

Atendimento@net

MANUAL DIGITAL DO MUNÍCIPE (V03)



Atendimento@net

Sempre e em qualquer lugar





Atendimento@net

Sempre e em qualquer lugar

ÍNDICE

1. Apresentação
2. Requisitos técnicos
3. Acesso ao portal
4. Pedidos
5. Processos
6. Documentos emitidos
7. Visão como técnico
8. Mensagens
9. Perfil
10. Documentos Certificados

1. Apresentação

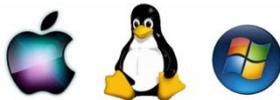
- O Atendimento Digital é uma aplicação online que permite ao Município submeter pedidos online, saber o ponto de situação dos seus pedidos, dos seus processos e ter controlo sobre os contactos que efetua.
- O Atendimento Digital tem assim duas grandes áreas de interface com o público: As consultas e a submissão de formulários online.
- Por outro lado, o portal também garante uma plataforma de mensagens que podem ser enviadas para um determinado processo ou assunto, dirigidas a uma determinada pessoa ou simplesmente dirigidas à entidade.

2. Requisitos técnicos

2. Requisitos técnicos



Mozilla Firefox® (versão atualizada)
Google Chrome® (versão atualizada)
Internet Explorer® 11 ou Microsoft Edge



Mac OS
Linux
Microsoft Windows



Java® (Java Runtime Environment)
Versão 8 ou superior



Acesso Web permitido às portas de saída 80 por http e 443 por https



Resolução do monitor: 1280x1024 (mínima 1024x768)

3. Acesso ao portal

[3.1. Registo manual](#)

[3.2. Iniciar a sessão](#)

[3.3. Recuperar acesso](#)

[3.4. Encerrar a sessão](#)

[3.5. Página Inicial](#)

3.1. Registo manual

ENVIE-NOS UM EMAIL
geral@mun-planhoso.pt

LIGUE-NOS PARA
(+351) 253 639 700

Consulta de Documentos Certificados

O ATENDIMENTO DO SEU MUNICÍPIO
O QUE PRECISA?

O seu Município mais perto de si
Registe-se e venha conhecer tudo o que o seu município lhe oferece de forma simples!

AUTENTICAÇÃO
Inicie sessão para aceder aos serviços online!

Particular Empresa

Identificação Civil - BI/CC

Identificação Civil - BI/CC

Password

Password

Relembrar [Esqueceu-se da password?](#)

Iniciar sessão Registrar

Na lateral direita do ecrã podemos observar uma área de autenticação, onde é possível ao utilizador efetuar o registo, o início de sessão e a recuperação de acesso.

Para efetuar o registo no portal Atendimento on-line, o utilizador deverá efetuar os seguintes passos:

1. Selecionar para efetuar o registo de uma entidade particular;
2. Selecionar para efetuar o registo de uma entidade coletiva;
3. Selecionar para efetuar o registo de uma entidade de nacionalidade portuguesa;
4. Selecionar para efetuar o registo de uma entidade de nacionalidade estrangeira;

NOTA: os campos assinalados com * são considerados obrigatórios. Para alterar estas obrigatoriedades ver o manual de administrador.



CRIAR NOVA CONTA

Preencha o seguinte formulário para terminar o registo:

Particular Empresa

Identificação Civil - BI/CC *

1 14135916

Password *

2

Confirmar Password *

3

Nome Completo *

4 Daniela Sofia Pereira Meira

Registar Autenticar

1. Identificação Civil,;
2. Password;
3. Confirmação da Password;
4. Nome completo do utilizador.

NOTA: O acesso é efetuado através do campo de Identificação Civil.

3.1. Registo



Data de Nascimento *

1 Data de Nascimento

Estado Civil

2 Estado Civil

Ocupação

3 Ocupação

Número de Identificação Fiscal *

4 Número de Identificação Fiscal

Telefone

5 Telefone

6 Telemóvel *

Telemóvel

Registrar Autenticar

1. Data de nascimento;
2. Estado Civil;
3. Profissão;
4. Número de identificação fiscal;
5. Telefone;
6. Telemóvel;

NOTA: O portal obrigará, no registo de utilizador, a pelo menos indicar um contacto: Telefone ou Telemóvel.

3.1. Registo



Formulário de registo com campos numerados:

- 1. Email *
- 2. Código Postal *
- 3. Distrito (preenchido automaticamente)
- 4. Concelho (preenchido automaticamente)
- 5. Freguesia (preenchido automaticamente)
- 6. Rua / Porta / Andar *

Botões: Registrar, Autenticar

1. Email do utilizador;
2. Código postal;
3. Distrito;
4. Concelho;
5. Freguesia;
6. Rua, número da porta e ou andar.

3.1. Registo



Concelho
Concelho (preenchido automaticamente)

Freguesia
Freguesia (preenchido automaticamente)

Rua / Porta / Andar *
Rua / Porta / Andar

Categorias

MUNÍCIPE

TRABALHADOR

Imagem de perfil

Li e aceito os [termos e condições](#)

1. Definir uma categoria, no exemplo demonstrado entre munícipe ou trabalhador;

NOTA: As categorias são definidas pelo cliente.

2. Possibilidade de inserir foto de perfil;

3. Eliminar a foto de perfil adicionada;

4. Consulta do “Termos e condições”;

5. Selecionar para confirmar que leu os termos e condições;

6. Selecionar para concluir o Registo.

NOTA: Por motivos de segurança, caso o utilizador efetue o registo através de inserção manual dos campos, o mesmo ficará pendente de validação por parte dos serviços da entidade. No caso do utilizador efetuar o registo através da utilização do cartão de cidadão, este ficará automaticamente validado.

