

Instruções e Normas de Utilização

BALCÃO ONLINE

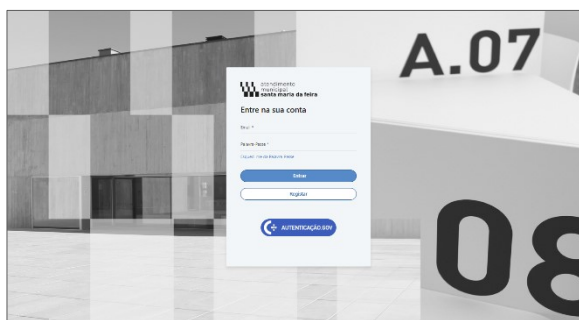
www.cm-feira.pt/atendimento

Balcão Online:



santa maria da feira câmara municipal

versão 1
março 2026



Índice

1. Balcão Online

- 1.1 Assinatura Eletrônica
- 1.2 Tipo de Pedidos Disponíveis na Plataforma
- 1.3 Consulta de Processos Urbanísticos
- 1.4 Acesso
- 1.5 Apoio

2. Criar Conta no Balcão Online

- 2.1 Registo de Municípes e Técnicos
- 2.2 Registo de Entidades Coletivas

3. Submissão de Pedidos Via Balcão Online

- 3.1 Submissão do Formulário
- 3.2 Submissão dos Elementos Instrutórios
- 3.3 Pagamentos

4. Requisitos dos Documentos

- 4.1 Regras Gerais
- 4.2 Regras para Peças Desenhadas
- 4.3 Regras para Assinatura de Documentos Digitais

5. Como ativar o serviço de Consulta de Processos Urbanísticos

- 5.1 Sobre o Serviço
- 5.2 Ativação - Municípes e Técnicos
- 5.3 Ativação - Entidades Coletivas
- 5.4 Acesso à Consulta

6. Outras informações úteis

- 6.1 Transformar documentos em PDF/A
- 6.2 Comprimir ficheiros PDF
- 6.3 Juntar/separar ficheiros PDF
- 6.4 Plataforma de Informação Geográfica MIRANTE

1. Balcão Online

A Câmara Municipal de Santa Maria da Feira lançou, em 2023, a plataforma **Balcão Online** com o objetivo de agregar, numa única interface, todos os pedidos dirigidos ao Município permitindo tratar, à distância, assuntos das diversas áreas de atuação sem necessidade de deslocação ao atendimento presencial.

Os pedidos dirigidos à Câmara Municipal por via remota devem ser submetidos exclusivamente através desta plataforma, não sendo aceite o seu envio por email. O email destina-se unicamente à obtenção de informações gerais.

A assinatura digital qualificada é requisito obrigatório para a utilização do Balcão Online.

1.1 Assinatura Eletrónica

Todos os **requerimentos** e documentos instrutórios que exijam assinatura devem ser assinados com **Assinatura Digital Qualificada**.

Formas de assinatura:

- **Cartão de Cidadão**, usando leitor de cartões e PIN de assinatura;
- **Chave Móvel Digital** (Autenticação.gov/CMD);
- Outro **certificado qualificado** reconhecido pelo Estado Português [link: [Lista de certificados aceites](#)].

LINK: [como ativar a assinatura digital](#)

1.2 Tipo de pedidos disponíveis na plataforma

Antes de iniciar o pedido, consulte a área dos formulários e confirme se o pedido que pretende realizar está disponível para submissão no balcão online.

LINK: [saiba quais os formulários podem ser submetidos online](#)

1.3 Consulta de processos urbanísticos

Nesta plataforma é também possível **consultar os processos urbanísticos** e aceder, na íntegra, a todos os documentos do processo (requerimentos, informações técnicas, despachos, entre outros), bem como acompanhar em tempo real o estado dos pedidos. O acesso a esta informação está reservado aos requerentes das operações urbanísticas e aos respetivos técnicos intervenientes nos processos. Este serviço requer ativação do Município.

1.4 Acesso

Para utilizar esta plataforma aceda [aqui](#) e **registre-se** ou **inicie sessão**. Neste link também pode **recuperar a palavra-passe**.

