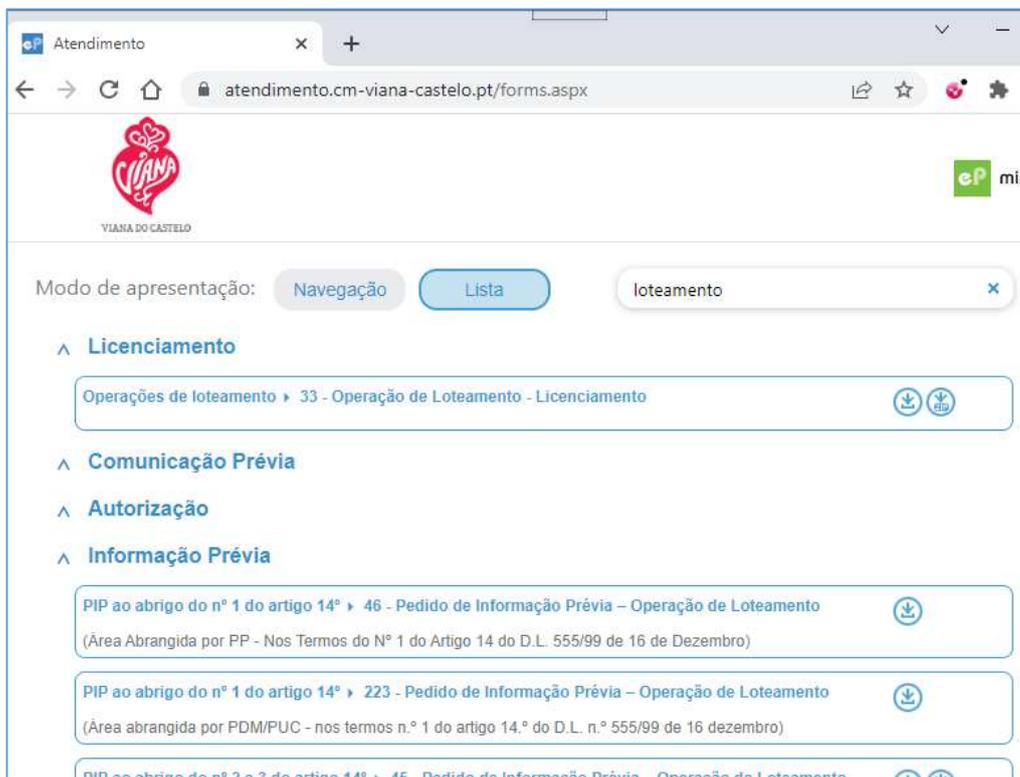


Imagem 7_ Modo lista com pesquisa por palavra “loteamento”

- Modo Navegação

Neste formato os formulários estão organizados por assunto de acordo com o Regime Jurídico de Urbanização e Edificação (RJUE) e outros critérios.