3.2. Iniciar a sessão

ENVIE-NOS UM EMAIL
geral@mun-planhoso.pt

LIGUE-NOS PARA
(+351) 253 639 700

Consulta de Documentos Certificados

ATENDIMENTO DO SEU MUNICÍPIO
O QUE PRECISA?

AUTENTICAÇÃO
Inicie sessão para aceder aos serviços online!

1 Particular Empresa 2

Identificação Civil - BI/CC

3 1111111

4 Password

5 Relembrar [Esqueceu-se da password?](#)

Iniciar sessão Registrar

Para efetuar o início de sessão no portal Atendimento on-line, deverá efetuar os seguintes passos:

1. Selecionar caso seja uma entidade particular;
2. Selecionar caso seja uma entidade coletiva;
3. Selecionar entidade de nacionalidade portuguesa ou entidade de nacionalidade estrangeira;
4. Introdução dos dados de acesso;
5. Selecionar para iniciar a sessão;

3.3. Recuperar acesso

AUTENTICAÇÃO

Inicie sessão para aceder aos serviços online!

Particular Empresa

Identificação Civil - BI/CC

Password

Lembrar 1 [Esqueceu-se da password?](#)

RECUPERAR PASSWORD

Efetue a recuperação da password para aceder aos serviços online!

Particular Empresa

2 Identificação Civil - BI/CC

3

Caso o utilizador não se recorde da senha de acesso ao portal é possível efetuar uma recuperação de acesso:

1. Selecionar para recuperar o acesso;
2. Colocar a Identificação civil do utilizador;
3. Selecionar para recuperar.

3.4. Encerrar a sessão

The screenshot shows the user interface of the Póvoa de Lanhoso Municipal Portal. At the top, there is a header with the municipality logo, contact information (email: geral@mun-planhoso.pt, phone: +351 253 639 700), and the user's name (Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira) next to a profile icon and a notification badge with the number 1. Below the header is a dark navigation bar with links for HOME, PEDIDOS, PROCESSOS, DOCUMENTOS EMITIDOS, and CONFIGURAÇÕES. The main content area features a 'Situação Atual dos Processos' section with a green smiley icon, indicating a positive status. It includes a message: 'Caro Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira, Não tem nenhuma ação pendente. Caso pretenda consultar o estado dos seus processos seleccione a opção "Os meus processos".' To the right of this message are two buttons: 'Novo Pedido' with a plus sign and 'Meus Processos' with a folder icon. Below this is a 'Novos Documentos' section with a document icon and '(0)' next to it. A table with columns 'Emitido em', 'Nº Documento', and 'Tipo' is shown, with the text 'Sem resultados' below it. The footer contains four columns: 'Informação' (Município de Póvoa de Lanhoso, Avenida da República), 'Horário' (Seg. a Sex.: 09h00 às 18h00, Sáb.: 09h00 às 13h00), 'Contactos' (253 639 700), and 'Redes Sociais' (Facebook, Instagram, YouTube icons).

1. Para encerrar a sessão no portal Atendimento on-line, o utilizador deverá apenas seleccionar esta opção.

3.5. Página Inicial

1. Menu Principal;
2. Situação atual dos processos. Será apresentada uma descrição do estado atual dos processos e ainda um ícone que permite identificar, graficamente, o estado do processo.
 - a) Verde – Situação regularizada;
 - b) Vermelho – Processos a aguarda intervenções do utilizador.
3. Acesso à área de novos pedidos;
4. Acesso à área dos processos;
5. Acesso aos últimos documentos emitidos, no âmbito dos processo a decorrer.;

4. Pedidos

4.1. Registo de Pedidos

4.2. Consulta de Pedidos

4.3. Estados dos Pedidos

4.1. Registo de Pedidos

ENVIE-NOS UM EMAIL geral@mun-planhoso.pt LIGUE-NOS PARA (+351) 253 639 700

Boa Tarde, Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira

HOME PEDIDOS PROCESSOS DOCUMENTOS EMITIDOS CONFIGURAÇÕES

1

2 Criar Consultar

Situação Atual dos Processos

Caro Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira,
Não tem nenhuma ação pendente. Caso pretenda consultar o estado dos seus processos seleccione a opção "Os meus processos".

Novo Pedido +

Meus Processos

Novos Documentos

Emitido em	Nº Documento	Tipo
Sem resultados		

Informação: Município de Póvoa de Lanhoso, Avenida da República

Horário: Seg. a Sex.: 09h00 às 18h00, Sáb.: 09h00 às 13h00

Contactos: 253 639 700

Redes Sociais: f, @, v

1. Acedendo à opção dos pedidos, é disponibilizada as opções de registo de novos pedidos e de consulta dos pedidos já efetuados;
2. Selecionar esta opção para registar novos pedidos.

4.1. Registo de Pedidos

Logo: PÓVOA DELANHOSO Município

ENVIE-NOS UM EMAIL: geral@mun-planhoso.pt | LIGUE-NOS PARA: (+351) 253 639 700

HOME PEDIDOS PROCESSOS DOCUMENTOS EMITIDOS CONFIGURAÇÕES

Serviços **1**

Procurar

Águas, Resíduos e Saneamento

Cartões Municipais

Pedido de Licença

Requerimentos Gerais

Urbanismo **2**

Requerimentos **3**

- Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Comércio e Serviços Genérico
- Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Edifício Industrial
- Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Empreendimento Turístico
- Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Construções Acessórias
- Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação **4**
- Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Comércio e Serviço Específico

Nesta área é feita a submissão de novos pedidos através do preenchimento de formulários.