1.5 Apoio

Em caso de dúvidas ou necessidade de apoio, contacte:

balcao.online@cm-feira.pt | 913 443 101 ou 913 443 052

2. Criar conta no Balcão Online

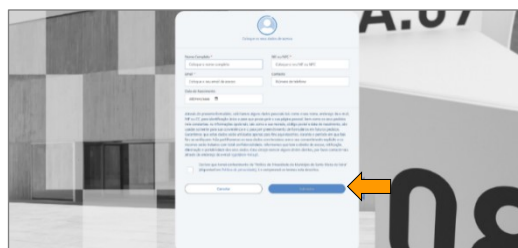
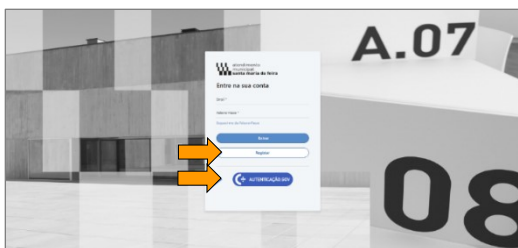
2.1 Registo de Múncipes e Técnicos

Para criação de conta visite o website do Município de Santa Maria da Feira e:

- Aceda a cm-feira.pt -> "Atendimento" -> "Serviços Online" -> "Balcão Online"
- Selecione "**Registar**" e preencha os dados solicitados.
- Também pode aceder diretamente através da hiperligação: <https://atendimento.cm-feira.pt/FeiraNet/>

Após o registo:

- Receberá um e-mail automático a **confirmar a criação da conta**;
- Receberá um segundo e-mail para **definir a palavra-passe**;
- Verifique a pasta "Spam" caso não encontre estes e-mails.



2.2 Registo de Entidades coletivas

Para criação de conta visite o website do Município de Santa Maria da Feira e:

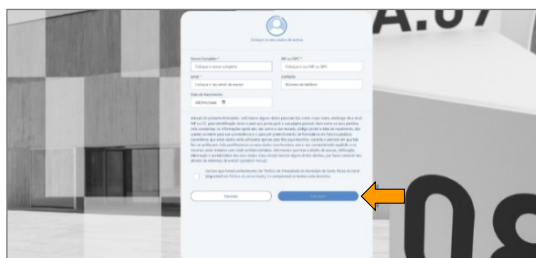
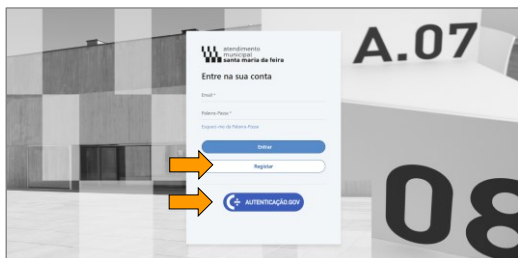
- Aceda a cm-feira.pt -> "Atendimento" -> "Serviços Online" -> "Balcão Online"
- Selecione "**Registar**" e preencha os dados solicitados.
- Também pode aceder diretamente através da hiperligação: <https://atendimento.cm-feira.pt/FeiraNet/>

Após o registo:

- Aguarde um email dos serviços municipais a solicitar o preenchimento de uma **declaração do representante legal**;
- A declaração deve ser assinada digitalmente e acompanhada da **certidão permanente do Registo Comercial** da entidade, num **único ficheiro PDF**. [Caso o representante legal da entidade não possua assinatura digital, a declaração pode ser assinada **presencialmente** no Atendimento Municipal]

Representação por terceiros:

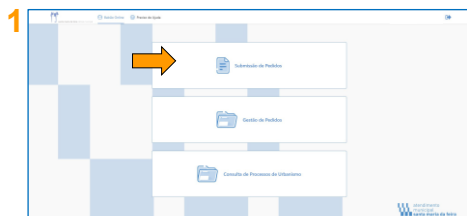
- A declaração deve ser sempre preenchida **em nome do representante legal**.
- Caso a declaração seja **assinada pelo mandatário**, deve ser ainda incluído o documento que comprova a legitimidade [mandato / procuração].



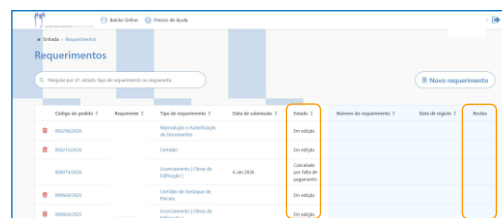
3. Submissão de pedidos via Balcão Online

Após iniciar sessão na plataforma:

1. Selecionar **"Submissão de Pedidos"**;
2. Escolher a **área** pretendida: Direitos e Apoios Sociais, Cultura, Ambiente, Mobilidade, Atividades Económicas, Urbanismo, Bem-Estar Animal, Habitação ou Diversos.