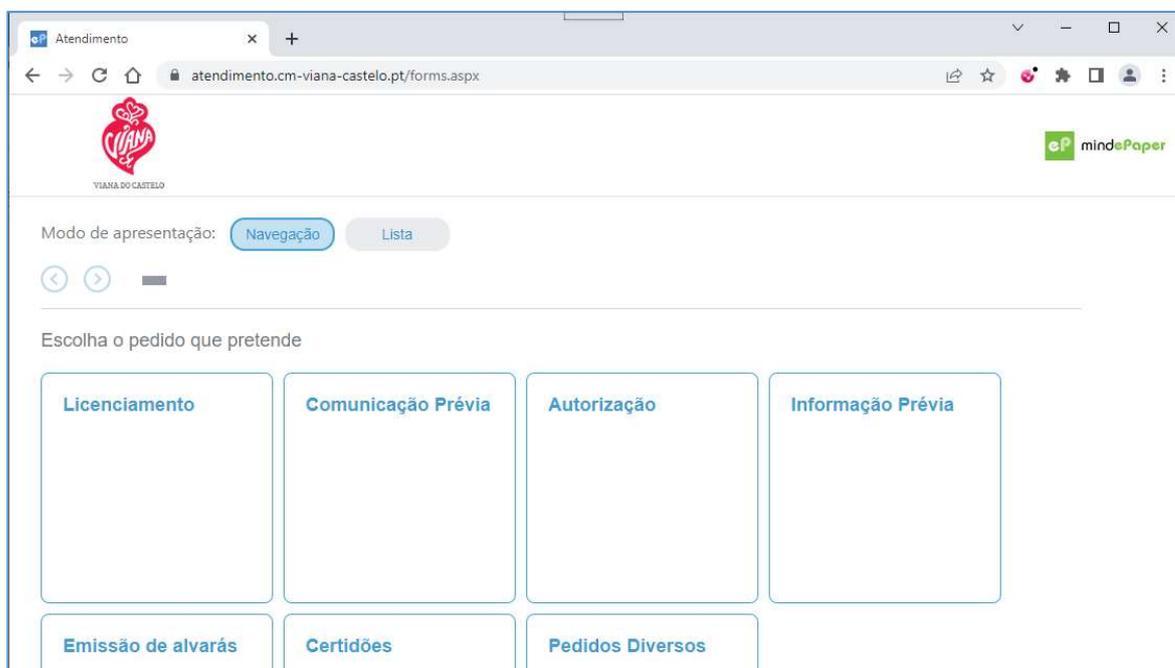


Imagem 8_ Modo navegação

Deverá clicar na caixa correspondente ao assunto que pretende e Identificar o formulário pretendido. No formulário tem as opções de descarregar o formulário e os documentos instrutórios que normalmente são solicitados pela CMVC para aquele pedido e que têm modelo associado (ex: Quadro

sinótico, termos de responsabilidade, etc). Descarregará um ficheiro zip com a informação relacionada. Nesse ficheiro também estará disponível a lista dos documentos que deverão acompanhar o pedido conforme legislação correspondente.



Imagem 9 _ Descarregar formulário e documentos anexos

Ao clicar em [Descarregar formulário](#), se estiver na área reservada do requerente aparecerá a mensagem abaixo que deverá aceitar se pretender o formulário pré-preenchido com os dados do requerente.



Imagem 9 _ Descarregar formulário pré-preenchido com dados do requerente

2.2.2. Criação de novo pedido

Clique na opção de menu [Novo Pedido](#)

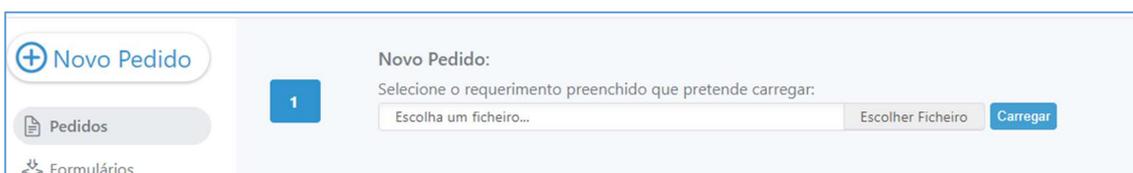


Imagem 10 _ Criação de novo pedido

Clique em [Escolher Ficheiro](#) e selecione o formulário de pedido que deseja submeter.

Tenha em atenção as notas apresentadas no ponto 2.2.1.

O formulário a carregar deverá ser o PDF editável (tal como descarregado da plataforma) preenchido e apenas gravado e assinado digitalmente (pelo requerente ou se não for possível pelo responsável pela submissão), para que a plataforma reconheça o conteúdo dos campos preenchidos e faça a verificações necessárias antes da submissão.

Clique em [Carregar](#) para carregá-lo para o sistema.

Se o formulário utilizado não tiver a última versão disponibilizada na página de formulários aparecerá uma mensagem de erro obrigando a descarregar a versão atualizada para prosseguir com a submissão. Neste caso deverá descarregar a versão do formulário correto (menu “Formulários” conforme descrição no ponto 2.2.1).

Carregado o formulário válido o sistema reconhece automaticamente o modelo do formulário carregado e verifica o requerente lá identificado. Se o NIF do requerente identificado no formulário não for o mesmo do utilizador que está a submeter o pedido ou não tiver uma representação ativa para o NIF de quem está a submeter dá mensagem erro e não permite avançar.

Se estiver tudo bem o passo seguinte é a associação do pedido ao processo correspondente.

Imagem 11 _ Associação do pedido ao processo correspondente

A opção “[Criar um novo processo](#)” deve ser utilizada sempre que se pretenda iniciar um novo procedimento, como por exemplo: licenciamentos, comunicações prévias, informações prévias, etc.

