

## Índice

- [A Loja Lisboa Online](#)
- [Se tiver dificuldades, Fale connosco](#)
- [Registar-me na Loja Lisboa Online com nome de utilizador/palavra-passe](#)
- [Registar-me na Loja Lisboa Online com cartão do cidadão / chave móvel digital](#)
- [Iniciar sessão na Loja Lisboa Online com nome de utilizador/palavra-passe](#)
- [Recuperar a palavra-passe](#)
- [Tome Nota](#)
- [Fazer pedidos](#)
- [Rascunhos](#)
- [Consultar pedidos que aguardam pagamento](#)
- [Recuperar referência multibanco expirada](#)
- [Consultar pedidos](#)
- [Consultar processos](#)
- [Os Mais pedidos](#)
- [A pesquisa na Loja Lisboa Online](#)
- [Aceder a outros serviços online](#)

## 1. A Loja Lisboa Online

Bem-vindo(a) à Loja Lisboa Online.



### Página de registo e autenticação

A Loja Lisboa *Online* (LLO) está renovada e disponibiliza-lhe uma área reservada com mais opções, melhor serviço e maior segurança.

#### 1.1. Novos serviços e funcionalidades

- Registo e autenticação com o cartão do cidadão ou chave móvel digital;
- Acesso seguro aos serviços *online*;
- Pedidos online através da submissão de formulários.



Pagamento de taxas associadas a pedidos, através de referência multibanco



Consulta de pedidos submetidos *online* e presencialmente

Consulta de processos de licenciamento urbanístico, espaço público e publicidade

- Acesso a outros sítios ou serviços *online* (EMEL, Habitação Municipal, Taxa Municipal Turística, Na Minha Rua Lx, entre outros).

## 1.2. Requisitos tecnológicos

### Browsers



57 / 58 / 59



**Firefox** 53/54



**Safari**

10.0

### Recomendações

Deve ser permitido o uso do *javascript* para o funcionamento da Loja Lisboa Online.

Se utilizar o browser *Internet Explorer* (IE) este tem de estar configurado para não utilizar cache, pelo que deve efetuar a seguinte configuração:

Ferramentas	
Opções da Internet	
Definições	Procurar versões mais recentes de páginas armazenadas <input checked="" type="radio"/> Sempre que visitar a página web

**Configuração do Internet Explorer**

## 1.3. Funcionamento em Tablet e Smartphone

A Loja Lisboa *Online* permite aceder de forma otimizada às funcionalidades de *login*, área de dados pessoais e consultas, contudo, apresenta limitações gráficas no acesso à submissão de pedidos.

## 2. Se tiver dificuldades, fale connosco



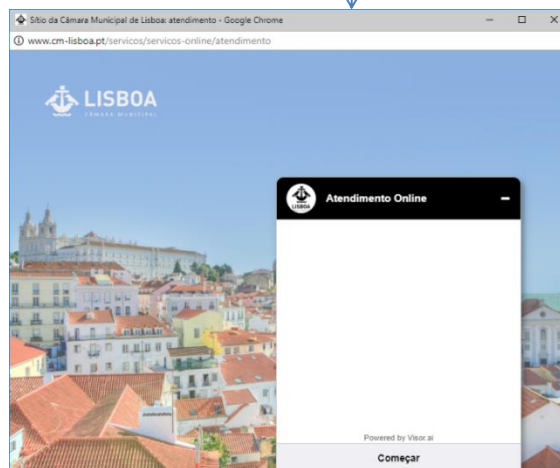
**Contacte-nos** ✕

Nome

Email

Descrição

fale connosco através de um formulário de contacto



fale connosco através do [chat](#)

O utilizador é responsável pela informação que, no âmbito dos serviços requeridos/prestados, for submetida através da plataforma e pela atualização de informação pessoal constante do registo, sendo-lhe imputada toda e qualquer responsabilidade pela informação fornecida.

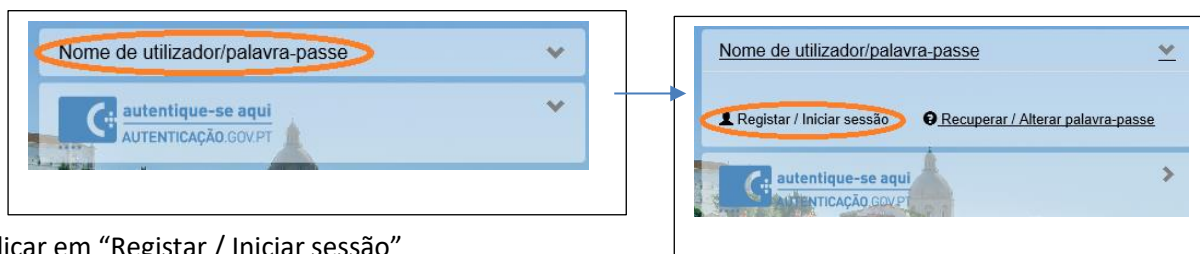
Para que os utilizadores se possam autenticar e usufruir dos serviços da Loja Lisboa *Online* é necessário efetuarem um registo prévio

Se o modo de autenticação escolhido for através do nome de utilizador/palavra-passe, o sistema atribui credenciais que permitem ao utilizador “iniciar sessão” e concluir o registo na Loja Lisboa *Online*. No ato do registo, o nome do utilizador (que será um endereço de email válido) e palavra-passe são escolhidos pelo utilizador. Esta informação é de uso exclusivo do cidadão e deverá assegurar a confidencialidade da mesma e prevenir o seu uso abusivo por parte de terceiros.