1. Será disponibilizado um menu com os serviços/assuntos disponíveis para a introdução de formulários;
2. Selecionar o assunto referente ao pedido que o utilizador pretende inserir;
3. Serão apresentados os requerimentos associados ao serviço em questão;
4. Selecionar o requerimento a inserir;

4.1. Registo de Pedidos

HOME PEDIDOS PROCESSOS DOCUMENTOS EMITIDOS CONFIGURAÇÕES

Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação

A título informativo sublinha-se a possibilidade de o requerente/interessado/comunicante solicitar isenção ou redução de taxas municipais para efeitos de emissão de Alvará de Licença de Obras de Edificação ou Comunicação Prévia, nos moldes do estabelecido no Regulamento de Liquidação e Cobrança de Taxas Municipais, se enquadrável.

CRIAR PEDIDO



Informação

As peças desenhadas e escritas devem cumprir com o disposto no anexo II da Portaria n.º 113/2015, de 22 de abril, com o disposto no Regulamento Municipal de Urbanização e Edificação e as Normas para a Desmaterialização de Processos de Urbanismo.

Com a apresentação na CMPL do presente pedido, em conformidade com o disposto no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, e ulteriores alterações, deverá no prazo de 10 dias, ser publicado o pedido efetuado, colocando no local de execução da obra, de forma visível da via pública, o respetivo aviso, segundo modelo aprovado para o efeito.



Legislação

Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, e ulteriores alterações.

Portaria n.º 113/2015, de 22 de abril.

[Plano Diretor Municipal \(PDM\)](#)

[Regulamento Municipal de Urbanização e Edificação \(RMUE\)](#)

[Regulamento Geral de Edificações Urbanas \(RGEU\)](#)

Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, e ulteriores alterações.

Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, e ulteriores alterações.

[Regulamento de Liquidação e Cobrança de Taxas Municipais.](#)

E outra Legislação Específica.



Informação adicional

Responsável pelo Tratamento dos Dados: Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso Encarregado de Proteção de Dados: Email: dpo@mun-planhoso.pt

Nesta área é feita a submissão de novos pedidos através do preenchimento de formulários.

5. Selecionar para criar o pedido;
6. Selecionar para voltar á listagem dos assuntos;
7. Descrição resumida do tipo de requerimento;
8. Descrição detalhada do tipo de requerimento;
9. Informação sobre a legislação para o requerimento selecionado;
10. Informação sobre o formato de assinatura do requerimento.

HOME PEDIDOS PROCESSOS DOCUMENTOS EMITIDOS CONFIGURAÇÕES

Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação

1 IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE 2 OBJECTO DO REQUERIMENTO 3 DOCUMENTOS A ANEXAR 4 Anexos 5 Conclusão

1. IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE

Nome: * Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira Data de Nascimento: 14-03-1987

Contribuinte: * 252140419 BI/CC: * 13234478 Validade: * 12/12/2023

Email: daniela_meira@ano.pt Telefone: 934 781 480 Telemóvel: 934781480

Morada: * Rua Afonso Lopes Vieira 243

Código Postal: * 4445-315 Freguesia: * Ermesinde Concelho: * Valongo

Consentimento prévio para fornecimento de dados pessoais no âmbito do RGPD: * Sim * Não

Consentimento prévio, para receber notificações através de telefone ou correio eletrónico, nos termos da legislação em vigor. * Sim * Não

Autorizo a disponibilização do processo ao autor do projeto de arquitetura * Sim * Não

Seguinte > 3

Ao seleccionar a opção e registo de um novo pedido, o utilizador será redirecionado para o preenchimento do requerimento.

1. Visualização das várias secções do formulário disponíveis para preenchimento;
2. Preenchimento dos elementos referentes à secção seleccionada;
3. Seleccionar para avançar no preenchimento dos elementos da próxima secção.

HOME PEDIDOS PROCESSOS DOCUMENTOS EMITIDOS CONFIGURAÇÕES

Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação

2. OBJECTO DO REQUERIMENTO

Vem requerer a V.Ex.ª, em conformidade com o disposto no artigo 9.º do regime jurídico da urbanização e da edificação aprovado pelo Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, e ulteriores alterações, licença administrativa para a realização da(s) seguinte(s) obra(s) de edificação:

- Operação de loteamento
- Obra(s) de urbanização em área abrangida por operação de loteamento ou plano pormenor
- Trabalhos de remodelação de terrenos em área abrangida por operação de loteamento ou plano pormenor
- Obra(s) de construção / alteração / ampliação em área abrangida por operação de loteamento ou plano pormenor
- Obra(s) de construção / alteração / ampliação em zona urbana consolidada, com as especificações constantes da alínea d) do n.º 4 do artigo 4.º do diploma de referência
- Obra(s) de conservação / reconstrução / ampliação / alteração ou demolição de imóveis:

 - Obra(s) de construção / reconstrução / ampliação / alteração exterior ou demolição de imóveis em zonas de proteção de imóveis classificados ou em vias de classificação
 - Obra(s) de reconstrução das quais:

 - Obras de demolição de edificações que não se encontram previstas em licença de reconstrução
 - Obra(s) de construção / reconstrução / ampliação / alteração ou demolição de imóveis em áreas sujeitas a servidão administrativa ou restrição de utilidade pública
 - Legalização de operações urbanísticas
 - Outras operações urbanísticas:

A obra pretendida: * destinarse- á a: *

1. Será redirecionado para a próxima secção, onde será possível visualizar os elementos da mesma para preenchimento.

HOME PEDIDOS PROCESSOS DOCUMENTOS EMITIDOS CONFIGURAÇÕES

Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação

1 IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE 2 OBJECTO DO REQUERIMENTO 3 DOCUMENTOS A ANEXAR 4 Anexos 5 Conclusão

1. IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE

Nome :
Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira

Data de Nascimento :
14-03-1987

Contribuinte :
252140419

BI/CC :
13234478

Validade :
12/12/2022

Email :
daniela_meira@ano.pt

Telefone :
934 781 480

Telemóvel :
934781480

Morada :
Rua Afonso Lopes Vieira 243

Código Postal :
4445-315

Validar Dados

< Anterior

1. Na secção da conclusão do pedido, é possível visualizar e validar toda a informação preenchida nas diversas secções do requerimento;
2. Selecionar para validar a informação preenchida.

4.1. Registo de Pedidos



O seu pedido está pronto a ser assinado!

1 Clique [aqui](#) para ver o PDF do seu pedido

Submeter

2

< Anterior

Sucesso

Formulário submetido com sucesso

Terminar

1. Após a validação dos dados, nesta opção é possível descarregar o formulário em formato PDF antes deste ser submetido e enviado para a entidade;
2. Selecionar para enviar o pedido para a entidade;
3. Mensagem com o resultado do envio do pedido;
4. Selecionar para terminar o envio do pedido e voltar à lista de assuntos disponíveis para o envio de novos pedidos.

4.2. Consulta de Pedidos

The screenshot shows the website interface for Póvoa de Lanhoso. At the top, there is a navigation bar with the following items: HOME, PEDIDOS (highlighted with a red circle '1'), PROCESSOS, DOCUMENTOS EMITIDOS, and CONFIGURAÇÕES. Below the navigation bar, there are two buttons: 'Criar' and 'Consultar' (highlighted with a red circle '2'). The main heading is 'Pedidos por consulta' with the subtext 'Nesta área poderá consultar todos os pedidos e o seus estados'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Pesquisa em todos os campos' and a 'Pesquisar' button. The main content area displays a table of pending requests.

Data	Estado	Assunto
18/11/2022 (10 dias)	O pedido encontra-se em preparação e ainda não submetido.	Lic. de Obras de Edificação através de formulário: Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação N° 341 Pedido Web
17/11/2022 (11 dias)	O pedido encontra-se em preparação e ainda não submetido.	Lic. de Obras de Edificação através de formulário: Mod.342 - Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação N° 302 Pedido Web
17/11/2022 (11 dias)	O pedido encontra-se em preparação e ainda não submetido.	Lic. de Obras de Edificação através de formulário: Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação N° 294 Pedido Web
17/11/2022 (11 dias)	O pedido encontra-se em preparação e ainda não submetido.	Lic. de Obras de Edificação através de formulário: Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação N° 293 Pedido Web
17/11/2022 (11 dias)	O pedido encontra-se em preparação e ainda não submetido.	Lic. de Obras de Edificação através de formulário: Pedido de Licenciamento de Obras de Edificação N° 264

Após a submissão de um pedido, este é possível ser consultado na área de consulta de pedidos;

1. Selecionar o menu dos pedidos;
2. Selecionar a opção Consultar.

4.2. Consulta de Pedidos

ENVIE-NOS UM EMAIL: geral@mun-planhoso.pt | LIGUE-NOS PARA: (+351) 253 639 700 | Boa Tarde, Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira

HOME PEDIDOS PROCESSOS DOCUMENTOS EMITIDOS CONFIGURAÇÕES

Pedidos | Consulta

Nesta área poderá consultar todos os pedidos e o seus estados

Pesquisa em todos os campos **Pesquisar**

2 Data	3 Estado	Assunto	5 6
07/05/2020 (124 dias)	Preparação O pedido encontra-se em preparação e ainda não submetido.	Requerimento Genérico N° 4015 Pedido Web	
07/05/2020 (124 dias)	Preparação O pedido encontra-se em preparação e ainda não submetido.	Reclamação N° 4014 Pedido Web	
07/05/2020 (125 dias)	Em análise O seu pedido originou o processo 24/2020 EXT. O processo está arquivado e foi deferido em 07-05-2020. Despacho: "Boa".	Pedido de Iluminação N° 4013 Pedido Web	7
29/04/2020 (132 dias)	Enviado O pedido encontra-se na fase de triagem e ainda não originou processo.	Pedido de Iluminação N° 4007 Pedido Web	

Na consulta de pedidos é disponibilizada a listagem dos pedidos do utilizador, permitindo acesso aos respetivos detalhes de cada um.

No caso apresentado, existem 4 pedidos na consulta para este utilizador. Os primeiros dois pedidos encontram-se numa fase de rascunho, significa que foram iniciados, no entanto não foram concluídos e enviados. Os últimos dois pedidos foram validados e enviados para a Entidade, no entanto, o primeiro já foi validado e já originou um processo, o segundo ainda se encontra num fase de triagem e ainda não originou processo.