A opção “[Acrescentar a um processo já existente](#)”, visível apenas quando o requerente já tenha processos registados, deve ser utilizada sempre que se pretenda adicionar um elemento a um procedimento em curso, como por exemplo: junção de elementos, projetos especialidades, prorrogações, etc. Se o processo que pretende não aparecer na lista selecione a opção “Criar um novo processo”

Em seguida clique em [Criar Pedido](#) e aguarde que o portal termine o carregamento.

Novo Pedido:
LEDI.33.REQUER_CMVCT33 (1).pdf ✓

1

2

Tipo de pedido 33 - Lic. Loteamento
Requerente teste (NIF 100001000)

Acrescentar notas pessoais para futura referência?

Criar um novo processo

Acrescentar a um processo já existente

3

Para carregar os elementos instrutórios clique "Avançar"

[Avançar](#)

Para continuar mais tarde clique "Gravar"

[Gravar](#)

Imagem 12_ Carregamento dos documentos instrutórios

Em seguida, para carregar os elementos instrutórios anexos clique em [Avançar](#).

A janela seguinte apresentará a lista de documentos previstos no modelo de formulário que está a submeter.

LEDI#00/14 | TR-241206/111
33 - Lic. Loteamento

Todos 1 | Válidos 0 | Erros 0 | Avisos 1

Adicionar documentos

Para iniciar a construção do seu pedido **adicione** ou **arraste** os documentos para esta área, se tiverem siglas são associados automaticamente ao tipo de documento correspondente na coluna do meio. Os documentos associados automaticamente aparecerão na coluna do meio, os restantes devem ser arrastados para a linha correspondente na coluna do meio.

- > Recebidos > Arquitetura (0/17)
- > Recebidos > Declarações associação profissional (0/1)
- > Recebidos > Especialidades > Acústico (0/3)
- > Recebidos > Especialidades > Resíduos construção e demolição (0/4)
- > Recebidos > Especialidades (0/1)
- > Recebidos > Seguros responsabilidade civil (0/1)
- > Recebidos (1/19)

[Avançar](#) [Concluir mais tarde](#)

Imagem 13_ Lista dos tipos de documentos previstos para o formulário em questão

Arraste os documentos anexos ao requerimento para a caixa do lado esquerdo ou clique em ["Anexar documentos"](#) para os carregar manualmente.

Se tiver o requerimento assinado manualmente pelo requerente e digitalizado deverá carregá-lo para o tipo de documento "Requerimento digitalizado".

Para ajudar na preparação dos pedidos são disponibilizados, na página <http://www.cm-viana-castelo.pt/pt/pedidos-em-formato-digital>, documentos de apoio como é o caso das Normas Técnicas a seguir na formatação dos elementos instrutórios.

Os elementos que estiverem codificados de acordo com as regras de codificação descritas nas **Normas Técnicas** serão automaticamente colocados no item correspondente. Aqueles cujo código não for identificado ficarão na caixa do lado esquerdo para que sejam arrastados para o tipo de documento correspondente.

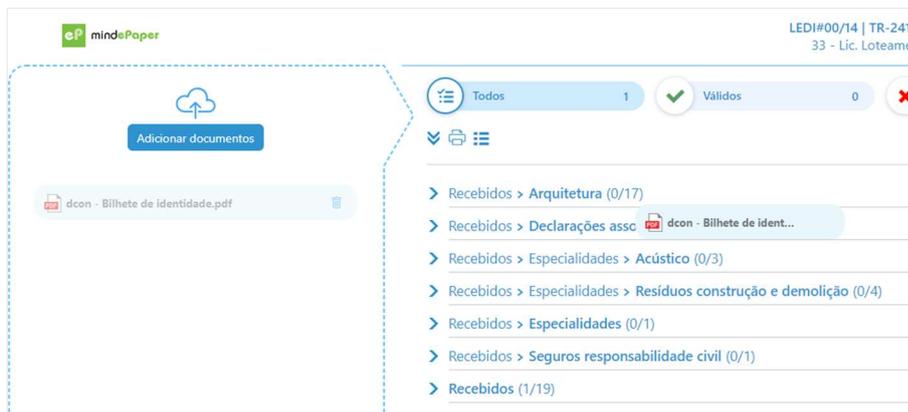


Imagem 14 _ Colocação de ficheiro não identificado no tipo de documento correspondente

O sistema valida os documentos e assinala quais estão em condições de serem aceites (colocados no separador **Válidos**) e quais serão recusados por não cumprirem as regras definidas (colocados no separador **Erros**). Há uma terceira possibilidade que assinala aqueles documentos que, embora não cumpram a 100% as regras definidas, poderão ser submetidos condicionalmente (colocados no separador **Avisos**).