No sistema de autenticação através do nome de utilizador/palavra-passe, o utilizador pode, em qualquer momento, alterar a sua palavra-passe.

Se a forma pretendida de autenticação for através do uso do cartão do cidadão ou da chave móvel digital o sistema transfere automaticamente os dados de identificação para que o utilizador possa concluir o registo na Loja Lisboa *Online*.

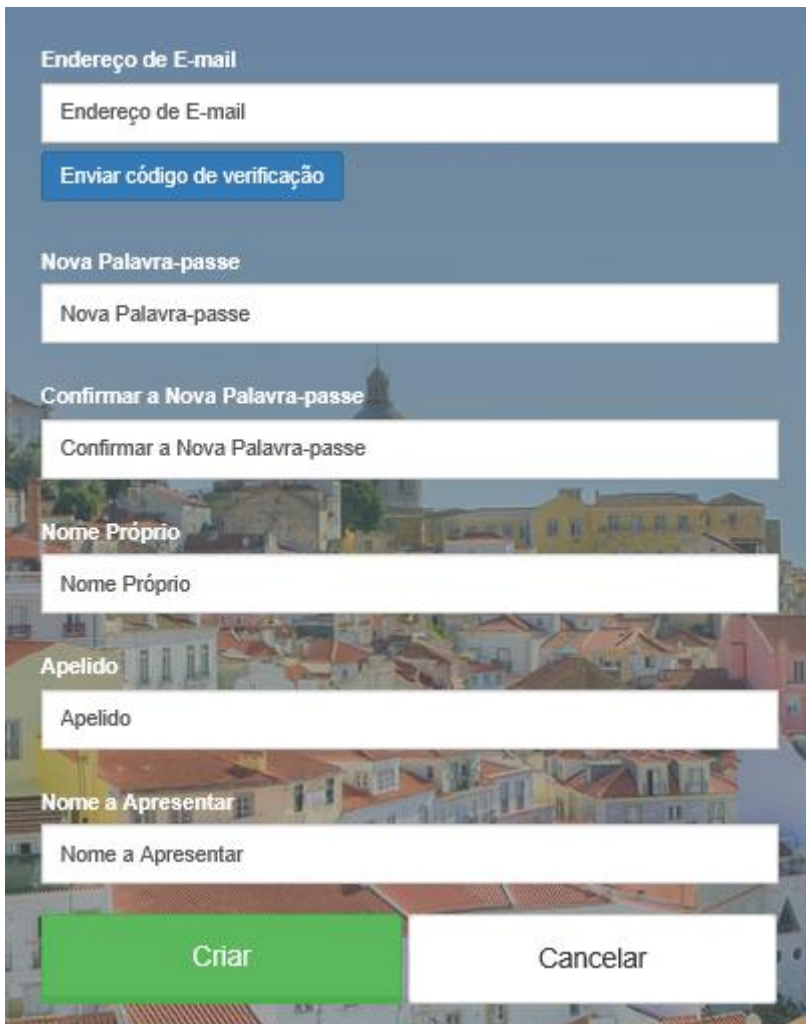
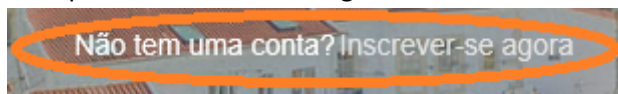
### 3. Registo através do nome de utilizador / palavra-passe



Clicar em “Registrar / Iniciar sessão”

Abra o seguinte formulário:

Para proceder a um novo registo deverá clicar em



Endereço de E-mail

Endereço de E-mail

Enviar código de verificação

Nova Palavra-passe

Nova Palavra-passe

Confirmar a Nova Palavra-passe

Confirmar a Nova Palavra-passe

Nome Próprio

Nome Próprio

Apelido

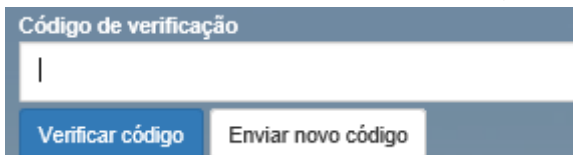
Apelido

Nome a Apresentar

Nome a Apresentar

Criar Cancelar

Depois de preencher o campo “Endereço de E-mail”, com um endereço de e-mail válido, deverá clicar em **Enviar código de verificação** (verifique o seu e-mail e copie o código)



Código de verificação

|

Verificar código Enviar novo código

(cole o código para a caixa “Código de verificação” e clique em “Verificar código”).