1. Possibilidade de pesquisa de um determinado pedido;
2. Data de registo do pedido;
3. Estado em que se encontra o pedido;
4. Assunto do pedido;
5. Caso o pedido se encontre ainda numa fase de rascunho é possível este ser eliminado;
6. Editar o pedido em fase de rascunho;
7. Acesso à consulta do pedido enviado.

4.2. Consulta de Pedidos

Acesso à consulta de um pedido que já originou processo:

Pedido de Certidão ou Cópia

Pedido Web - Nº 922



1



2

Detalhes

Estado: O seu pedido originou o processo 37/2022 EXT. O processo está em fase de registo.



5

Assunto: Pedido de Certidão ou Cópia

Nº: 922

Origem: Pedido Web

Data: 14/11/2022

Anexos

Processo sem anexos

Quando um utilizador pretende consultar pedidos que já originaram processos, esta consulta deverá ser pelo menu de processos, ou então, selecionando a opção apresentada no número 5;

1. Designação do pedido;
2. Voltar atrás à listagem da consulta de pedidos;
3. Acesso à referência multibanco do pedido;
4. Descarregar o requerimento preenchido em formato PDF;
5. Uma vez que estamos na consulta de um pedido que já originou processo é possível aceder aqui diretamente à consulta do processo;
6. Área para consultar os anexos que foram submetidos com o pedido;

4.2. Consulta de Pedidos

Acesso à consulta de um pedido que ainda não originou um processo:

**LIC. OBRAS DE EDIFICAÇÃO através de formulário:
Licenciamento de Obras de Edificação - Projeto de
Arquitetura** 1

Pedido Web - Nº 920

← 2

Detalhes

Estado: O pedido encontra-se na fase de triagem e ainda não originou processo.

Assunto: LIC. OBRAS DE EDIFICAÇÃO através de formulário: Licenciamento de Obras de Edificação - Projeto de Arquitetura Nº: 920

Origem: Pedido Web

Data: 14/11/2022

Anexos 5

Processo sem anexos

Mensagens do pedido

Escreva aqui a sua mensagem 7

8 9

Quando um utilizador pretende consultar pedidos que já originaram processos, esta consulta deverá ser pelo menu de processos, ou então, selecionando a opção apresentada no número 5;

1. Designação do pedido;
2. Voltar atrás à listagem da consulta de pedidos;
3. Acesso à referência multibanco do pedido;
4. Descarregar o requerimento preenchido em formato PDF;
5. Área para consultar os anexos que foram submetidos com o pedido;
6. Uma vez que estamos na consulta de um pedido que ainda não originou processo, então é possível enviar mensagens no âmbito do pedido;
7. Texto da mensagem;
8. Selecionar para inserir anexos à mensagem;
9. Selecionar para enviar a mensagem.

4.3. Estados dos Pedidos

HOME PEDIDOS PROCESSOS DOCUMENTOS EMITIDOS MENSAGENS CONFIGURAÇÕES PERFIL

Pedidos | Consulta

Nesta área poderá consultar todos os pedidos e o seus estados

Pesquisa em todos os campos

Data ▾	Estado ⇅	Assunto ⇅
14/11/2022 (14 dias)	 1 Em análise O seu pedido originou o processo 37/2022 EXT. O processo está em fase de registo.	Pedido de Certidão ou Cópia N° 922 Pedido Web
14/11/2022 (14 dias)	 2 Enviado O pedido encontra-se na fase de triagem e ainda não originou processo.	LIC. OBRAS DE EDIFICAÇÃO através de formulário: Licenciamento de Obras de Edificação - Projeto de Arquitetura N° 920 Pedido Web
14/11/2022 (14 dias)	 3 Preparação O pedido encontra-se em preparação e ainda não submetido.	LIC. OBRAS DE EDIFICAÇÃO através de formulário: Licenciamento de Obras de Edificação - Projeto de Arquitetura N° 919 Pedido Web

Data ▾	Estado ⇅	Assunto ⇅
13/12/2021 (36 dias)	 3 Rejeitado O pedido foi rejeitado.	LIC. ESPETÁCULOS DESP./DIV. PÚBLICO através de formulário: Pedido de Licença de utilização de fogo para festas municipais N° 841 Pedido Web

Na consulta de pedidos é possível identificar vários estados possíveis para o pedido:

1. Exemplo de um estado de pedido quando já originou um processo;
2. Exemplo de um estado de pedido quando este está em fase de triagem e ainda não originou um processo;
3. Exemplo de um estado de pedido que está em preparação, que poderá ser completo e submetido a qualquer momento
4. Exemplo de um estado de pedido que foi rejeitado.

5. Processos

5.1. Consulta de Processos

5.2. Elementos Instrutórios

5.1. Consulta de Processos

Processos

Nesta área poderá consultar todos os processos

Pesquisa em todos os campos **Pesquisar**

4 Data ▾	5 Origem ▾	6 Número ▾	7 Tipo de Assunto ▾	8 Assunto ▾	
14/11/2022 (14 dias)		Pedido Web	37/2022 EXT	Pedidos Diversos	Pedido de Certidão ou Cópia
14/11/2022 (14 dias)		Pedido Web	36/2022 EXT	Pedidos Diversos	Pedido de Certidão ou Cópia
02/11/2022 (26 dias)		Pedido Web	35/2022 EXT	Pedido de Apoio	Pedido de Habitação
24/10/2022 (35 dias)		Pedido Web	27/2022 LE-EDI	LIC. OBRAS DE EDIFICAÇÃO	LIC. OBRAS DE EDIFICAÇÃO através de formulário: Licenciamento de Obras de Edificação - Projeto de Arquitetura
24/10/2022 (35 dias)		Presencial	34/2022 EXT	Pedido de Informação	Pedido de licença e fogo de artifício