Imagem 15 _ Validação dos documentos carregados

Clique em cada um dos títulos para visualizar quais os documentos com regras não cumpridas para os corrigir e voltar a carregar.

No caso de mais do que um documento com o mesmo código (ex: declarações da ordem dos arquitetos, outros documentos em PDF) o sistema deteta e gera o item correspondente, criando um por cada um identificado.

Verificação das regras de apresentação dos elementos instrutórios

Para visualizar as regras a que cada documento está sujeito expanda a lista (seta para baixo= Expandir tudo)



Imagem 16 _ Ícone de expansão de toda a lista de documentos

passa o rato sobre os ... à frente de cada documento e clique na seta para baixo.



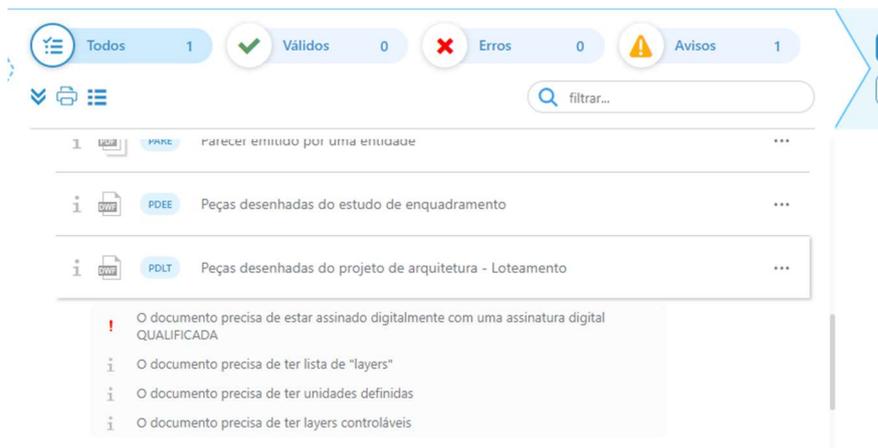


Imagem 18 _ Visualização das regras sujeitas ao documento "Peças desenhadas do projeto de arquitetura – Loteamento"

À frente de cada documento carregado aparece um ícone em forma de seta que permite a eliminação do mesmo para correção das situações que não cumprem as regras

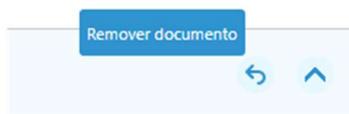


Imagem 18 _Ícone para eliminação do documento para substituição

Após correção ou eliminação dos documentos com erro clique em [Avançar](#) para terminar o carregamento e avançar para a submissão do pedido e anexos, ou [Concluir mais tarde](#) se pretender guardar a sessão e continuar mais tarde, por exemplo para juntar os documentos que deram erro agora corrigidos.



Imagem 18 _Avançar para submissão do pedido ou concluir mais tarde a submissão

Este passo pode demorar um pouco pelo que deverá aguardar pacientemente que termine.

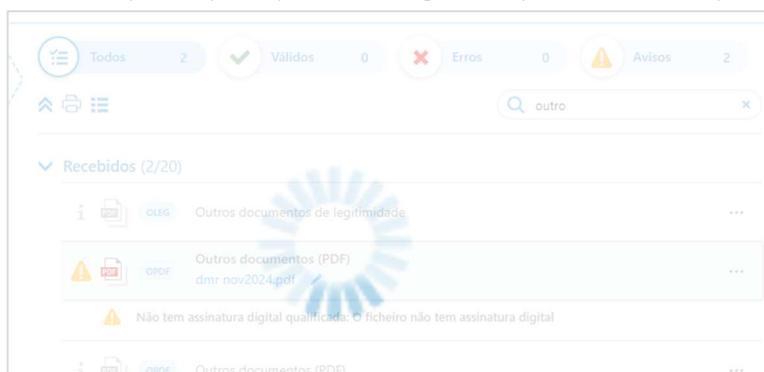


Imagem 19 _Processamento do requerimento e anexos submetidos

Feche a janela de carregamento quando o processo terminar.

Organização dos pedidos

Os pedidos criados na plataforma aparecem organizados por estado.