Caso o código dê erro ou não seja válido, clique em “Enviar novo código” e repita os passos anteriores.

Depois deverá preencher os restantes campos e clicar em





**Nota:** Se for uma entidade coletiva, preencha os dados pessoais solicitados como colaborador da empresa (email da empresa, palavra passe de acesso, nome e apelido do colaborador que está a fazer o registo, nome a apresentar que terá um perfil de Administrador na Loja Lisboa Online).

Após clicar em “Registar” irá receber um e-mail a confirmar o seu registo.

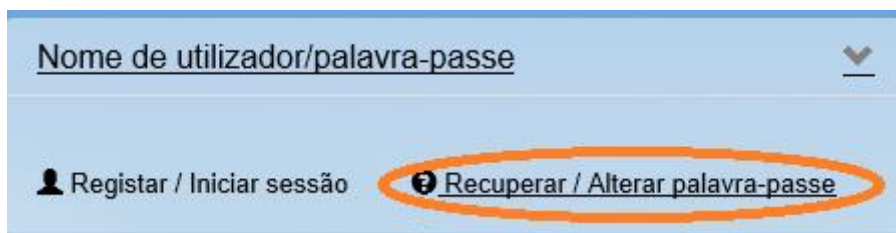
De seguida, entra na Loja Lisboa *Online*, onde deverá preencher os campos e aceitar as condições de utilização para que termine o seu registo.

Se for uma entidade coletiva, quando completar o seu registo, deve caracterizar a empresa no separador “Dados de Entidade” (escolher a opção “pessoa coletiva”, identificar o número de pessoa coletiva (NIPC), nome da Entidade, contactos) e “Morada Fiscal” (identificar todos os dados da morada da entidade)

No final do preenchimento dos campos deverá clicar em “Registar”.

Se já tem utilizador, para iniciar sessão deverá clicar:

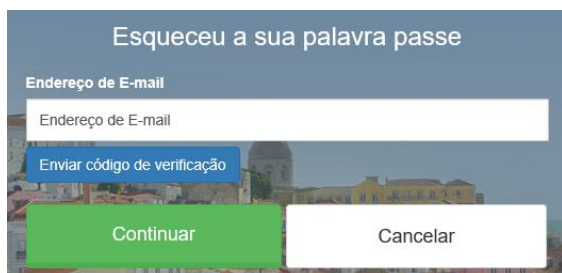
Caso não se recorde ou pretenda alterar a **Palavra passe**, poderá recuperar da seguinte forma:



Nome de utilizador/palavra-passe

Registar / Iniciar sessão **Recuperar / Alterar palavra-passe**

Clicar em “Recuperar palavra-passe”



Esqueceu a sua palavra passe

Endereço de E-mail

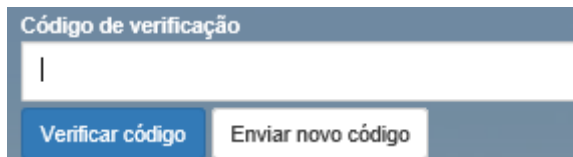
Endereço de E-mail

Enviar código de verificação

Continuar Cancelar

Preencher os campos:

Depois de preencher o campo “Endereço de E-mail”, com um endereço de e-mail válido, deverá clicar em **Enviar código de verificação** (verifique o seu e-mail e copie o código)



Código de verificação

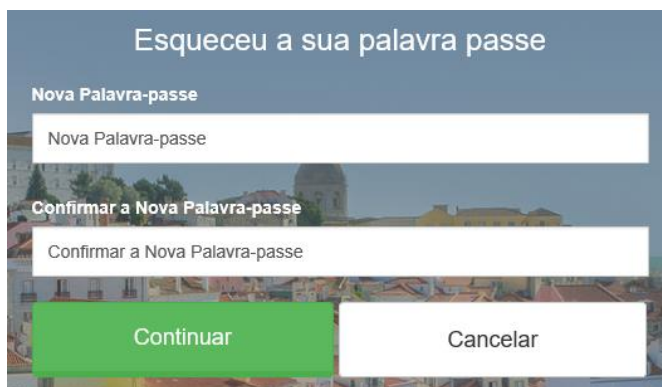
|

Verificar código Enviar novo código

(cole o código para a caixa “Código de verificação” e clique em “Verificar código”).

Caso o código dê erro ou não seja válido, clique em “Enviar novo código” e repita os passos anteriores.