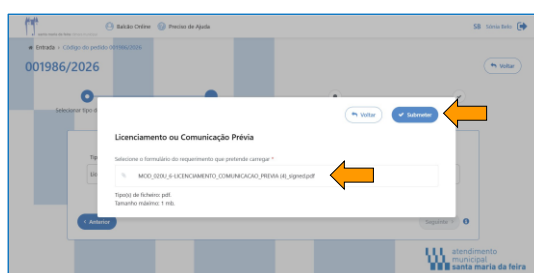
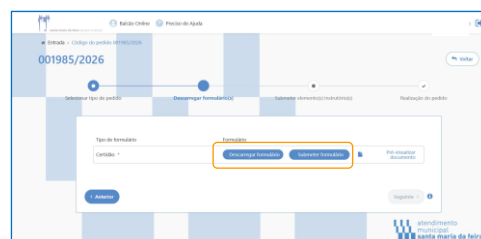
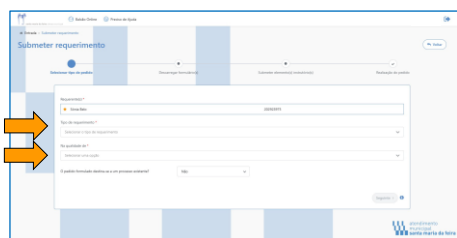
3. Na área **"Gestão de Pedidos"** é possível consultar os pedidos em **edição** que ainda não foram submetidos e retomá-los para concluir o preenchimento e efetuar a submissão. Nesta área é igualmente possível **descarregar o "Recibo"** depois de receber a respetiva notificação do Município por email.



3.1 Submissão do requerimento

Após selecionar a área correspondente ao pedido desejado:

- Selecione o **tipo de requerimento**;
- Na opção **"Na qualidade de"**, selecione: requerente ou mandatário;
 - ✓ Esta opção não define quem é o requerente do processo administrativo.
 - ✓ O requerente do pedido será sempre a entidade/pessoa indicada no requerimento, independentemente da opção aqui selecionada.
 - ✓ A escolha efetuada nesta fase serve apenas para determinar se é necessário anexar procuração.
- Descarregue o formulário necessário;
- Preencha, guarde em PDF/A e **assine digitalmente**;
- Carregue o ficheiro na opção **Submeter formulário**.
- Selecione **"seguinte"** para continuar.



3.2 Submissão dos Elementos Instrutórios

- Se houver campos a **azul escuro**, é necessário anexar o documento indicado antes de continuar
- Se houver campos a **azul claro**, é possível avançar sem anexar o documento indicado;
- A opção "**adicionar elementos ASSINADOS digitalmente**" permite anexar vários ficheiros em simultâneo [drag & drop], nos formatos PDF/A, DWFx, DXF ou DWG e ainda nos formatos ODS, XLS e XLSX.
- A opção "**adicionar elementos NÃO ASSINADOS digitalmente**" permite apenas inserir ficheiros um a um, nos formatos PDF/A, DWFx, DXF ou DWG e ainda nos formatos ODS, XLS e XLSX.
- A opção "**adicionar planta GEORREFERENCIADA**" permite inserir ficheiros do tipo DWG ou DXF
- O número de ficheiros que podem ser inseridos é **ilimitado**.

Após submeter todos os documentos, carregue na opção "**Seguinte**".

3.3 Pagamentos

Se o pedido incluir taxa:

- Selecionar o método de pagamento **Referência Multibanco** ou **MB Way**.
- A submissão do pedido só será considerada **após pagamento**.
- O documento de receita ficará disponível na área **Gestão de Pedidos** após validação do Município.

4. Requisitos dos documentos

4.1 Regras Gerais

- O requerimento deve conter, obrigatoriamente, um **endereço de e-mail**;
- Formato obrigatório: **PDF/A**
- Tamanho máximo permitido por ficheiro: **3 MB**. Não existe limite quanto ao número de ficheiros a submeter. Exceções: pareceres visados por entidades externas. Nestes casos o envio deve ser efetuado através de link a constar no próprio requerimento, utilizando uma plataforma de transferência de ficheiros [ex.: <https://www.swisstransfer.com/en> mantém as transferências até 30 dias ou <https://www.transfERNOW.net/pt> mantém as transferências até 7 dias].
- Nos documentos assinados, a **assinatura** digital deve estar **visível**;
- O nome dos ficheiros deve permitir a **identificação inequívoca do conteúdo**. Não existem nomenclaturas pré-definidas.
- Todos os ficheiros em formato PDF/A devem estar **desprotegidos**, nomeadamente no que se refere aos campos de “**comentários**” e de “**impressão**”, de forma a permitir a sua impressão e a realização de medições dos projetos durante a análise dos pedidos.
- A cada tipo de elemento instrutório deve **corresponder um ficheiro** [sempre que as peças desenhadas, por tipo, ultrapassem 3 MB, devem ser divididas em dois ou mais ficheiros, conforme o exemplo abaixo]:

Exemplo:

	Certidão Predial	
	Levantamento topografico	
	Memória descritiva	
	Termo Arquitetura	
	Fotografias	
	Alçados e Cortes	
	Plantas de arquitetura 1	←
	Plantas de arquitetura 2	←
	Planta implantação	
 	Planta implantação Georref	

4.2 Regras para Peças Desenhadas

- **Tramas e/ou layers** devem ser reduzidas às estritamente necessárias e a conversão ou impressão do ficheiro para PDF/A deve ser realizada de forma a possibilitar um acesso rápido do novo ficheiro.
- Os desenhos contidos nos ficheiros PDF/A devem ser criados com o **tamanho igual ao de impressão**.
- Formatos aceites pela plataforma: **PDF/A, DWFX, DXF, DWG, ODS, XLS e XLSX**.
- Formatos da planta de implantação **georreferenciada**:



• **formato DXF ou DWG** – aplicam-se obrigatoriamente à planta de implantação (edificação) e à planta de síntese (loteamento/urbanização) a qual deve ser georreferenciada no sistema cartográfico de coordenadas PT-TM06/ETRS89.

A planta de implantação georreferenciada deverá ter como base o levantamento topográfico, também georreferenciado.

Caso o levantamento topográfico não seja obrigatório, a planta de implantação poderá ser representada sobre a cartografia digital disponibilizada pelo município.

A planta de implantação e a planta de síntese devem ser entregues, obrigatoriamente, em **dois formatos: PDF/A e DXF ou DWG**

4.3 Regras para assinatura de documentos digitais

Autor do documento	Tipo de documento	Assinatura a efetuar
REQUERENTE	Requerimento	✓ Assinatura digital qualificada do requerente ou mandatário
	Documentos digitalizados com assinatura manuscrita (ex.: Mandato de representação ⁽¹⁾ para procedimento administrativo, etc.)	X ⁽³⁾
TERCEIROS	Documentos emitidos por entidades privadas ou públicas (ex.: Certidões; declarações; autorizações; pareceres, etc.)	X ⁽³⁾
	⁽²⁾ Declaração de concordância do(s) confrontante(s) ⁽²⁾ Declaração de não oposição do(s) proprietário(s) do lote	
TÉCNICO	Peças escritas ou desenhadas dos projetos	✓ Assinatura digital qualificada do Autor

⁽¹⁾ **Mandato** de representação para procedimento administrativo [modelo tipo com conteúdo obrigatório]
[Link para descarregar modelo](#)

⁽²⁾ Declaração de **concordância do(s) confrontante(s)** [se assinados de forma manuscrita, os **originais** devem ser submetidos por correio à Câmara Municipal, no prazo de 5 dias úteis, após a submissão do pedido no Balcão Online, com referência ao nº do processo urbanístico ao qual dizem respeito] [modelo tipo com conteúdo obrigatório]
[Link para descarregar modelo](#)

⁽³⁾ As peças digitalizadas com assinatura manuscrita do requerente, assim como aquelas provenientes de terceiros, não devem ser assinadas nem autenticadas digitalmente.

5. Consulta de Processos Urbanísticos

O Município de Santa Maria oferece um serviço de consulta dos processos urbanísticos, permitindo que os requerentes e técnicos intervenientes nos processos acedam remotamente à consulta integral de todos os documentos e acompanhem o desenvolvimento do processo em tempo real.

5.1 Sobre o Serviço

- **Acesso remoto** a todos os documentos do processo urbanístico;
- A ativação **não é automática**, depende sempre de validação pelos serviços municipais.

5.2 Ativação – Munícipes e Técnicos

- Requer **criação de conta** no Balcão Online.
- Com assinatura digital: **ativação remota** via e-mail [balcao.online@cm-feira.pt]
- Sem assinatura digital: **ativação presencial** no Atendimento Municipal.

5.3 Ativação - Entidades Coletivas

- Requer **criação de conta** em nome do **representante legal** e não em nome da entidade coletiva;
- Ativação **remota** [com assinatura digital] ou **presencial** [sem assinatura digital]
- Necessária a apresentação da **certidão da conservatória do registo comercial** e identificação dos processos nos quais consta como representante legal.