- **Todos:** todos os pedidos
- **Preparação:** pedidos que foram criados e não submetidos (opção [Concluir mais tarde](#))
- **Submetidos:** pedidos que foram submetidos, mas ainda não foram validados pelo backoffice do Atendimento ao Município
- **Apreciação:** pedidos que estão em tratamento
- **Concluídos:** pedidos encerrados (funcionalidade indisponível)

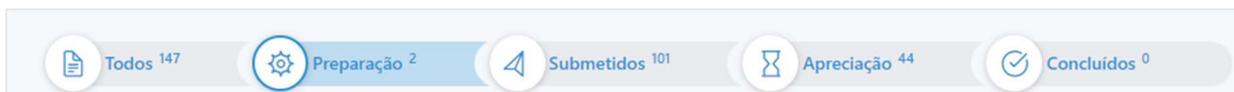


Imagem 20 _ Organização dos pedidos por estado de tratamento

Após submissão do pedido será enviada uma mensagem de e-mail para o requerente com a confirmação da submissão referindo o código de pedido temporário que foi gerado. Esta mensagem também estará disponível no menu lateral esquerdo [Mensagens](#).

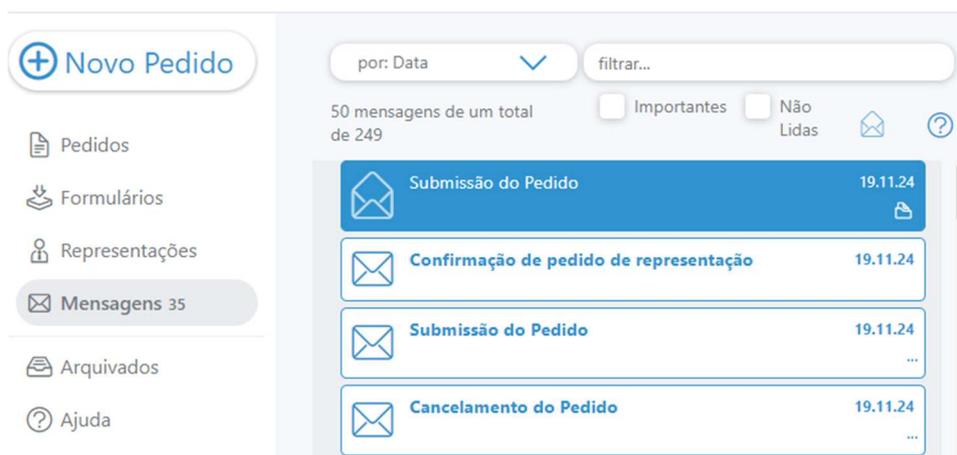


Imagem 21 _ Caixa de mensagens de sistema

Após validação pelo backoffice será enviada, para o endereço de correio eletrónico do requerente a referência multibanco para pagamento da taxa de instrução do pedido, se aplicável.

2.3. Pedidos

Os processos e requerimentos visíveis nesta área são aqueles cujo utilizador é requerente, ou titular do processo ou tem legitimidade para visualizar conferida através de representação configurada no menu [Representações](#).

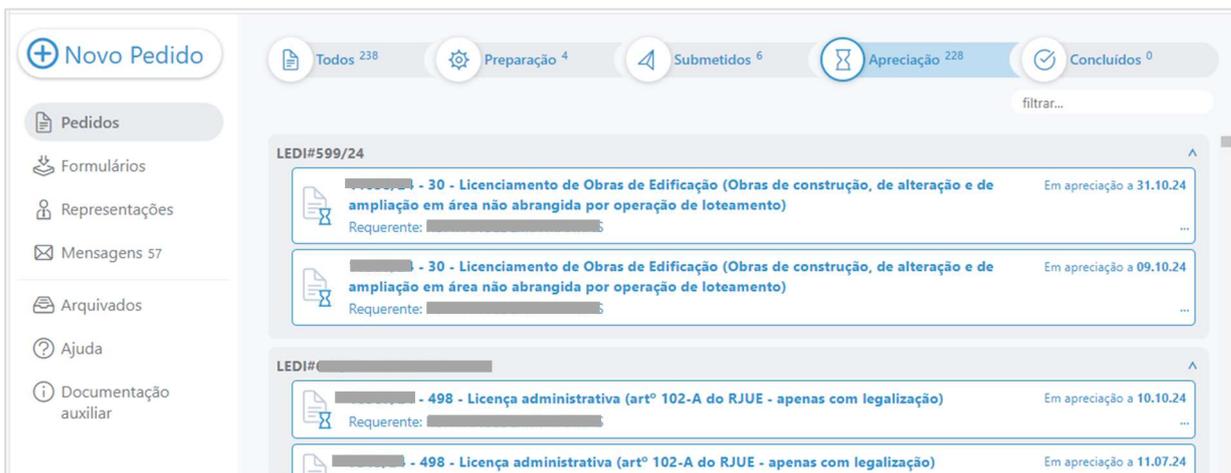


Imagem 22 _Lista de pedidos submetidos por processo

Utilizando o campo de pesquisa (**filtrar...**) é possível procurar pedidos mediante texto, como por exemplo número do requerimento, número do processo, nome do requerente, data, etc.

