



Condições gerais de utilização do Balcão de Atendimento Virtual e do Serviço de Atendimento Telefónico

CLÁUSULA PRIMEIRA (Objecto)

1. O serviço de atendimento multicanal da Câmara Municipal do Porto (CMP) integra os canais presencial, web e telefone.
2. O presente contrato visa estabelecer as condições gerais de utilização do Balcão de Atendimento Virtual (BAV) e do Serviço de Atendimento Telefónico (SAT) da Câmara Municipal do Porto.
 - a) O Atendimento Online é disponibilizado através de um aplicativo informático, em ambiente Internet, ao qual o utilizador poderá aceder através do BAV em <http://balcaovirtual.cm-porto.pt>. Permite obter diversos serviços da CMP, designadamente:
 - apresentar pedidos;
 - consultar o(s) seu(s) processo(s);
 - obter informações sobre o andamento do(s) processo(s);
 - proceder a pagamentos;
 - aceder à “Minha página” (área personalizada e agregadora de todo o relacionamento (presencial, online ou telefónico) do utilizador com a Autarquia;
 - obter apoio virtual para a navegação no Balcão;
 - apresentar reclamações, sugestões Camarárias ou comentários sobre a organização e a disponibilização da informação no Balcão.
 - b) O Atendimento Telefónico, disponível através do número (+351) 222 090 400, permite ao utilizador, de forma simples e cómoda:
 - obter informações gerais;
 - saber como fazer um pedido à CMP nas diversas áreas camarárias;
 - obter informações sobre o andamento do(s) seu(s) processo(s);
 - apresentar reclamações e sugestões.

CLÁUSULA SEGUNDA (Conceitos)

Para os efeitos do presente contrato considera-se:

- a) **Balcão de Atendimento Virtual**: atendimento web, disponibilizado através do sítio da CMP na Internet. Permite aceder a um conjunto alargado de informação útil - organizada por guia temático, eventos de vida e destinatários, e a uma grande diversidade de serviços online, através da submissão de formulários, da realização de transacções e da consulta de processos. São tidas em consideração as características técnicas de acessibilidade, navegabilidade e facilidades para cidadãos com necessidades especiais;
- b) **Minha página**: página pessoal e exclusiva do utilizador, no BAV, onde, num só local e de modo integrado, o utilizador acede a um conjunto de menus à “sua” medida, tais como as novidades, os últimos acessos, os serviços mais procurados, o arquivo digital dos formulários submetidos, dos pagamentos online efectuados e das notificações recebidas, bem como ao seu histórico de contactos multicanal com a Autarquia;
- c) **Minha conta**: permite aceder ao arquivo digital de todos os formulários online submetidos e validados, por validar e pendentes, bem como a todas as notificações enviadas pela Autarquia;
- d) **Novidades**: permite, através da indicação de um endereço de correio electrónico, receber no e-mail uma mensagem periódica com informação útil, divulgando novos assuntos ou notícias importantes da Autarquia;
- e) **Contactos com a Autarquia**: lista multicanal de contactos com a Autarquia;
- f) **Apoio virtual**: plataforma de conversação que permite ao utilizador, em tempo real e sem necessidade de deslocação física à Autarquia, obter ajuda na navegação do BAV;

- g) **Atendimento Online**: possibilidade do utilizador se relacionar à distância com a CMP, utilizando a forma de contacto descrita na alínea a) do n.º 2 da cláusula primeira do presente Contrato;
- h) **Requerente**: pessoa singular ou colectiva que apresenta/ submete um pedido à CMP;
- i) **Representante**: aquele que, em nome de outrem, apresenta/ submete um pedido à CMP;
- j) **Bolsa de documentos**: repositório electrónico de documentos de identificação pessoal associados ao perfil do utilizador;
- k) **Identificação de acesso**: elemento de identificação do munícipe, pessoal e intransmissível, emitido pela CMP, constituído pelo “utilizador” e pela “palavra-chave”, os quais, em conjunto, dão acesso ao BAV e ao SAT;
- l) **Submissão**: acto de envio (pelo requerente ou seu representante) do formulário para a CMP, através do atendimento web;
- m) **Validação**: acto de recepção e verificação da boa instrução do pedido e atribuição de número único de documento (NUD) pelo serviço responsável pelo atendimento web;
- n) **Pagamento**: cumprimento de obrigação pecuniária perante a CMP por parte do utilizador, que poderá ser efectuado através de pagamento por Multibanco: ao seleccionar a opção de pagamento “Multibanco” serão geradas as referências Multibanco (entidade, referência e montante). Posteriormente, o pagamento poderá ser efectuado em qualquer Caixa Multibanco (ATM's) ou em “Homebanking”.

CLÁUSULA TERCEIRA

(Utilização do Balcão de Atendimento Virtual e do Serviço de Atendimento Telefónico)

1. A utilização do Balcão de Atendimento Virtual e do Serviço de Atendimento Telefónico pressupõe a aceitação prévia por parte do utilizador, em disponibilizar online documentos de identificação. No caso de a adesão ser efectuada através do Cartão de Cidadão, os dados constantes da Bolsa de Documentos são actualizados automaticamente através do registo do utilizador.
2. Em resultado da celebração do presente Contrato, será atribuído ao utilizador, pela CMP, a identificação de acesso ao BAV e ao SAT a que se refere a alínea k) da cláusula segunda do presente Contrato.
3. Independentemente de quaisquer outras regras que possam vir a ser definidas no futuro, a identificação do utilizador perante estes serviços far-se-á:
 - através da sua identificação de acesso;
 - ou através da autenticação via Cartão de Cidadão.Para usufruir das funcionalidades electrónicas do Cartão de Cidadão, é apenas necessário um leitor de cartão e a instalação do software de suporte disponível em www.cartaodocidadao.pt.
4. Pelo presente Contrato, o utilizador autoriza a CMP a executar as ordens por si dadas, através da Internet ou Telefone. Para tal a CMP procederá às operações necessárias, nomeadamente validação de elementos de identificação.
5. Todos os requerimentos submetidos pelo utilizador ao BAV e ao SAT terão plenos efeitos jurídicos, não podendo aquele alegar a falta de assinatura manuscrita ou electrónica certificada para se eximir de qualquer responsabilidade inerente ao seu pedido.
6. Em qualquer momento, pode a CMP solicitar que as ordens sejam confirmadas por escrito, mediante comunicação pessoal, por carta ou fax, sempre que surjam dúvidas objectivas quanto à identidade do ordenante, ou sempre que tal for necessário.