1. Acedendo à área dos processos, é disponibilizada a opção de “Processos” que permite a consulta de todos os pedidos que já originaram processos;
2. É ainda apresentada a opção de “Elementos Instrutórios” que permite a pesquisa dos elementos a entregar por cada processo da entidade;
3. Como mencionado, se seleccionar a opção “Processos” terá acesso à listagem de processos do utilizador;
4. Data de registo do processo e número de dias, a contar a partir do momento da consulta, de que o processo foi registado;
5. Origem do processo (Presencial ou Pedido Web);
6. Número do processo;
7. Tipo de assunto;
8. Descrição do assunto;
9. Acesso à consulta do processo.

Processo N.º 2983/2016 EXT 1

2

- a** ASSUNTO: Pedido de Ligação de contador
- b** TIPO DE ASSUNTO: BU - Águas, Saneamento e Ambiente
- c** ORIGEM: Presencial
- d** DATA: 30/06/2016
- e** REQUERENTE: 252140419
- f** NIF DO REQUERENTE: Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira

3 Situação Atual do Processo

O processo foi arquivado e não possui despachos.

4 OUTROS ELEMENTOS DO PROCESSO 5



Não existem Outros Elementos do Processo

Acedendo à consulta de um processo é possível visualizar a informação apresentada:

1. Número do processo;
2. Detalhes do processo;
 - a) Assunto do processo;
 - b) Tipo de assunto;
 - c) Origem (presencial ou on-line);
 - d) Data de registo do processo;
 - e) Nome do requerente;
 - f) NIF do requerente;
3. Situação atual do processo. Será apresentada uma descrição do estado e ainda um ícone que permite identificar, graficamente, o estado do processo.
4. Consulta dos outros elementos do processo, como por exemplo, anexos ou documentos emitidos no âmbito do processo.
5. Opção de escolha de visualização do elementos do processo (ícones ou listagem)

5.2. Elementos Instrutórios

The screenshot shows the 'Elementos Instrutórios' page in a web application. The navigation bar includes 'HOME', 'PEDIDOS', 'PROCESSOS', 'DOCUMENTOS EMITIDOS', and 'CONFIGURAÇÕES'. The 'PROCESSOS' menu is open, showing 'Processos' and 'Elementos Instrutórios' (marked with a red circle 1). Below the header, there is a sub-header 'Elementos Instrutórios' and a description: 'Nesta área poderá consultar os elementos instrutórios para cada etapa do processo'. The main content area features two dropdown menus: 'Processo' (marked with a red circle 2) and 'Momento' (marked with a red circle 3). The 'Processo' dropdown is set to 'Lic. de Instalações Pecuárias' and the 'Momento' dropdown is set to 'Alegações - Indeferimento Pedido de Isenção/Reduç'. A 'Pesquisar' button (marked with a red circle 4) is to the right. A 'Mostrar Observações' toggle switch (marked with a red circle 5) is also present. A 'PDF' icon (marked with a red circle 9) is in the top right. Below these controls is a table with two columns: 'Código' (marked with a red circle 6) and 'Designação' (marked with a red circle 8). The table lists five items, with the first item '1000-Outros Documentos' (marked with a red circle 7) highlighted.

Código	Designação
100	100-Requerimento Licenciamento Operação Urbanística
1000	1000-Outros Documentos
101	101-Documento comprovativo da qualidade em que faz o pedido
102	102-Certidão do registo predial (com validade de um ano)
103	103-Memória descritiva e justificativa

1. Clicar para aceder à opção “Elementos Instrutórios”, onde pode consultar os elementos a entregar por processo e o momento;
2. Selecionar o tipo de processo;
3. Selecionar o momento de entrega;
4. Selecionar para pesquisar;
5. Selecionar para mostrar observações que podem ter sido introduzidas pela entidade, para qualquer um dos elemento;
6. Lista de elementos a entregar;
7. Código do elemento;
8. Designação do elemento a entregar;
9. Opção para descarregar a listagem de elementos num documento PDF;

6. Documentos emitidos

6. Documentos emitidos

ENVIE-NOS UM EMAIL
geral@mun-planhoso.pt

LIGUE-NOS PARA
(+351) 253 639 700

Boa Noite,
Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira

HOME PEDIDOS PROCESSOS **DOCUMENTOS EMITIDOS** CONFIGURAÇÕES

Documentos Emitidos

Nesta área poderá encontrar todos os documentos emitidos por processos

Pesquisa em todos os campos **Pesquisar**

4 Data	5 Documento N°	6 Tipo	7 Assunto	8 Notas	9
06-07-2020	43/2020	Ofício	Resposta ao convite		
15-02-2019	6/2019	Ofício	Resposta à reclamação		
15-02-2019	5/2019	Ofício	Notificação da limpeza de terrenos		

1. No menu principal, será disponibilizada uma opção de “Documentos emitidos”, para o utilizador conseguir visualizar os documentos de resposta enviados pela entidade;
2. Ao seleccionar esta opção, o utilizador conseguirá visualizar uma listagem de todos os documentos de resposta emitidos pela entidade;
3. Possibilidade de pesquisa do documento;
4. Data de registo do documento;
5. Número do documento;
6. Tipo de documento;
7. Assunto do documento;
8. Notas do documento de resposta;
9. Descarregar o documento.