Os pedidos aparecem organizados por processo e em cada requerimento (pedido) é possível ver todos os documentos submetidos (pasta **Recebidos**) bem como os documentos produzidos pela Camara Municipal e entregues ao requerente (pasta **Gerados**), nomeadamente notificações, comprovativos, alvarás, licenças, pareceres externos, entre outros.

Para visualizar os documentos clique nos **...** à frente do pedido e depois em **Consultar pedido**



Imagem 23 _Acesso à consulta dos documentos do pedido

Será apresentada a janela abaixo com os documentos daquele pedido. À frente de cada documento visualizará um ícone que permite o seu **download**.

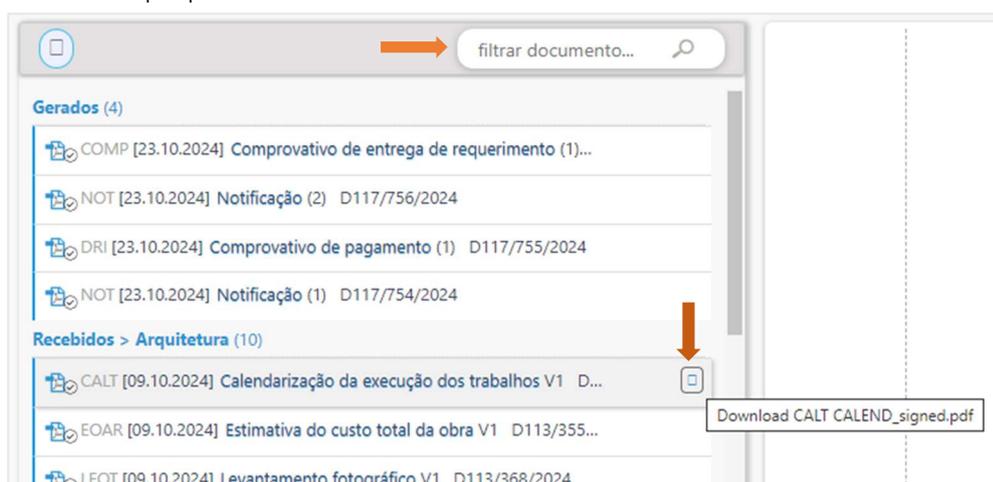


Imagem 24 _Consulta de pedido submetido

Se pretender encontrar um documento específico entre todos os submetidos poderá utilizar a caixa de pesquisa **filtrar documento...**

2.4. Formulários

Aqui é apresentada a lista, organizada por tema, de todos os formulários de operações urbanísticas de onde poderá descarregar aquele que pretende submeter à Camara Municipal.

A lista pode ser visualizada em dois modos de apresentação:

- Modo Lista

Neste formato há a possibilidade de pesquisar o modelo de requerimento por texto (ex: loteamento, legalização, edificação, informação prévia, etc) facilitando a identificação do mesmo.