5.4 Acesso à Consulta

Após iniciar sessão:

- Selecionar **Consultar Processos de Urbanismo**;
- Carregar em **Pesquisar** [2 cliques] para visualizar todos os processos nos quais é interveniente;
- Carregar no **ícone de lupa** para aceder aos documentos.
- Aceder ao separador **documentos**.

A imagem mostra a interface web 'Processos'. No topo, há campos para 'Nº Processo' e 'Ano Processo', seguidos por botões 'Pesquisar' e 'Limpar'. Uma seta laranja aponta para o botão 'Pesquisar'. Abaixo, há uma tabela com cabeçalhos: 'Nº Processo', 'Procedimento', 'Fase', 'Data' e 'Detalhe'. Uma seta laranja aponta para o ícone de lupa no canto inferior direito da tabela.

A imagem mostra a interface web 'Detalhe de Processo'. No topo, há campos para 'Processo n.º', 'Tipo de Processo', 'Data do Processo', 'Fase' e 'Serviço'. Abaixo, há uma barra de navegação com abas: 'Ficha', 'Documentos', 'Processos Relacionados', 'Conservatória', 'Medição', 'Histórico de medições' e 'Medição de loteamentos'. Uma seta laranja aponta para a aba 'Documentos'. Abaixo, há uma seção 'Documentos' com uma barra de pesquisa e uma tabela com cabeçalhos: 'Número', 'Tipo de Documento', 'Autor', 'Fase', 'Estado Tratamento', 'Data', 'PDF' e 'Anexos'.

6. Outras informações úteis

O formato PDF/a é padronizado para arquivamento de documentos eletrônicos que garante a preservação a longo prazo e a acessibilidade dos documentos. É possível transformar ficheiros WORD e PDF em ficheiros PDF/a, comprimir ficheiros, juntar e separar os mesmos através de websites gratuitos, como o PDF24 Tools, disponível através da hiperligação <https://tools.pdf24.org/pt/>.

6.1 Transformar documentos em PDF/a (exemplo no website PDF24 Tools)

- Selecionar a opção **"Todas as Ferramentas"** seguido de **"Converter um PDF"**.
- Carregar em **"PDF para PDF/a"** seguido de **"Escolher Arquivos"** e selecionar o(s) documento(s) a converter ou utilizar o *drag&drop*;
- Selecionar **"Converter"** o ficheiro ficará disponível para *download* em **"Baixar"** o PDF acabado de converter.

6.2 Comprimir ficheiros PDF (exemplo no website PDF24 Tools)

- Selecionar a opção **"Comprimir PDF"**;
- Carregar em **"Escolher arquivos"** e selecionar o documento a comprimir ou utilizar o *drag&drop*;
- Selecionar **"Comprimir"** – o ficheiro ficará disponível para *download* em **"Baixar"**.

6.3 Juntar/separar ficheiros PDF (exemplo no website PDF24 Tools)

- Selecionar a opção **"Juntar PDF"** para unir ficheiros ou **"Dividir PDF"** para separar ficheiros;
- Carregar em **"Escolher arquivos"** e selecionar o documento a comprimir ou utilizar o *drag&drop*;
- Selecionar **"Juntar PDF"/"Dividir PDF"** e o intervalo pretendido – o ficheiro ficará disponível para *download* em **"Baixar o PDF"**.
- A manipulação de ficheiros após assinatura digital invalida a mesma, pelo que os ficheiros devem primeiro ser unidos ou divididos e só depois assinados digitalmente.

6.4 Plataforma de informação geográfica Mirante

Os serviços de Informação Geográfica da Câmara Municipal de Santa Maria da Feira estão disponíveis através do portal de informação geográfica [Mirante](#). É possível emitir gratuitamente plantas topográficas, cartografia ou consultar o Plano Diretor Municipal [\[PDM\]](#).

- Selecionar o ícone **"Pesquisas"**, seguido de **"Morada"**;
- Escrever a morada pretendida [exemplo: %el%io%castro% para a Rua Doutor Elísio de Castro];
- Selecionar o endereço correto com um clique na lupa da coluna **"Ações"**;
- Para analisar parâmetros, selecionar o ícone **"Legenda"**;
- Para emitir plantas, selecionar o ícone **"Emissão de Plantas de Localização"**;
- Selecionar o ícone **"Desenhar polígono"** e demarcar a área desejada com cliques - duplo clique ou tecla Enter para terminar o polígono, tecla Escape para descartar o mesmo;
- Selecionar as plantas pretendidas e preencher os dados no separador **"Parâmetros"**, seguido de **"Gerar Plantas"** – o ficheiro PDF ficará disponível para *download* em **"Descarregar plantas"**.