Depois deverá preencher os restantes campos e clicar em “Continuar”



Esqueceu a sua palavra passe

Nova Palavra-passe

Nova Palavra-passe

Confirmar a Nova Palavra-passe

Confirmar a Nova Palavra-passe

Continuar Cancelar

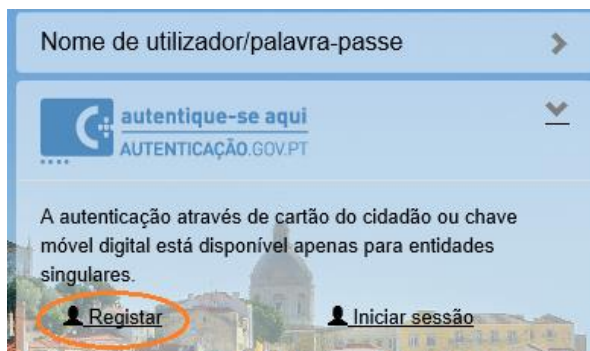
Colocar a Nova palavra-passe e depois confirmar.

Depois de clicar em “Continuar” poderá novamente iniciar sessão:

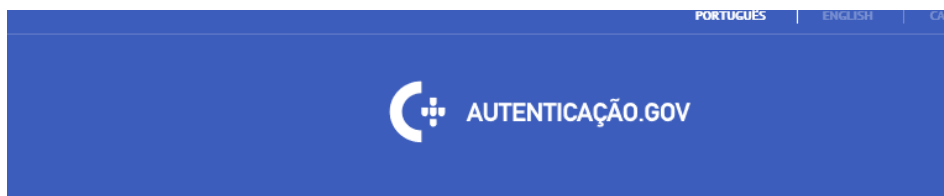


Após o registo entra na página inicial da Loja Lisboa *Online*.

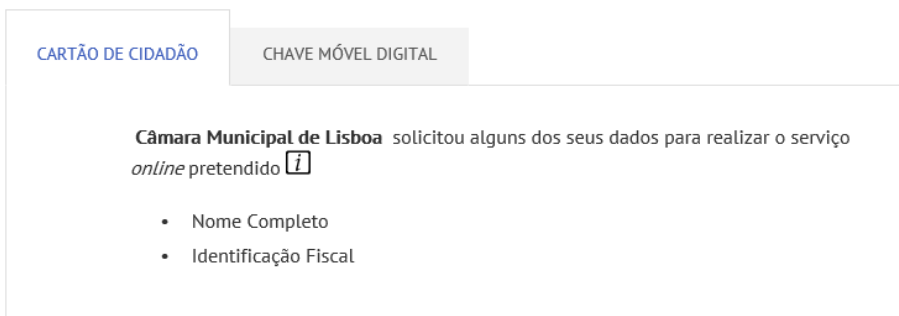
#### 4. Registo através do Cartão de Cidadão ou Chave Móvel Digital



A opção de registo na Loja Lisboa *Online* através do “Cartão de Cidadão ou Chave Móvel Digital”, destina-se exclusivamente a entidades singulares. As entidades coletivas deverão registar-se com “nome de utilizador/palavra passe”.



Faça a sua autenticação com :



Ao clicar em “Registar”, pode escolher entre o registo através do Cartão de Cidadão ou Chave Móvel Digital.

Após a Autenticação com sucesso na Loja Lisboa *Online* será direcionado para um ecrã designado por Página inicial, onde poderá encontrar as seguintes áreas:

1. Tome nota;
2. Pesquisa
3. Novo Pedido
4. Os meus pedidos / processos
5. Os mais pedidos.

## TOME NOTA

Nesta área são disponibilizadas mensagens de interesse para o cidadão, tais como novos formulários/serviços disponibilizados na Loja Lisboa *Online*. Para ler, basta clicar nos respetivos títulos:

**Tome nota**

---

**Condicionamento temporário de trânsito**

Olá Atendimento Não presencial - Bem-vindo à apresentação...

Loja Lisboa Online - mais opções, melhor serviço e mais s...

→

**Condicionamento temporário de trânsito**

Caro(a) utilizador(a)

Para que o seu pedido de condicionamento seja apreciado em tempo útil deve ter em atenção as seguintes regras:

- O pedido deve ser submetido com a antecedência de 6 dias à data do condicionamento;
- O período de condicionamento não pode exceder 10 dias;
- Pode efetuar um pedido de condicionamento com um máximo de antecedência de 30 dias à data do condicionamento.

Para solicitar um pedido [clique aqui](#)

## FAZER PEDIDOS

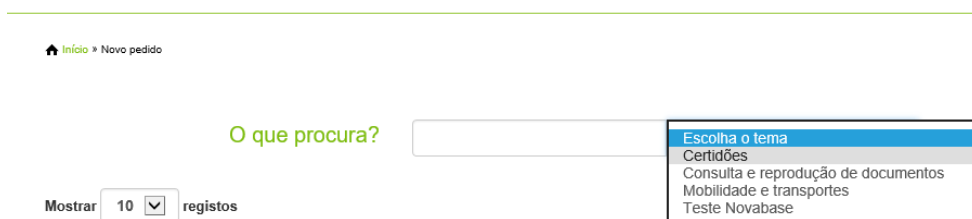
### PESQUISA

1. Pesquisa livre por “palavra” para efetuar um pedido, por exemplo “Certidão”:

Deve colocar na barra de pesquisa no cabeçalho a palavra que procura e clicar na “lupa”