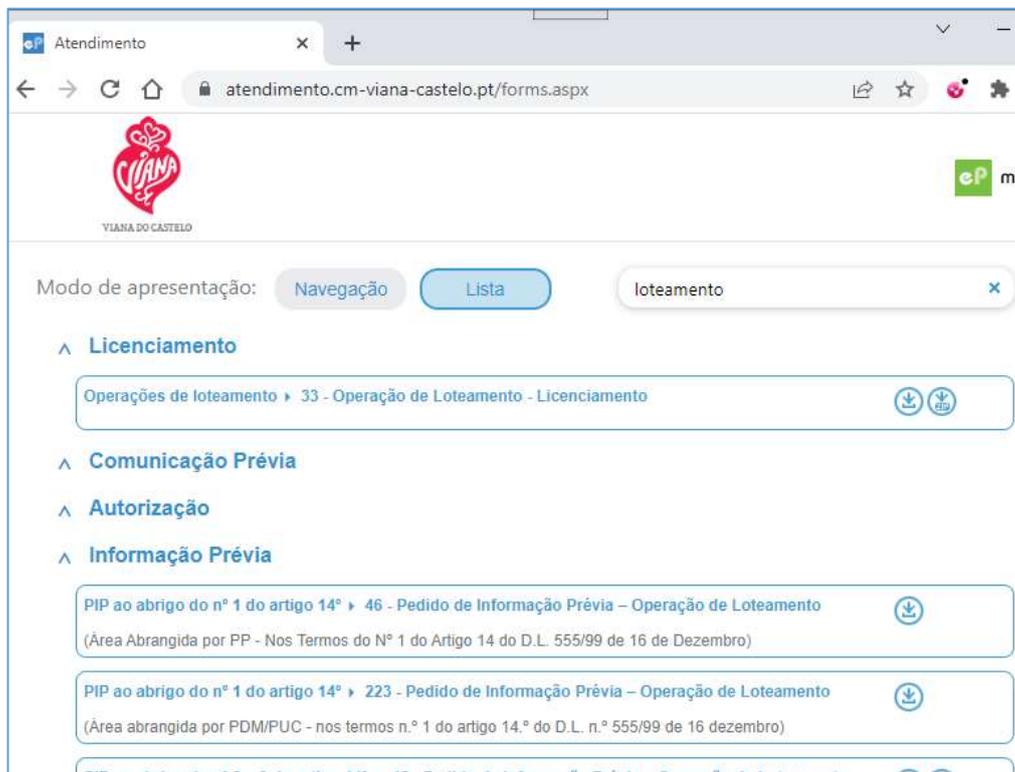


Imagem 25_ Modo lista com pesquisa por palavra "loteamento"

- Modo Navegação

Neste formato os formulários estão organizados por assunto de acordo com o Regime Jurídico de Urbanização e Edificação (RJUE) e outros critérios.

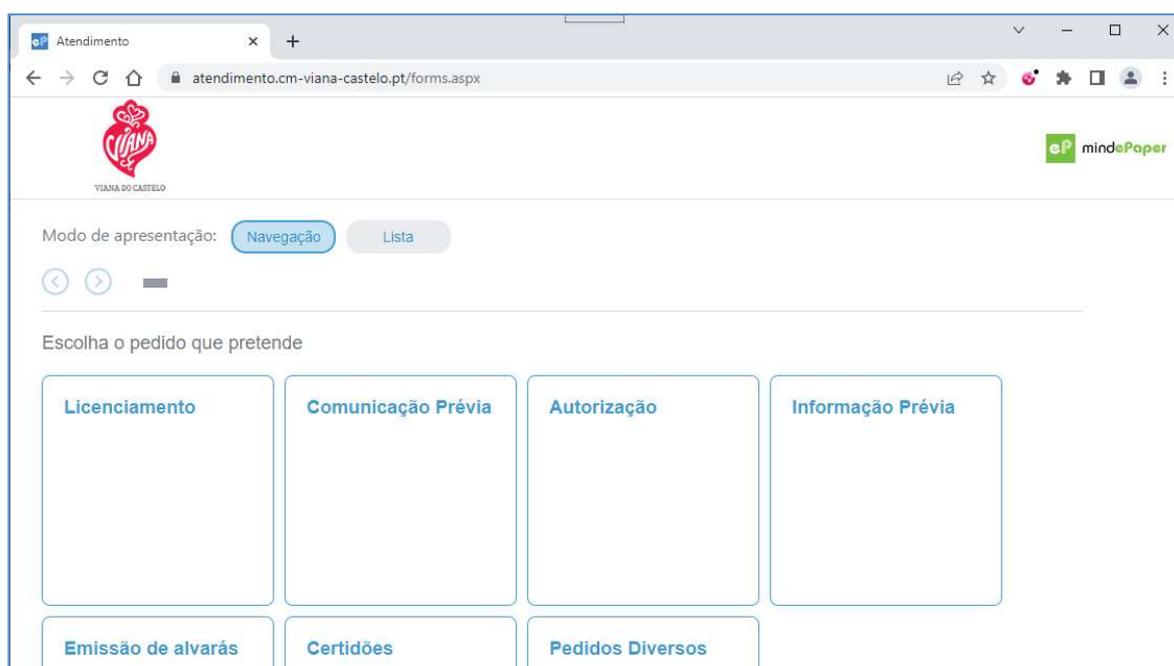


Imagem 26_ Modo navegação

Deverá clicar na caixa correspondente ao assunto que pretende e Identificar o formulário pretendido.