7. O utilizador autoriza a CMP a, de forma irrevogável, suspender, no todo ou em parte, o acesso ao BAV e ao SAT, sempre que seja excedido o limite máximo de três tentativas de acesso inválidas.

8. Pode a CMP suspender ou fazer cessar o acesso ao BAV e ao SAT no todo, ou em parte, sempre que razões de segurança o justifiquem, bem como após o decurso de 1 ano sem utilização por parte do utilizador. Neste caso, pode, ser solicitada uma nova adesão aos serviços.

9. Sempre que se verifique alguma alteração o utilizador deve requerer através destes serviços a actualização dos seus dados pessoais.

CLÁUSULA QUARTA

(Confidencialidade)

1. A CMP compromete-se a manter sob rigorosa confidencialidade a identificação de acesso a que se refere a alínea k) da cláusula segunda do presente Contrato.

2. Ficam abrangidos pelo dever de confidencialidade referido no número anterior todos os colaboradores do BAV e do SAT, bem como entidades terceiras com quem a CMP celebre contratos no âmbito da prestação destes serviços, nos termos gerais do sigilo profissional.

CLÁUSULA QUINTA

(Obrigações)

1. O utilizador compromete-se a guardar sob segredo a sua identificação de acesso, bem como a prevenir adequadamente a utilização abusiva por parte de terceiros.

2. O utilizador é o único responsável por todos os prejuízos resultantes da utilização indevida destes serviços por parte de terceiros, com excepção do estabelecido no número 4.

3. No caso de perda, extravio, furto, roubo ou falsificação dos elementos de identificação, ou, ainda, no caso de suspeita relativamente à utilização indevida dos mesmos elementos, o aderente deverá comunicar imediatamente à CMP tal facto.

4. A responsabilidade do aderente por todas as operações irregulares efectuadas através da utilização abusiva da identificação de acesso, motivadas por perda, extravio, furto, roubo ou falsificação, cessa no momento em que seja efectuada a comunicação acima referida, salvo se forem devidas a dolo e/ou negligência grosseira do utilizador.

5. É obrigação do utilizador informar a CMP de quaisquer alterações dos documentos de identificação pessoal constantes da Bolsa de Documentos a que se refere a alínea j) da cláusula segunda do presente contrato, sob pena de, não o fazendo, ficar impedido de aceder aos serviços.

6. É obrigação do utilizador dar cumprimento às solicitações dos serviços objecto do presente contrato, nos prazos que lhe forem concedidos para o feito.

CLÁUSULA SEXTA

(Responsabilidade)

A CMP não será responsável, em caso algum, pelos prejuízos decorrentes de erros de transmissão, interferências, desconexões ou outras imprecisões

de natureza técnica que tenham ocorrido no âmbito do contacto do utilizador através dos serviços objecto do presente Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA

(Protecção de dados pessoais)

1. Os dados pessoais obtidos através do BAV e do SAT são confidenciais e serão processados informaticamente.

2. O aderente autoriza a CMP: a efectuar o registo das suas comunicações, a proceder ao tratamento informático de todos os dados fornecidos no âmbito destes serviços e a cruzá-los com os restantes dados facultados à CMP, e, bem assim, a fazer o respectivo arquivo em base de dados, a qual se encontra devidamente registada na Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd).

CLÁUSULA OITAVA

(Alterações)

1. A CMP poderá alterar, unilateralmente, as presentes cláusulas, comunicando tal facto, por escrito, ao aderente com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de entrada em vigor das referidas alterações, tendo-se as mesmas por aceites se a CMP não receber, findo esse prazo, qualquer comunicação em contrário do aderente.

CLÁUSULA NONA

(Resolução)

O presente Contrato pode ser resolvido por qualquer das partes, nos termos gerais de direito, e unilateralmente pela CMP, mediante comunicação escrita enviada ao aderente com antecedência mínima de 15 dias, nos seguintes casos:

- a) Uso abusivo dos serviços por parte do utilizador;
- b) Falsidade de quaisquer informações prestadas no momento de adesão ou posteriormente;
- c) Revogação extemporânea de ordens dadas pelo utilizador, através do BAV e do SAT;
- d) Incumprimento sistemático da regularização solicitada pelo BAV e pelo SAT no âmbito da instrução do pedido.

CLÁUSULA DÉCIMA

(Prazo e Denúncia)

1. O presente Contrato é válido pelo prazo de um ano, com início na data de atribuição da identificação de acesso a que se refere a alínea k) da cláusula segunda do presente contrato e renova-se automaticamente, por iguais períodos, se não for denunciada por qualquer das partes com a antecedência de 30 dias relativamente à data do termo ou da renovação.

2. A denúncia deverá ser efectuada por qualquer meio escrito.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os procedimentos iniciados antes da denúncia prosseguirão nos termos do Código do Procedimento Administrativo.