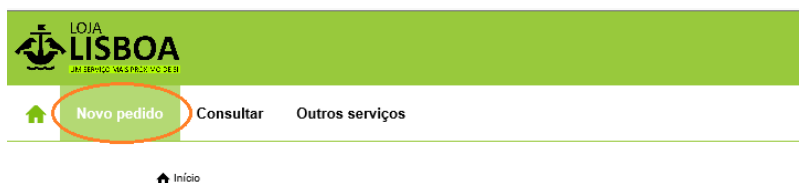
2. Pesquisa de formulário/pedido por “tema”, depois de entrar no menu de topo “Novo Pedido”:



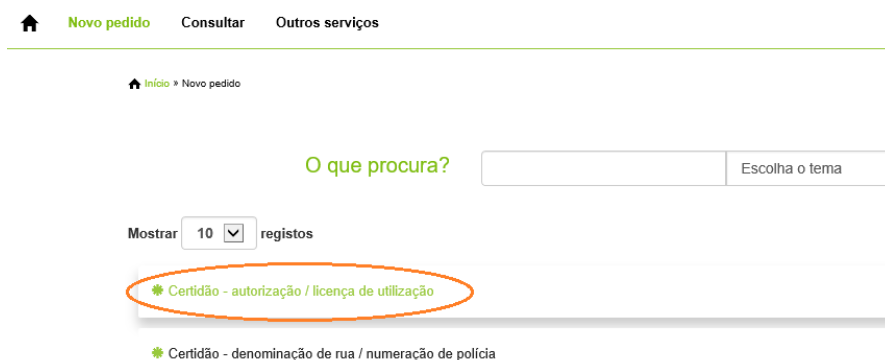
Na área “o que procura?”, pode pesquisar um formulário/pedido escolhendo um dos temas listados ou efetuar também a pesquisa livre por palavra, escrevendo o termo na caixa de pesquisa.

## NOVO PEDIDO

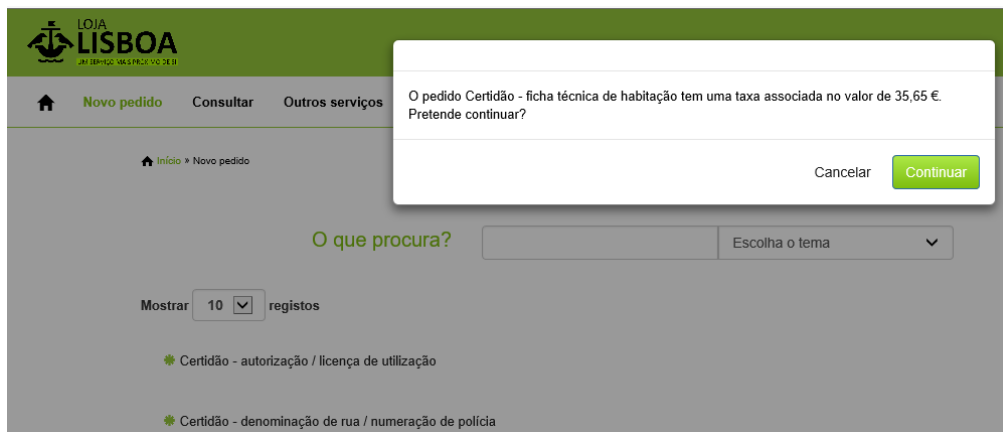
Para iniciar um pedido através da Loja Lisboa *Online* deverá clicar em “Novo Pedido”:



De seguida deverá seleccionar o pedido que pretende e clicar no mesmo:



Ao clicar num pedido que obriga ao pagamento de uma taxa, o utilizador é informado do valor da mesma antes de iniciar o pedido:




Para aceitar deverá clicar “Continuar”.

Todos os campos de preenchimento obrigatório do formulário estão assinalados com um \*.

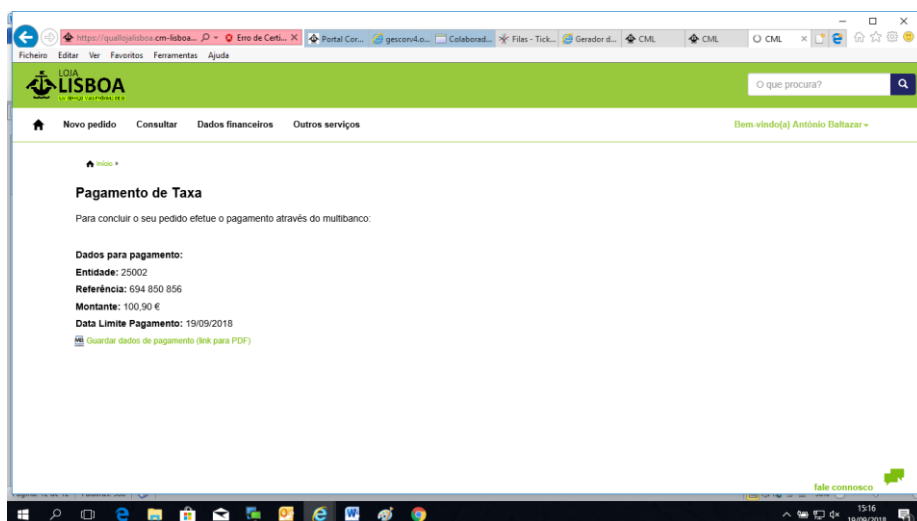
Caso seja necessário inserir documentos num formulário, estes não deverão exceder 20 Mb.