No formulário tem as opções de descarregar o formulário e os documentos instrutórios que normalmente são solicitados pela CMVC para aquele pedido e que têm modelo associado (ex: Quadro sinótico, termos de responsabilidade, etc). Descarregará um ficheiro zip com a informação relacionada. Nesse ficheiro também estará disponível a lista dos documentos que deverão acompanhar o pedido conforme legislação correspondente.



Imagem 27_ Descarregar formulário e documentos anexos

Ao clicar em [Descarregar formulário](#), se estiver na área reservada do requerente, aparecerá a mensagem abaixo que deverá aceitar se pretender o formulário pré-preenchido com os dados do requerente.



Imagem 28_ Descarregar formulário pré-preenchido com dados do requerente

2.5. Representações



Imagem 29_ Lista de representações

Nesta área o utilizador pode indicar se deseja representar outro utilizador no âmbito dos processos dele, por exemplo se estiver identificado como responsável pelo projeto de arquitetura no processo. Como representante aprovado poderá submeter pedidos em nome do representado.

Todos os pedidos de representação serão alvo de validação pelos serviços administrativos da Câmara Municipal.

A qualquer momento as representações poderão ser removidas pelo próprio.

Criar representação

Clique na opção [Criar](#) e preencha dos dados da representação que pretende.

Imagem 30_ Nova representação

A criação de uma representação pressupõe a existência de uma declaração (ponto 3) assinada pelo titular do processo dando autorização da sua representação no decorrer do tratamento dos seus processos.

O modelo dessa declaração (modelo 644 - Declaração de representação na submissão online) deverá ser descarregado da página **Documentos anexos dos formulários de operações** cujo acesso está disponível na página dos Serviços Online de Urbanismo (www.cm-viana-castelo.pt/balcao-online/servicos-online/).

Quando alguém submete um pedido em nome de outrem (NIF do requerente no formulário diferente do NIF do utilizador que está a submeter), se não houver representação ativa será criado automaticamente um novo pedido de representação que ficará a aguardar junção da declaração de representação para que seja validada administrativamente.

As representações são sempre validadas pelo backoffice do Serviço de Atendimento ao Município. Só depois de ativadas é que serão consideradas numa submissão de pedido por parte do representante em nome do titular do processo. Sem representação ativa o requerimento não será considerado válido.

2.6. Mensagens

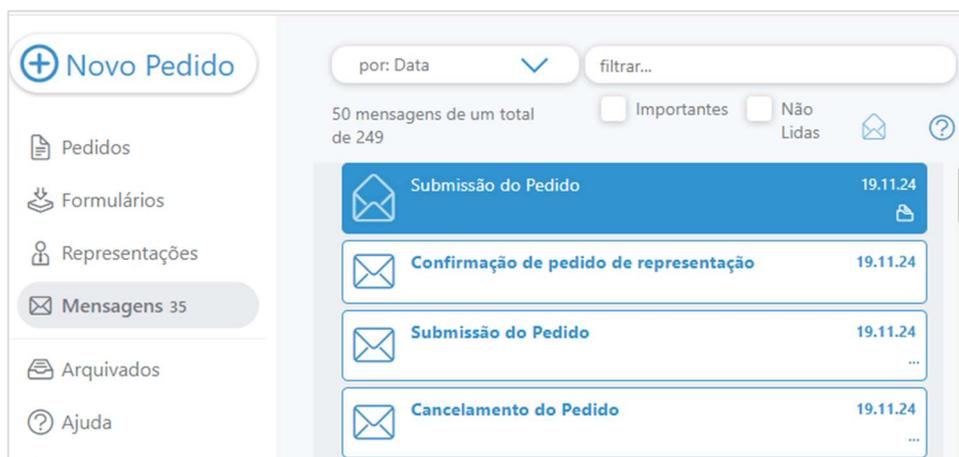


Imagem 31_Caixa de mensagens de sistema

Aqui são visualizadas todas as mensagens de sistema para o requerente tais como a confirmação de submissão de pedido, confirmação/rejeição de pedido de representação, cancelamento do Pedido entre outras.

Estas mensagens também são enviadas para o endereço de e-mail do utilizador.

2.7. Arquivados

Aqui são apresentados os pedidos arquivados pelo utilizador.

(funcionalidade disponível brevemente)