7. Visão como técnico

7. Visão como técnico



The screenshot shows the ANO Software website interface. At the top left is the ANO Software logo. On the right, there are contact details: 'ENVIE-NOS UM EMAIL comercial@ano.pt' and 'LIGUE-NOS PARA (+351) 222 061 580'. A red navigation bar contains the following menu items: HOME, PEDIDOS, PROCESSOS, DOCUMENTOS EMITIDOS, VISÃO COMO TÉCNICO (highlighted with a red circle and the number 1), MENSAGENS, and PERFIL. Below the navigation bar is a large banner with the text 'A SUA ENTIDADE CADA VEZ MAIS PERTO DE SI!' and a red button that says 'FAÇA O SEU PEDIDO AQUI'. At the bottom, there are three service cards: 'Pedidos já efectuados' (with a document icon), 'Processos' (with a stack of papers icon), and 'Perfil' (with a user profile icon).

1. No menu principal, será disponibilizada uma opção de “Visão como Técnico”, para o caso de utilizador com sessão iniciada ter processos no município em que é técnico. Esta opção dá permissões de consulta da informação dos processos do urbanismo em que o utilizador é técnico.

7. Visão como técnico

ANO SOFTWARE

ENVIE-NOS UM EMAIL comercial@ano.pt LIGUE-NOS PARA (+351) 222 061 580

HOME PEDIDOS PROCESSOS DOCUMENTOS EMITIDOS **VISÃO COMO TÉCNICO** MENSAGENS PERFIL

Visão como técnico

Nesta área poderá consultar todos os processos dos quais é técnico

Pesquisa em todos os campos **Pesquisar**

Data ▾	Origem ⇅	Número ⇅	Tipo de Assunto ⇅	Assunto ⇅	Requerente ⇅	NIF ⇅	Tem notificações pendentes
21/03/2017 (1764 dias)		Presenci 7/2017-LE-EDI	LIC. OBRAS DE EDIFICAÇÃO	Construção Unifamiliar Isolada	ANO Sistemas Informática e Serviços, Lda.	503182710	-
14/07/2014 (2745 dias)		Presenci 22/2014-LE-EDI	LIC. OBRAS DE EDIFICAÇÃO	Construção Unifamiliar Isolada	António Fernando Ribeiro	142084808	-

1 - 2 (2) << 1 >> 25 ▾

2. Lista de processos onde o utilizador é técnico;
3. Consulta da informação do processo.

8. Mensagens

8.1. Enviar novas mensagens

8.2. Mensagens ao nível dos pedidos/processos

8.3. Notificação de novas mensagens

8.1. Enviar novas mensagens

The screenshot shows a web application interface for sending messages. At the top, a dark navigation bar contains the menu items: HOME, PEDIDOS, PROCESSOS, DOCUMENTOS EMITIDOS, MENSAGENS (highlighted with a red circle 1), CONFIGURAÇÕES, and PERFIL. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Mensagens' (highlighted with a red circle 2). Under the title, there is a subtitle: 'Para enviar/consultar as mensagens de um processo em específico, dirija-se diretamente à página de consulta.' The main area displays a list of messages. The first message is from 'Pedido: @915' and 'Ano - Sistemas Informática Serviços' with the text 'O pagamento ainda não foi efetuado.' and a timestamp of '16:39 24/10/2022'. The second message is from 'Pedido: @915' with the text 'Boa noite, gostava de aceder à informação de horário de atendimento' and a timestamp of '20:14 | Hoje'. The interface also shows message details, such as 'Envio comprovativo de pagamento' with a timestamp of '10:10 24/10/2023' and 'Anexar o comprovativo' with a timestamp of '16:10 24/04/2025'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Escreva aqui a sua mensagem' (highlighted with a red circle 6) and a send button (highlighted with a red circle 8). There are also icons for attachments (highlighted with a red circle 7) and a scroll bar on the right side of the message list.

1. No menu principal, será disponibilizada uma opção de “Mensagens”, para o utilizador conseguir comunicar com a entidade através de um canal mais informal;
2. Ao selecionar esta opção, será redirecionado para uma nova página com o histórico de todas as mensagens trocadas com a entidade;
3. Conteúdo de uma mensagem enviada espontaneamente, que não está relacionada com um pedido/processo;
4. Data e hora do envio da mensagem;
5. Mensagem enviada com anexo;
6. Texto da mensagem;
7. Selecionar para inserir anexos à mensagem;
8. Selecionar para enviar a mensagem.

8.2. Mensagens ao nível dos pedidos/processos

Mensagens

Para enviar/consultar as mensagens de um processo em específico, dirija-se diretamente à página de consulta.

The screenshot displays a messaging interface with the following elements:

- Header:** "Carregar Historico"
- Message 1:** A light blue message bubble with a red circle containing the number "1". The text reads: "Processo: @24/2020 EXT", "Ano - Sistemas Informática Serviços", "Mensagem de resposta", and "09:06 07/05/2020".
- Message 2:** A dark blue message bubble with a red circle containing the number "2". The text reads: "Processo: @24/2020 EXT", "Mensagem no âmbito do processo", and "14:43 | Hoje".
- Message 3:** A dark blue message bubble with a red circle containing the number "3". The text reads: "Pedido: @4007", "Mensagem no âmbito do pedido", and "14:44 | Hoje".
- Input Field:** A text box at the bottom with the placeholder "Escreva aqui a sua mensagem".
- Buttons:** A paperclip icon for attachments and a teal circular button with a white paper plane icon for sending.

1. As mensagens que são enviadas ao nível do pedido/processo serão possíveis de ser consultadas na página geral das mensagens, no entanto terão essa indicação.

2. Mensagem enviada ao nível do processo;

3. Mensagem enviada ao nível do pedido.

NOTA: Caso o utilizador pretenda visualizar apenas as mensagens de um determinado pedido terá de aceder à consulta dos pedidos, assim como, caso pretenda aceder às mensagens de um determinado processo terá de aceder à consulta dos processos.

8.3. Notificação de novas mensagens

1. Ao aceder ao portal de atendimento, o utilizador consegue verificar um acesso rápido a novas mensagens por ler.

The screenshot displays the user interface of the Póvoa de Lanhoso municipal portal. At the top, the logo of Póvoa de Lanhoso is on the left, and contact information (email: geral@mun-planhoso.pt, phone: +351 253 639 700) is in the center. On the right, the user is logged in as Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira, with a 'Boa Noite, DM' greeting and a notification icon. A navigation menu includes HOME, PEDIDOS, PROCESSOS, DOCUMENTOS EMITIDOS, and CONFIGURAÇÕES. The main content area features a 'Situação Atual dos Processos' section with a green smiley icon and a message: 'Caro Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira, Não tem nenhuma ação pendente. Caso pretenda consultar o estado dos seus processos seleccione a opção "Os meus processos".' To the right of this section are buttons for 'Novo Pedido +' and 'Meus Processos'. Below this is a 'Novos Documentos' section with a document icon and '(0)' next to it. A table with columns 'Emitido em', 'Nº Documento', and 'Tipo' is shown, containing the text 'Sem resultados'. On the right side of the page, there is a dark blue notification icon with a red circle containing the number '1'.

9. Perfil





2 Nome Completo *

Daniela Sofia Peixoto Cruz Meira

Data de Nascimento *

14-03-1987

Estado Civil

Solteiro(a)

Ocupação

Consultora

Identificação Civil - BI/CC *

13234478

Número de Identificação Fiscal *

252140419

Telefone

934 781 480

Telemóvel *

934781480

Email *

daniela_meira@ano.pt

Código Postal *

7 + Adicionar × Remover

Alterar password

Password atual *

Password atual **3**

Nova password *

Nova password **4**

Confirmar password *

Confirmar password **5**

6 Guardar

1. No canto superior direito, será disponibilizada uma opção de “Perfil”, para o utilizador poder visualizar toda a informação referente aos seus dados pessoais;

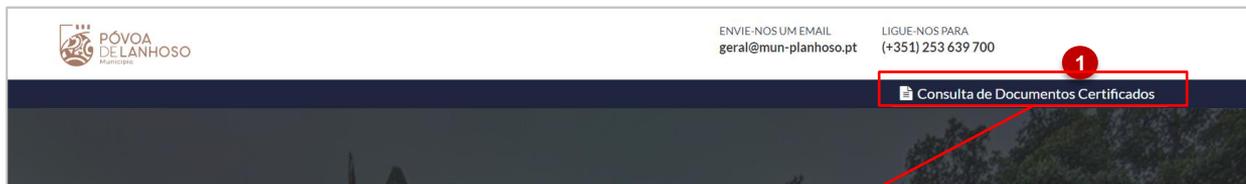
2. Ao selecionar esta opção, será redirecionado para uma página com a informação dos dados pessoais. Os dados que poderão ser alterados serão os indicados pela entidade;

A única informação que poderá ser sempre alterada pelo utilizador será a password e a foto de perfil:

3. Password atual;
4. Nova password;
5. Repetir a nova password;
6. Selecionar para guardar a informação;
7. Selecionar para alterar a foto de perfil.

10. Documentos Certificados (funcionalidade disponível para cliente GSP)

10. Documentos Certificados



CONSULTA DE DOCUMENTOS CERTIFICADOS

Introduza o Código único do documento que pretende consultar (Licenças, certidões, etc) e consulte o mesmo sem necessidade de autenticação.

Introduza o Código Único **2**

I'm not a robot  reCAPTCHA
Privacy - Terms **3**

4
Consultar

Para os clientes que dispõem de uma integração entre o atendimento@net e o GPS é possível atribuir um **Código Único** aos **Documento Certificados**.

Este código permite que os documentos certificados sejam consultados, através do código, sem necessidade de autenticação no atendimento@net, por entidades externas.

Do lado do atendimento@net, para consulta o documento certificado deve.

1. Aceda à página inicial do atendimento@net e selecione a opção assinala.
2. Introduza o Código Único.
3. Valide o recaptcha.
4. Selecione Consultar.

Após validação será apresentado o respetivo documento certificado para consulta, podendo ser descarregado.

SOFTWARE E SERVIÇOS

Gestão Documental e Processual
eGov – Governo Eletrónico
Sistema de Gestão de Atas
eProcurement – Contratação Pública
Contraordenações e Multas de Trânsito

ERP – Enterprise Resource Planning
Gestão de Faturação para Utilities
Outsourcing

SEDE

Travessa Alferes Malheiro, 105
4000-060 Porto – Portugal
www.ano.pt

ESCRITÓRIOS

São Paulo | Madrid

CONTACTOS

GERAL (+351) 22 206 15 80
Chamada para a rede fixa nacional
comercial@ano.pt

SUPORTE (+351) 22 206 15 88
Chamada para a rede fixa nacional
suporte.software@ano.pt