## Entrega da certidão

Local de levantamento ou modo de entrega 

No caso de pedidos com taxas associadas, após submeter o pedido, é informado dos dados para pagamento (valor, referência multibanco e prazo para pagamento).

**Nota:** O pagamento tem de ser efetuado até às 23h59 do dia da submissão do pedido.



Enquanto um pedido não é pago, pode ser consultado no **botão/separador** “A Pagamento”. Após o pagamento, passa a ser consultado no separador “Submetidos”.  
Nota: Os pedidos sem taxas associadas passam automaticamente para o separador “Submetidos”.

### Os meus pedidos / processos



Ao clicar no botão/separador “A Pagamento” surge uma lista de pedidos que se encontram a pagamento:

## A pagamento

Nesta área pode consultar os pedidos que aguardam pagamento. Caso tenha expirado o prazo de pagamento, pode reativar o pedido e após submissão, obter nova referência multibanco.

Mostrar ☐ 10 registros

Pedido	Data do pedido	Nome de utilizador	Data limite de pagamento	Valor a pagamento	Estado
Condicionamento temporário de trânsito	19/09/2018 15:16:09	António Bal...	19/09/2018	100,90 €	A pagamento



Ao clicar no botão é possível consultar a referência MB:

## Referência multibanco

Entidade

25002

Referência multibanco

694 850 856

Valor

100,90€

Data limite pagamento

19/09/2018

Ok

Gerar PDF

## RECUPERAÇÃO DA REFERÊNCIA MB EXPIRADA

Se a data para o pagamento da referência MB expirou, poderá gerar uma nova, submetendo novamente o pedido:

Clique no Menu “A Pagamento”, e escolha a opção “Reativar pedido”:

O que procura?

Bem-vindo(a) António E

O prazo para pagamento deste pedido expirou. Terá de submeter o pedido novamente. Pretende continuar?

Cancelar Continuar

guardam pagamento. Caso tenha expirado o prazo de pagamento, pode reativar o pedido e após submissão, obter nova referência multibanco.

Data do pedido	Nome de utilizador	Data limite de pagamento	Valor a pagamento	Estado
19/11/2018 09:50:07	António Bal...	19/11/2018	35,65 €	Expirado
09/11/2018 17:03:29	António Bal...	09/11/2018	35,65 €	Expirado

Ao clicar “Continuar” pode editar novamente o seu pedido, podendo assim alterar algum dado. No fim deverá “Submeter” o pedido para obter uma nova referência MB:

[Início »](#)

## Pagamento de Taxa

Pode consultar o seu pedido na área "A Pagamento".

### Dados para pagamento:

**Entidade:** 25002

**Referência:** 355 346 171

**Montante:** 35,65 €

**Data Limite Pagamento:** 19/11/2018

[Guardar dados de pagamento \(link para PDF\)](#)

## RASCUNHOS

Ao iniciar um determinado pedido, se por alguma razão tiver que sair a meio do preenchimento do formulário, esse pedido não se perde, sendo guardado na área "Rascunhos". Deste modo, a qualquer momento pode retomar o seu preenchimento.

Pode aceder ao botão "Rascunhos" na página principal da Loja Lisboa *Online* na área "Os meus pedidos/processos":

### Os meus pedidos / processos


Rascunhos
13


A Pagamento
0








Submetidos


Processos

[Início » Rascunhos](#)

### Rascunhos

Mostrar  registos

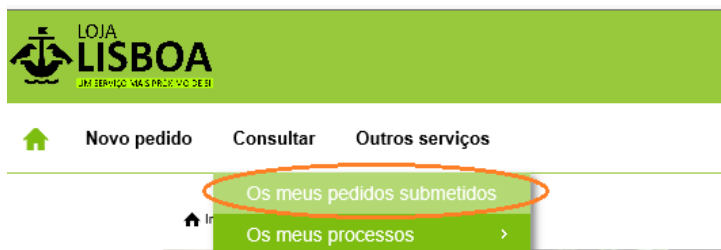
Pedido	Data do pedido	Data de alteração	Nome de utilizador	Estado	
Certidão - ficha técnica de habitação	20/12/2018 09:34:52	20/12/2018 09:35:09	Vera Sousa Santos Costa	Rascunho	
Certidão - ficha técnica de habitação	20/12/2018 09:33:58	20/12/2018 09:34:24	Vera Sousa Santos Costa	Rascunho	
Certidão - ficha técnica de habitação	12/12/2018 12:36:11	12/12/2018 12:38:14	Vera Sousa Santos Costa	Rascunho	
Certidão - ficha técnica de habitação	12/12/2018 12:07:58	12/12/2018 12:08:20	Vera Sousa Santos Costa	Rascunho	
Certidão - ficha técnica de habitação	12/12/2018 11:49:03	12/12/2018 11:49:44	Vera Sousa Santos Costa	Rascunho	
Certidão - ficha técnica de habitação	06/12/2018 10:09:24	06/12/2018 10:09:24	Vera Sousa Santos Costa	Rascunho	
Certidão - autorização / licença de utilização	06/12/2018 10:07:44	06/12/2018 10:08:08	Vera Sousa Santos Costa	Rascunho	

Ao preencher um formulário/pedido através dos "Rascunhos", quando clica em "Submeter", este formulário sai da área dos Rascunhos e pode passar para duas áreas distintas:

- "A pagamento" se tiver taxas associadas;
- "Submetidos" se não tiver taxas associadas.



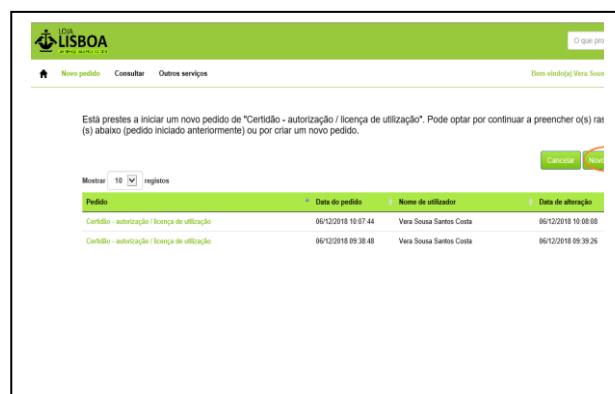
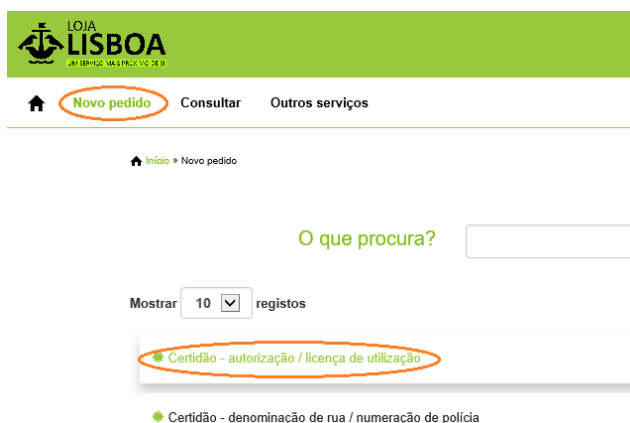
Enquanto não for feito o pagamento este pedido permanece na área “A Pagamento”. Caso seja efetuado o pagamento, passa para os “submetidos”, podendo ser consultado através do separador “Consultar” – “Os meus pedidos submetidos”



Ou então:



Se pretende iniciar um novo pedido, deve clicar no “Novo Pedido”, e escolher o formulário pretendido. Caso já existam rascunhos para esse tipo de formulário, pode continuar um desses pedidos ou optar por seleccionar novo pedido.



## CONSULTAR PEDIDOS

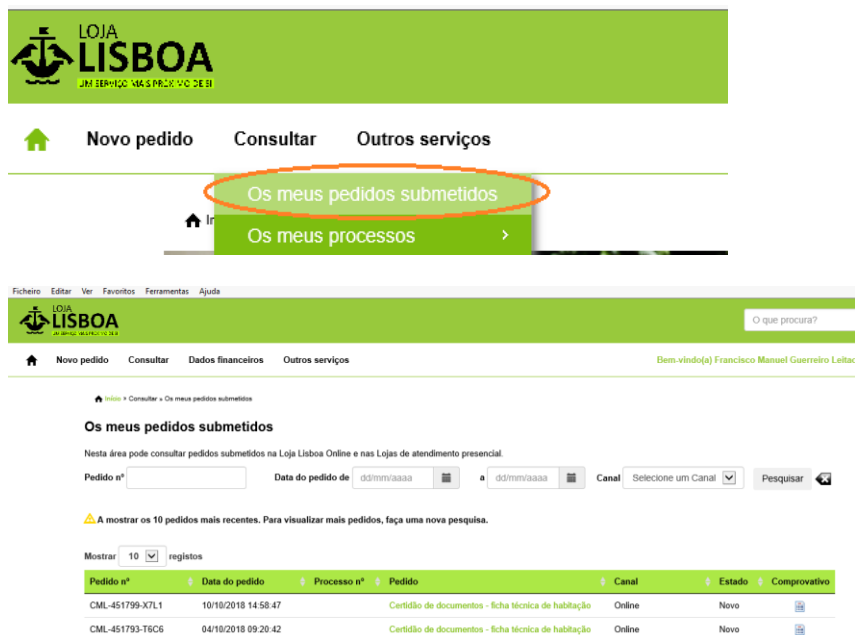
Pode consultar os seus pedidos, através de duas formas:

- A partir do botão “Submetidos” na área “Os meus pedidos/processos” na página inicial:

Os meus pedidos / processos



Ou através do menu de topo “Consultar” – “Os meus pedidos submetidos”:



Área de pesquisa

Ao clicar no link de acesso ao formulário, poderá aceder/consultar o pedido entregue.

## CONSULTAR PROCESSOS

Através da Loja Lisboa *Online* é possível consultar os seus processos de urbanismo e espaço público, da seguinte forma:

Deverá clicar no menu de topo “Consultar” – “Os meus processos” – “Ativos ou Arquivados”

### Ativos:

#### Processos ativos

Nesta área pode consultar processos de licenciamento de espaço público e urbanismo em curso.

Processo: Número / Tipo processo / Ano Data do processo de dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa Pesquisar

Mostrar 10 registos

Processo nº	Data	Área	Assunto	Local	Estado
2/EDI/2018	30/05/2018	Urbanismo	Construção	Campo Grande 264, 3ª...	Em apreciação
10/OTR/2017	29/03/2017	Urbanismo	Alteração ao Projecto de...	R Prof. Dias Amado...	Em apreciação
5/POL/2017	09/02/2017	Urbanismo	Autorização de utilizaçã...	Campo Grande, 125...	Em apreciação
40/OTR-POEP/2014	13/11/2014	Ocupação do espaço...	Pedido de prorrogação de...	Av Da República, 46...	Em apreciação
114/POEP/2014	16/10/2014	Ocupação do espaço...	Licenciamento de filmage...	Av Da República, 46...	Em apreciação

Área de pesquisa

Ou:

## Os meus pedidos / processos

```
graph LR; A[Rascunhos 53] --> B[A Pagamento 18]; B --> C[Submetidos];
```

**Arquivados:**

[illegible]

### Processos arquivados

Nesta área pode consultar processos de licenciamento de espaço público e urbanismo terminados.

Processo Número / Tipo processo / Ano Data do processo de dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa Pesquisar

Mostrar 10 registros

Processo nº	Data	Área	Assunto	Local	Estado
1/POL/2018	28/06/2018	Urbanismo	Mera comunicação prévia ...	Campo Grande 264, 3ª...	Registado
12/LZ/2014	20/02/2014	Licenciamento Zero	Encerramento de estabelec...	R Do Salitre, 51	Registado

Área de pesquisa

Para consultar esses processos basta clicar no Link de acesso.

Mostrar  registos

Processo nº	Data	Área	Assunto
2/EDI/2018	30/05/2018	Urbanismo	Construção
10/OTR/2017	29/03/2017	Urbanismo	Alteração ao Projecto de...
5/POL/2017	09/02/2017	Urbanismo	Autorização de utilizaçã...

Processo nº 10/OTR/2017

[Resumo](#)
[Fases](#)
[Entidades](#)
[Despachos](#)
[Taxas e Licenças](#)

**Resumo do processo**

Assunto	Alteração ao Projecto de Especialidade - Alteração ao projecto de esgotos		
Local	R Prof. Dias Amado (antiga Rua 8 de Telheiras Sul), Campo de Ténis		
Freguesia	Lumiar (Nova Freguesia)		
Data do registo	29/03/2017	Estado	Em apreciação
Pedido		Tipo de processo	Urbanismo
Processo	10/OTR/2017		
Processo associado	8/ED/2017		
Observações			

processo, percorrendo os vários separadores:

Pode consultar as diversas fases do

**Processo n° 10/OTR/2017**

Resumo Fases Entidades Despachos Taxas e Licenças

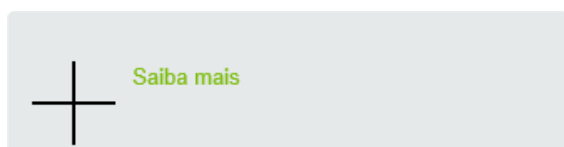
## OS MAIS PEDIDOS

Nesta área, pode aceder aos seus pedidos mais frequentes. Ao clicar, acede diretamente ao formulário de forma a iniciar novo pedido.

## Os mais pedidos



O botão “Saiba mais” permite ao utilizador escolher um formulário diferente dos mais pedidos e dar início a um novo pedido.



## OUTROS SERVIÇOS

Através da Loja Lisboa *Online* é possível aceder a outros serviços da Câmara Municipal de Lisboa. Assim, deverá clicar em “Outros serviços” e escolher o que pretende:

