

Índice

Parte 1 – O que é o Balcão dos Fundos

1. O que é
2. Para quem é

Parte 2 – Fazer o registo

1. Quando deve ser feito o registo
2. Quem deve fazer o registo
3. Quem usava o Balcão 2020 não precisa de fazer o registo
4. Como fazer o registo
5. O que fazer se tiver problemas durante o registo

Parte 3 – Utilizar o Balcão dos Fundos

1. Como aceder
2. Como recuperar a sua palavra-passe
3. O que fazer se não souber qual foi o email usado no registo
4. Como fazer alterações a uma operação
5. Como fazer um pedido de pagamento
6. Como pedir comprovativos de pedidos de alteração de candidaturas
7. O que fazer se surgirem mensagens de erro durante a utilização
8. Como enviar um pedido de suporte ao Balcão dos Fundos, para esclarecer questões ou resolver problemas durante a utilização do site

Parte 4 – Utilizar o Suporte do Balcão dos Fundos

1. O que é o suporte
2. Como enviar um pedido ao Suporte
3. Como enviar uma imagem / documento em anexo ao seu pedido de suporte
4. Como colocar uma questão sobre um Aviso para apresentação de candidatura utilizando o canal de registo de pedido no suporte
5. Onde encontra as mensagens do suporte
6. Onde encontra os formulários relacionados com pagamentos
7. Onde obter comprovativos de pedidos de alteração de candidaturas

Parte 5 – Outras plataformas

1. Minimis - Como aceder às mensagens?
2. COMPETE - Como aceder às mensagens?
3. PRR - O que fazer quando um link do PRR direciona para Balcão 2020 e a entidade preenche os dados mas não consegue avançar?
4. POCI - Como eliminar uma candidatura em preenchimento?

Parte 1

O que é o Balcão dos Fundos

1. O que é

O [Balcão dos Fundos](#) é a plataforma através da qual se apresentam as candidaturas aos Programas no âmbito do PT2020, PT2030 e PRR.

Através do Balcão dos Fundos pode:

- consultar os Avisos abertos e conhecer em detalhe as condições dos apoios em fase de candidatura
- apresentar as suas candidaturas
- corrigir candidaturas em fase de avaliação
- acrescentar documentos que seja necessário apresentar depois de uma candidatura já ter sido submetida
- acompanhar o estado das suas operações – tanto pedidos de financiamento em fase de candidatura, como projetos com financiamento aprovado e em execução
- receber apoio técnico para utilizar esta plataforma, em qualquer fase da candidatura ou do financiamento.

O Balcão dos Fundos substitui o Balcão 2020

Todas as candidaturas ao PT 2020 passam a ser geridas na nova plataforma, mesmo as que já tenham sido apresentadas, aprovadas ou já estejam a receber o apoio.

Esta plataforma permite já o acesso aos Avisos do período de programação 21-27, dando uma visão global das candidaturas relacionadas tanto com o PT 2020 como com o PT 2030.

O Balcão dos Fundos procura disponibilizar uma gestão simplificada da(s) sua(s) candidatura(s). Por exemplo:

- traz automaticamente dados da entidade que já tenham sido fornecidos noutras plataformas da Administração Pública
- conta com um motor de pesquisa inteligente
- O acesso à sua área reservada pode ser feito através da Chave Móvel Digital
- recebe notificações automaticamente selecionadas, com base no seu perfil.

2. Para quem é

O Balcão dos Fundos destina-se a pessoas singulares ou coletivas que queiram candidatar-se a apoios previstos no âmbito do Portugal 2020, Portugal 2030 e PRR

Parte 2

Fazer o registo no Balcão dos Fundos

1. Quando deve ser feito o registo

Deve fazer o registo no Balcão dos Fundos antes de se candidatar a um apoio.

Note que, para apresentar uma candidatura, a entidade (pessoa singular ou coletiva) tem de estar registada no Balcão dos Fundos.

2. Quem deve fazer o registo

O registo deve ser feito por qualquer entidade (pessoa singular ou coletiva) que se queira candidatar a um apoio.

Se for uma pessoa singular, o registo deve ser feito pela própria pessoa.

Se for uma pessoa coletiva, o registo deve ser feito por um representante legal ou uma pessoa com competências delegadas para o efeito.

Depois do registo, é possível [definir diferentes perfis de utilizador](#), com diferentes níveis de autonomia para gerir as suas candidaturas.

Base legal:

- [Decreto-Lei n.º 159/2014](#), de 27 de outubro, que estabelece as regras gerais de aplicação dos Programas Operacionais e dos Programas de Desenvolvimento Rural financiados pelos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI), para o período de programação 2014-2020 (Artigo 16.º).
- <enquadramento para PT 2030, a colocar quando publicado>

3. Quem usava o Balcão 2020 não precisa de fazer o registo

Se já usava o Balcão 2020, não precisa de se registar no Balcão dos Fundos, pode aceder à nova plataforma com o mesmo utilizador e palavra-passe que usava antes.

4. Como fazer o registo

O que é necessário para fazer o registo

Para se registar no Balcão dos Fundos precisa de:

- ter NIF ou NIPC português
- autenticar-se com um dos seguintes meios:
 - a) Chave Móvel Digital
 - b) Acesso.gov.pt (Portal das Finanças)
 - c) Cartão de cidadão
 - d) Autenticação através do Balcão dos Fundos

a) Como fazer o registo com a Chave Móvel Digital

1. [Aceda à página de registo do Balcão dos Fundos e escolha a opção Chave Móvel Digital. Será encaminhado para o site Autenticação.gov.pt, onde deve escolher a opção Chave Móvel Digital.](#)
2. Indique o seu telemóvel e o PIN da Chave Móvel Digital e clique em Autenticar. Será encaminhado de volta para o Balcão dos Fundos, para a página Novo Registo. Se ainda não tem uma Chave Móvel Digital, pode pedir uma [aqui](#).
3. Indique o email e a palavra-passe que quer associar ao seu registo.

O **email** que indicar será também o seu email de contacto com o Balcão dos Fundos e o que será usado se precisar de recuperar a sua palavra-passe. Não é possível fazer o registo com um email que já exista no Balcão dos Fundos. Se tentar fazê-lo, vai receber um aviso.

Se já se tinha registado no Balcão dos Fundos, pode [recuperar a palavra-passe](#) inserindo o seu Utilizador (ou seja, o seu NIF ou NIPC) e o email com que se está a tentar registar. Será enviado para esse email um link para recuperar a palavra-passe. Se o email estiver a ser usado por outro utilizador, deve registar-se com outro email. Se tiver dúvidas, entre em contacto com o nosso [Suporte](#).

A sua **palavra-passe** tem de ter:

- 6 a 50 carateres
- pelo menos uma letra maiúscula
- pelo menos uma letra minúscula
- pelo menos um número

Os campos NIF e Denominação não são editáveis

Estes campos aparecem automaticamente preenchidos com base na informação existente nos sistemas informáticos da Administração Pública, não podendo ser alterados durante o registo. No entanto, as entidades que só consigam registar-se através da 'autenticação do Balcão dos Fundos' deverão preenchê-los manualmente (existindo a possibilidade de, num momento posterior, esses dados serem devidamente preenchidos por interoperabilidade dos sistemas informáticos).

Depois de indicar o seu email e palavra-passe, deverá ler e aceitar a Política de Privacidade e os Termos e Condições. Nesse momento, ficará disponível o botão "Criar registo". Clique nesse botão para receber, no email que indicou, um link para confirmar o registo.

4. Clique no link que recebeu no seu email (válido durante 24 horas) para confirmar o registo. Será enviado de volta para a página de acesso ao Balcão dos Fundos. Neste momento, o registo da entidade foi ativado, tal como o acesso ao Balcão dos Fundos.
5. Inicie sessão com o seu NIF e palavra-passe. Neste momento, o registo da entidade passa a estar "Ativo". A entidade é considerada "Em ativação" e o seu estado "Requer atualização pela Entidade". Deve completar a informação em falta na secção Dados da Entidade. Depois, poderá apresentar a sua candidatura.

b) Como fazer o registo com o Acesso.gov.pt (Portal das Finanças)

1. [Aceda à página de registo do Balcão dos Fundos e escolha a opção Acesso.gov.pt. Será encaminhado para o site Acesso.gov.pt](#)

2. Indique o seu NIF (ou NIPC, se for pessoa coletiva) e a sua senha do Portal das Finanças e clique em Autenticar. Será encaminhado de volta para o Balcão dos Fundos, para a página Novo Registo.

Se ainda não se registou no Portal das Finanças, pode fazê-lo aqui

3. Indique o email e a palavra-passe que quer associar ao seu registo.

O **email** que indicar será também o seu email de contacto com o Balcão dos Fundos e o que será usado se precisar de recuperar a sua palavra-passe. Não é possível fazer o registo com um email que já exista no Balcão dos Fundos. Se tentar fazê-lo, vai receber um aviso.

Se já se tinha registado no Balcão dos Fundos, pode [recuperar a palavra-passe](#) inserindo o seu Utilizador (ou seja, o seu NIF ou NIPC) e o email com que se está a tentar registar. Será enviado para esse email um link para recuperar a palavra-passe. Se o email estiver a ser usado por outro utilizador, deve registar-se com outro email. Se tiver dúvidas, entre em contacto com o nosso [Suporte](#).

A sua **palavra-passe** tem de ter:

- 6 a 50 carateres
- pelo menos uma letra maiúscula
- pelo menos uma letra minúscula
- pelo menos um número

Depois de confirmar a sua palavra-passe, deverá ler e aceitar a Política de Privacidade e os Termos e Condições. Nesse momento, ficará disponível o botão “Criar registo”. Clique nesse botão para receber, no email que indicou, um link para confirmar o registo.

4. Clique no link que recebeu no seu email (válido durante 24 horas) para confirmar o registo. Será enviado de volta para a página de acesso ao Balcão dos Fundos. Neste momento, o registo da entidade já está “Ativo”, entidade é considerada “Em ativação” e o seu estado “Requer atualização pela Entidade”.
5. Inicie sessão com o seu NIF e palavra-passe. Neste momento, o registo da entidade passa a estar “Ativo”, entidade é considerada “Em ativação” e o seu estado “Requer atualização pela Entidade”. Deve completar a informação em falta na secção Dados da Entidade. Depois, poderá apresentar a sua candidatura.

c) Como fazer o registo com o Cartão de cidadão

1. [Aceda à página de registo do Balcão dos Fundos e escolha a opção Chave Móvel Digital. Será encaminhado para o site Autenticação.gov.pt, onde deve escolher a opção Cartão de Cidadão.](#)

[Precisa de informação sobre a autenticação com o cartão de cidadão?](#)

2. Indique o email e a palavra-passe que quer associar ao seu registo.

O **email** que indicar será também o seu email de contacto com o Balcão dos Fundos e o que será usado se precisar de recuperar a sua palavra-passe. Não é possível fazer o registo com um email que já exista no Balcão dos Fundos. Se tentar fazê-lo, vai receber um aviso.

Se já se tinha registado no Balcão dos Fundos, pode [recuperar a sua palavra-passe](#) inserindo o seu Utilizador (ou seja, o seu NIF ou NIPC) e o email com que se registou. Será enviado para esse email um link para recuperar a palavra-passe. Se o email estiver a ser usado por outro utilizador, deve registar-se com outro email. Se tiver dúvidas, entre em contacto com o nosso Suporte.

A sua **palavra-passe** tem de ter:

- 6 a 50 carateres
- pelo menos uma letra maiúscula
- pelo menos uma letra minúscula
- pelo menos um número

Depois de indicar o seu email e palavra-passe, deverá ler e aceitar a Política de Privacidade e os Termos e Condições. Nesse momento, ficará disponível o botão “Criar registo”. Clique nesse botão para receber, no email que indicou, um link para confirmar o registo.

3. Clique no link que recebeu no seu email (válido durante 24 horas) para confirmar o registo. Será enviado de volta para a página de acesso ao Balcão dos Fundos. Neste momento, o registo da entidade já está “Ativo”, a entidade é considerada “Em ativação” e o seu estado “Requer atualização pela Entidade”.
4. Inicie sessão com o seu NIF e palavra-passe. Neste momento, o registo da entidade passa a estar “Ativo”, entidade é considerada “Em ativação” e o seu estado “Requer atualização pela Entidade”. Deve completar a informação em falta na secção Dados da Entidade. Depois, poderá apresentar a sua candidatura.

d) Como fazer o registo com a Autenticação através do Balcão dos Fundos

1. [Aceda à página de registo do Balcão dos Fundos e escolha a opção Autenticação através do Balcão dos Fundos.](#)
2. Indique o seu NIF (ou NIPC, no caso das pessoas coletivas), o email e a palavra-passe que quer associar ao seu registo.

O **email** que indicar será também o seu email de contacto com o Balcão dos Fundos e o que será usado se precisar de recuperar a sua palavra-passe. Não é possível fazer o registo com um email que já exista no Balcão dos Fundos. Se tentar fazê-lo, vai receber um aviso.

Se já se tinha registado no Balcão dos Fundos, pode [recuperar a palavra-passe](#) inserindo o seu Utilizador (ou seja, o seu NIF ou NIPC) e o email com que se registou. Será enviado para esse email um link para recuperar a palavra-passe. Se o email estiver a ser usado por outro utilizador, deve registar-se com outro email. Se tiver dúvidas, entre em contacto com o nosso [Suporte](#).

A sua **palavra-passe** tem de ter:

- 6 a 50 carateres
 - pelo menos uma letra maiúscula
 - pelo menos uma letra minúscula
 - pelo menos um número
3. Preencha o campo Denominação, com o nome da entidade (pessoa coletiva ou singular), constante no Instituto de Registo e Notariado (IRN) e indique o email e a palavra-passe que quer associar ao seu registo.

Este **email** será também o seu email de contacto com o Balcão dos Fundos e o que será usado se precisar de recuperar a sua palavra-passe. Não é possível fazer o registo com um email que já exista no Balcão dos Fundos. Se tentar fazê-lo, vai receber um aviso.

Depois de confirmar a sua palavra-passe, deverá ler e aceitar a Política de Privacidade e os Termos e Condições. Nesse momento, ficará disponível o botão “Criar registo”. Clique para receber, no email que indicou, um link de confirmação.

4. Clique no link que recebeu no seu email (válido durante 24 horas) para confirmar o registo. Será enviado de volta para a página de acesso ao Balcão dos Fundos. Neste momento, o registo da entidade já está “Ativo”, a entidade é considerada “Em ativação” e o seu estado “Requer atualização pela Entidade”.
5. Inicie sessão com o seu NIF e palavra-passe. Neste momento, o registo da entidade passa a estar “Ativo”, entidade é considerada “Em ativação” e o seu estado “Requer atualização pela Entidade”. Deve completar a informação em falta na secção Dados da Entidade. Depois, poderá apresentar a sua candidatura.

Só podem registar-se desta forma entidades que não o podem fazer de outra forma

Ou seja, este tipo de registo só está disponível para:

- pessoas coletivas que não estejam registadas no Fichero Central de Pessoas Coletivas
- pessoas coletivas que estejam registadas no Fichero Central de Pessoas Coletivas há menos de 15 dias úteis
- pessoas singulares que não tenham dados de acesso ao Portal das Finanças nem se possam autenticar com a Chave Móvel Digital ou cartão de cidadão.

5. O que fazer se tiver problemas durante o registo

i. Introduziu o email errado quando fez o registo?

Pode registar-se novamente, com o email correto.

Não precisa de se preocupar com a primeira tentativa de registo, porque ela não foi confirmada e não será tida em conta.

ii. Não recebeu um link no seu email?

Quando clica em “Criar Registo”, o link para confirmar o registo é automaticamente enviado para o email que indicou no registo. Por isso, comece por verificar se:

- indicou o email correto no registo
- o email com o link não está na sua caixa de spam.

Se não tiver mesmo recebido o link, preencha novamente o formulário de registo e clique em “Criar Registo”. O Balcão dos Fundos vai enviar um novo link para o email que indicar.

Não precisa de se preocupar com a primeira tentativa de registo, porque ela não foi confirmada e não será tida em conta.

iii. Recebeu um link no seu email mas não consegue usá-lo?

Experimente voltar a preencher o formulário de registo e a clicar em “Criar Registo”. O Balcão dos Fundos vai enviar um novo link para o email que indicar no registo.

iv. Recebeu a mensagem “A ativação do registo não foi efetuada com sucesso dado que este link expirou, pelo que deverá dar início a um novo registo”?

Isto acontece porque o link tinha um prazo de validade de 24 horas. Para receber um novo link no seu email, volte a preencher o formulário de registo e a clicar em “Criar Registo”.

Se não queria associar esse endereço de email ao seu registo pode:

Opção a) Não ativar o link e fazer um novo registo após 24 horas.

Se não considerar o email de validação e, por sua vez, não clicar no link, fica desabilitada qualquer continuidade do registo anteriormente realizado. Assim, como o link que valida a tentativa de registo não foi ativado, passadas as 24 horas pode repetir o registo com o endereço de email pretendido;

Opção b) Fazer a alteração de email depois de concluir o registo.

Caso detenha esse endereço e apenas não seja o que pretende associar, pode

dar continuidade ao processo de ativação (ativando o link enviado para a sua caixa de email) e, uma vez com acesso à área reservada, poderá alterar o endereço para o pretendido no separador 'Administração' em 'Utilizadores';

Opção c) Seguir o procedimento explicado em "O que fazer se não souber qual foi o email usado no registo".

v. Registou-se no Balcão dos Fundos mas agora não consegue entrar?

Confirme que está a introduzir o email e a palavra-passe que indicou no registo. Tem 5 tentativas para entrar no Balcão dos Fundos. Depois disso, o acesso ficará bloqueado e vai receber a seguinte mensagem: "A sua palavra-passe foi bloqueada por exceder o número de tentativas de acesso. Por favor, aceda ao link 'Recuperar Palavra-Passe' para normalizar o seu acesso."

Para desbloquear o acesso, clique em RECUPERAR PALAVRA-PASSE.

vi. Recebeu a mensagem "A sua palavra-passe foi bloqueada por exceder o número de tentativas de acesso. Por favor, aceda ao link 'Recuperar Palavra-Passe' para normalizar o seu acesso"?

Tem 5 tentativas para entrar no Balcão dos Fundos. Depois disso, o acesso ficará bloqueado e vai receber a seguinte mensagem: "A sua palavra-passe foi bloqueada por exceder o número de tentativas de acesso. Por favor, aceda ao link 'Recuperar Palavra-Passe' para normalizar o seu acesso."

Para desbloquear o acesso, clique em RECUPERAR PALAVRA-PASSE.

vii. Outros

Despiste inicial para os contactantes que não conseguem ser específicos na dificuldade:

- ✓ Não surge nenhum dos erros acima identificados?
- ✓ Foi selecionada a opção 'Li e aceito' referente à "Política de Privacidade" e aos "Termos e Condições"?
Só assim o botão 'Criar Registo' ficará disponível para o utilizador.
- ✓ Foi validado o link enviado para o email do registo?
Para concluir o processo, e por motivos de segurança, o utilizador irá receber um link de confirmação no email e terá de validar o link enviado num período máximo de 24 horas após o registo dos dados.

6. O que é a “entidade” no Balcão dos Fundos?

A “**entidade**” é a pessoa (pessoa singular) ou organização (pessoa coletiva) que se vai candidatar aos fundos. É este o termo que o Balcão dos Fundos usará para se referir à pessoa ou organização que se candidata aos fundos, tanto nas comunicações (emails e mensagens enviadas através do Suporte) como no site (nos menus, campos a preencher e informação apresentada).

Quando regista uma entidade, alguns dos seus dados aparecem preenchidos, porque essa informação é fornecida automaticamente pelos sistemas informáticos da Administração Pública, com base no NIF (ou NIPC) indicado no registo. Há outros que têm de ser fornecidos por si, depois do registo. Também existem dados que não tem de fornecer, mas que pode querer atualizar.

Abaixo encontra orientações para atualizar os dados sobre a entidade.

7. Definir perfis de utilizador

i. Que perfis de utilizadores existem

No Balcão dos Fundos existem os perfis de utilizador:

1. beneficiário
2. super-utilizador
3. técnico interno
4. técnico externo
5. consulta

Se a entidade que registou fizer parte de outra organização mas tiver autonomia administrativa (como as diferentes faculdades de uma universidade, por exemplo), os perfis de utilizador disponíveis são os seguintes:

1. administrador unidade organizacional
2. super-utilizador unidade organizacional
3. técnico interno unidade organizacional
4. técnico externo unidade organizacional
5. consulta organizacional

Características dos diferentes perfis de utilizador

Com o perfil **beneficiário** pode aceder a toda a informação registada sobre a entidade (pessoa ou entidade) que se vai candidatar aos fundos e gerir as suas candidaturas. É este o perfil a que tem acesso quem entra no Balcão dos Fundos com o NIF da entidade que registada.

Com o perfil **super-utilizador** pode aceder a toda a informação registada sobre a entidade (pessoa ou entidade) que se vai candidatar aos fundos e gerir as suas candidaturas. Com este perfil pode atribuir e alterar perfis de utilizador para outras pessoas e apresentar e gerir candidaturas.

Com o perfil **técnico interno** pode realizar todas as tarefas necessárias para registar uma entidade. Também pode atualizar os dados da entidade e preparar candidaturas, mas não as pode submeter nem alterar. Este perfil destina-se aos trabalhadores da entidade que vai ser registada.

Com o perfil **técnico externo** pode realizar todas as tarefas necessárias para registar uma entidade. Também pode atualizar os dados da entidade e preparar candidaturas, mas não as pode submeter nem alterar. Este perfil destina-se a colaboradores externos da entidade que vai ser registada. Por exemplo, uma consultora ou consultor, revisores oficiais de contas (ROC) e contabilistas certificados (CC).

Com o perfil **consulta** pode aceder à área reservada da entidade no Balcão dos Fundos e consultar a informação disponível sobre ela.

Por regra, todos os utilizadores podem aceder a toda a informação sobre todas as candidaturas do beneficiário. No entanto, o beneficiário e o super-utilizador podem retirar-lhes permissões para aceder a algumas das candidaturas. Veja como em “Como editar perfis de utilizador: atribuir e alterar, gerir permissões, ativar e desativar”

Esta tabela mostra quais as permissões de cada perfil:

Opções de Menu		Ações	Perfis				
			Beneficiário				
			Beneficiário	Super-utilizador	Técnico Interno	Técnico Externo	Consulta
Entidade	Consulta de Histórico	Consulta	✓	✓	✓		✓
	Dados de Entidade	Consulta	✓	✓	✓	✓	✓
		Alterar	✓	✓			
	Gestão de sub-Entidades	Acesso	✓	✓			
		Consulta	✓	✓			
		Alterar	✓	✓			
		Inserir	✓	✓			
		Consulta Histórico	✓	✓			
		Inativar	✓	✓			
Candidaturas	Avisos	Consulta	✓	✓	✓	✓	✓
	Pedido de Alteração	Inserir	✓	✓			
		Consulta	✓	✓			
Administração	Gestão de Utilizadores	Consulta	✓	✓			✓
		Alterar	✓	✓			
		Inserir	✓	✓			
	Alterar Senha	Acesso	✓	✓	✓	✓	✓
	Caracterização de Utilizador	Acesso	✓	✓			
		Desassociar	✓	✓			
	Gestão de Permissões	Acesso	✓	✓			
Contratos		Acesso	✓	✓	✓		
Conta Corrente		Acesso	✓	✓	✓	✓	✓

ii. O que é um super-utilizador

O **super-utilizador** é uma pessoa com permissões para editar todos os dados sobre a entidade e desempenhar todas as tarefas relacionadas com a utilização do Balcão dos Fundos, em nome dessa entidade. Há outros perfis que permitem registar e editar dados sobre uma entidade, mas só quem tem estiver classificado como super-utilizador poderá submeter informação e pedidos ao Balcão dos Fundos. Por exemplo:

- apresentar candidaturas
- fazer pedidos de pagamento
- assinar termos de aceitação

Este perfil de utilização só pode ser atribuído por quem tiver o perfil beneficiário – ou seja, por quem aceder ao Balcão dos Fundos com o NIF (ou NIPC) da entidade. Ainda assim, sempre que um super-utilizador quiser submeter informação e pedidos ao Balcão dos Fundos, vai precisar de introduzir o NIF (ou NIPC) e a senha do Portal das Finanças do beneficiário.

iii. Como atribuir perfis de utilizadores

Só o beneficiário e o super-utilizador podem atribuir perfis e definir que permissões devem ter outros utilizadores para usarem o Balcão dos Fundos em nome da entidade.

Para atribuir um perfil de utilizador, o beneficiário ou o super-utilizador têm de enviar um convite à pessoa, e a pessoa convidada tem de aceitar o convite.

1. O beneficiário ou o super-utilizador tem de enviar um convite à pessoa a quem quer atribuir o perfil:

- a. Aceda ao Balcão dos Fundos com o perfil de beneficiário ou super-utilizador.
 - b. Na barra onde encontra as diferentes áreas do site, aceda a Administração > Utilizadores
 - c. Clique no botão “+ Convidar Utilizador”. Será apresentado um formulário.
 - d. No formulário, preencha estes campos obrigatórios sobre a pessoa que quer convidar:
 - NIF
- Só podem ser atribuídos perfis a pessoas (pessoas singulares), que são identificadas através do seu NIF (português). Não podem ser criados perfis de utilizador para organizações (pessoas coletivas).

Assim, as entidades registadas no Balcão dos Fundos podem ser pessoas ou organizações (identificadas com um NIF ou NIPC), mas os utilizadores, que usam o Balcão dos Fundos em nome da entidade, identificam-se sempre de forma individual, com o NIF.

- Email

e. Associe um perfil ao seu convite

Quando associar um perfil ao convite, deixa de poder alterar o NIF que lhe está associado, porque o Balcão dos Fundos inicia um processo de validação desse NIF. Se desassociar o perfil de utilizador do convite, o campo NIF voltar a ser editável.

Quando a pessoa convidada aceitar o convite, vai receber um email de confirmação.

2. **A pessoa convidada tem de aceitar o convite:**

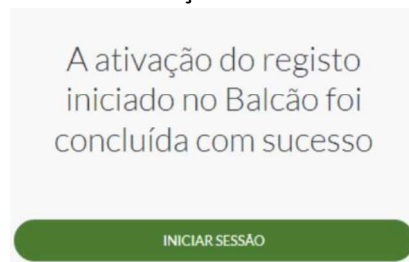
Se já estava registada no Balcão dos Fundos, pode aceder através:

- a) do email que recebeu do remetente noreply@balcao.pt.
- b) da área reservada do Balcão dos Fundos, em 'Comunicações' (canto superior direito). Para tal deverá aceder ao Balcão dos Fundos com NIF e a palavra-passe definida anteriormente. No acesso privado, deve clicar no ícone 

De seguida, deve clicar em "LINK".

Clique no seguinte LINK para completar o processo de acreditação.

Será direcionada para o Balcão dos Fundos, onde lhe será apresentado uma mensagem de confirmação:



Para ter acesso às funcionalidades do novo perfil deve 'iniciar sessão'.

Se ainda não estava registada no Balcão dos Fundos, deve aceder ao email que recebeu, com o assunto "Balcão dos Fundos – Convite – Ativação da sua conta" e enviado pelo remetente noreply@balcao.pt.

De seguida, deve clicar em "LINK".

Clique no seguinte LINK para completar o processo de acreditação.

Será direcionada para o Balcão dos Fundos, devendo preencher o formulário com o seu utilizador (NIF) e palavra-passe que pretende associar ao registo.

A confirmação do acesso será possível após aceitar a política de privacidade e os termos e condições de utilização do Balcão dos Fundos. E 'aceitar o convite'.

Posteriormente, deverá completar os dados do seu perfil de acesso.

iv. Como editar perfis de utilizador: atribuir ou alterar perfis, dar ou retirar permissões, ativar ou desativar utilizadores

Só o beneficiário e o super-utilizador podem editar perfis de utilizador. Isso inclui:

- atribuir e alterar perfis de utilizador
- editar as permissões dos utilizadores
- ativar e desativar utilizadores

a. Pesquisar o utilizador ou utilizadores cujo perfil se quer editar

1. Na barra onde encontra as diferentes áreas do site, aceda a Administração > Gestão de permissões
2. Procure o utilizador ou utilizadores cujo perfil quer editar usando os seguintes campos de pesquisa:
 - Utilizador – o nome de utilizador da pessoa ou pessoas
 - Perfil – o perfil de utilizador que foi atribuído a essa pessoa ou pessoas
 - Código do Aviso – o código do aviso de abertura da candidatura a que essa pessoa ou pessoas têm acesso
 - Código da Operação – o código da operação a que essa pessoa ou pessoas têm acesso (o código da operação é aquele que identifica um apoio que a entidade está a receber)
 - NIF da Entidade

Para conseguir fazer a pesquisa tem de preencher pelo menos 2 campos:

- 1 destes:
 - Utilizador
 - Perfil
- 1 destes:
 - Código do Aviso
 - Código da Operação

Se fizer uma pesquisa avançada, pode pesquisar por:

- Tipo de Perfil
- Sistema
- Período de Programação – o período durante o qual decorre a candidatura a que essa pessoa ou pessoas têm acesso
- Programa Operacional – sigla do Programa Operacional em que se insere a candidatura ou apoio que essa pessoa ou pessoas têm acesso
- Fonte de Financiamento – sigla da Fonte de Financiamento da candidatura ou apoio que essa pessoa ou pessoas têm acesso

- Estado da Operação – em que estado está o apoio que foi atribuído à entidade.

b. Atribuir ou alterar um perfil de utilizador

1. Na barra onde encontra as diferentes áreas do site, aceda a Administração > Gestão de permissões
2. Siga o procedimento descrito em **Pesquisar o utilizador ou utilizadores cujo perfil se quer editar**
3. Selecione, na lista de resultados, o utilizador ou utilizadores aos quais quer atribuir um perfil ou alterar o perfil que lhe foi inicialmente atribuído e aplique a ação pretendida.

c. Gerir permissões: dar ou retirar acessos às operações

1. Na barra onde encontra as diferentes áreas do site, aceda a Administração > Gestão de permissões
2. Siga o procedimento descrito em **Pesquisar o utilizador ou utilizadores cujo perfil se quer editar**. Será apresentada uma lista de resultados com operações e utilizadores autorizados a aceder a elas.
3. Para dar ou retirar o acesso a uma operação, precisa de filtrar os resultados por operações a que os utilizadores têm acesso, ativando assim a funcionalidade que lhe permite fazer essa gestão. Para fazê-lo, ative a opção “restrições” (na checkbox acima da lista de resultados) e poderá alternar entre duas vistas, para:
 - a) Dar acessos**, devendo aceder à lista de utilizadores e operações com restrições, selecionar um ou mais utilizadores e clicar em “Atribuir acesso”, para autorizar esse utilizador ou utilizadores a desempenharem tarefas relacionadas com uma determinada operação.
 - b) Retirar acessos**, devendo aceder à lista de utilizadores e operações sem restrições, selecione um ou mais utilizadores e clique no botão “Retirar acesso” para que esse utilizador deixe de poder aceder a uma determinada operação.

d. Ativar ou desativar um utilizador

1. Na barra onde encontra as diferentes áreas do site, aceda a Administração > Gestão de permissões
2. Siga o procedimento descrito em **Pesquisar o utilizador ou utilizadores cujo perfil se quer editar**. Será apresentada uma lista de resultados com operações e utilizadores autorizados a aceder a elas.
3. Clique em cima do utilizador cujo perfil quer ativar ou desativar e, na janela que surgir com a informação do utilizador, deve clicar em ‘ativar’/‘desativar’, consoante o pretendido.

v. Como consultar a lista de convites enviados e o seu estado

1. Na barra onde encontra as diferentes áreas do site, aceda a Administração > Utilizadores
2. Clique no separador Convites
3. Preencha um ou mais dos campos com critérios de pesquisa, para aceder a uma lista de convites enviados com essas características.

Por exemplo, pode procurar os convites enviados para um determinado email ou todos os convites que enviou a convidar pessoas para se registarem com o perfil consulta. Estão disponíveis os critérios de pesquisa:

- NIF – da pessoa que convidou
- email – da pessoa que convidou
- perfil – que associou ao convite que enviou
- estado – do convite: ativo ou inativo
- data em que o convite foi enviado – pode definir um intervalo de tempo ou definir a data a partir da qual quer pesquisar os convites e, nesse caso, os resultados vão incluir todos os convites que enviou até ao dia em que faz a pesquisa.

Nos resultados da pesquisa, poderá consultar informação sobre:

- Perfil – perfil para o qual o utilizador será ou foi convidado
- Sistema – sistema associado ao perfil
- Entidade – NIF da entidade em nome da qual o utilizador envia o convite
- Programa Operacional – Programas operacionais no âmbito dos quais aquele utilizador vai poder usar o Balcão dos Fundos
- Organismo Intermédio – organismos intermédios associados àquele perfil
- Entidade associada – NIF da empresa associada

Para alterar o perfil ou as permissões a atribuir a um utilizador a quem enviou um convite, selecione esse utilizador na lista e use a janela (pop-up) que lhe será apresentada.

Para alterar o perfil ou as permissões a atribuir a um utilizador a quem enviou um convite, consulte como em 'Atribuir ou alterar um perfil de utilizador'

Parte 3

Como utilizar o Balcão dos Fundos

8. Como aceder

Para entrar na sua área reservada no Balcão dos Fundos, vai precisar de iniciar sessão autenticando-se com um dos seguintes meios:

Utilizador e palavra-passe de acesso ao Balcão dos Fundos

No campo Utilizador, deve inserir o NIF (ou NIPC, no caso das pessoas coletivas) com que se registou. A palavra-passe corresponde ao que definiu para aceder ao Balcão dos Fundos.

Chave Móvel Digital

1. Na página de acesso ao Balcão dos Fundos, escolha a opção Chave Móvel Digital. Será encaminhado/a para o site [Autenticação.gov.pt](https://autenticacao.gov.pt)
2. Selecione qual o meio de autenticação que pretende
 - a. Cartão de Cidadão;
 - b. Chave Móvel Digital.

Acesso.gov.pt (dados do Portal das Finanças)

1. Na página de acesso ao Balcão dos Fundos, escolha a opção Acesso.gov.pt. Será encaminhado/a para o site [Acesso.gov.pt](https://acesso.gov.pt)
2. Indique o seu NIF (ou NIPC, no caso das pessoas coletivas) e a sua senha do Portal das Finanças e clique em Autenticar. Será encaminhado/a para a sua área reservada no Balcão dos Fundos.

Cartão de cidadão

1. Na página de acesso ao Balcão dos Fundos, escolha a opção Chave Móvel Digital. Será encaminhado/a para o site [Autenticação.gov.pt](https://autenticacao.gov.pt)
2. Selecione qual o meio de autenticação que pretende
 - a. Cartão de cidadão;
 - b. Chave Móvel Digital.

Também pode iniciar sessão com os seus dados de utilizador do Balcão 2020

Se já usava o Balcão 2020, pode iniciar sessão no Balcão dos Fundos com o mesmo utilizador e palavra-passe com que usava antes.

9. Como recuperar a sua palavra-passe

1. Na página de entrada, clique em “Recuperar palavra-passe”. Será encaminhado/a para a página de recuperação de palavra-passe.
2. Introduza o seu utilizador, o email de contacto que indicou quando fez o registo no Balcão dos Fundos e os caracteres que aparecerem na imagem. Clique em “Recuperar”.

O seu nome de utilizador corresponde ao seu NIF (ou NIPC, no caso das pessoas coletivas).

Se os dados que introduziu estiverem corretos, vai receber, no email que indicou no registo, um link. Clique no link para definir uma nova palavra-passe.

10. O que fazer se não souber com que utilizador se registou

O seu nome de utilizador corresponde:

- ao seu NIF, se for uma pessoa – **empresária em nome individual** ou **outra pessoa singular**
- ao seu NIPC, no caso das empresas e outras pessoas coletivas.

11. O que fazer se não souber qual foi o email usado no registo

[o utilizador não pode recuperar o email, o que faz é definir um novo]

- i. Se a entidade registada no Balcão dos Fundos for uma pessoa – **empresária em nome individual** ou **outra pessoa singular**.

O email com que a entidade foi registada só pode ser alterado por alguém com um perfil de utilizador de Beneficiário ou Super-utilizador. Se houver outros utilizadores com acesso à Área reservada da entidade, esses utilizadores só estão autorizados a alterar o seu próprio email, o da entidade não.

Para alterar o seu email de registo:

1. Crie um documento (um ficheiro de texto, word ou outro) no qual:
 - indique o seu NIF e nome completo
 - peça para trocar o email que foi indicado no registo, pelo email que quer usar a partir de agora, colocando o novo endereço de email.
 - inclua a data em que está a escrever o documento.
2. Assine o documento. Pode fazê-lo com [assinatura digital](#) ou com a [Chave Móvel Digital](#). Não são válidos outros tipos de assinatura.
3. Crie um pedido de suporte no Balcão dos Fundos e anexe o documento.

Se não for necessário anexar documentos, é o operador que cria o pedido de suporte.
--

- ii. Se o email a alterar for o de um **utilizador/técnico** (não o de uma entidade)

Para alterar o seu email de registo:

1. Crie um documento (um ficheiro de texto, word ou outro) no qual:

- indique o seu NIF e nome completo
 - peça para trocar o email que foi indicado no registo, pelo email que quer usar a partir de agora, colocando o novo endereço de email.
 - inclua a data em que está a escrever o documento.
2. Assine o documento. Pode fazê-lo com [assinatura digital](#) ou com a [Chave Móvel Digital](#). Não são válidos outros tipos de assinatura.

Se não tiver assinatura digital ou Chave Móvel Digital, em alternativa, pode enviar com este documento uma cópia do seu cartão de cidadão. Neste caso, terá de incluir no documento uma declaração onde conste que disponibiliza à Linha dos Fundos este documento pessoal para este fim específico.

3. Crie um pedido de suporte no Balcão dos Fundos e anexe o documento.

Se não for necessário anexar documentos, **é o operador** que cria o pedido de suporte.

iii. Se a entidade registada no Balcão dos Fundos for uma **empresa**

O email com que a entidade foi registada só pode ser alterado por alguém com um perfil de utilizador de Beneficiário ou Super-utilizador. Se houver outros utilizadores com acesso à Área reservada da entidade, esses utilizadores só estão autorizados a alterar o seu próprio email, o da entidade não.

Para alterar o email de registo da entidade:

1. Crie um documento (um ficheiro de texto, em formato word ou outro) no qual:
 - peça para trocar o email que foi indicado no registo pelo email que quer usar a partir de agora
 - inclua:
 - o nome e NIPC da entidade
 - o nome e NIF de quem vai fazer o pedido de alteração do email em nome da entidade
 - a data em que está a escrever o documento
 - o carimbo da entidade.

Este documento terá de ser assinado por uma pessoa com poderes legais para representar a entidade. Terá de ser a mesma pessoa a submeter o pedido.

2. Assine o documento. Pode fazê-lo com [assinatura digital](#) ou com a [Chave Móvel Digital](#). Não são válidos outros tipos de assinatura.

Se não tiver assinatura digital ou Chave Móvel Digital, em alternativa, pode enviar com este documento uma cópia do seu cartão de cidadão. Neste caso, terá de incluir no documento uma declaração onde conste que disponibiliza à Linha dos Fundos este documento pessoal para este fim específico.

3. Crie um pedido de suporte no Balcão dos Fundos e anexe:
 - o documento de texto (assinado digitalmente)
 - um documento que prove que a entidade está legal – por exemplo:
 - a certidão de registo permanente ([código para acesso online](#) ou cópia digitalizada)
 - o cartão de pessoa coletiva e a ata constitutiva da entidade
 - um documento que prove que quem assina o documento, e submete o pedido, representa legalmente a entidade e pode fazer este pedido em nome dela (se isso não estiver explícito na certidão de registo ou cartão de pessoa coletiva).

Se não for necessário anexar documentos, **é o operador** que cria o pedido de suporte.

iv. Se a entidade registada no Balcão dos Fundos for uma **Instituição Pública de Solidariedade Social (IPSS) ou entidade equiparada**

O email com que a entidade foi registada só pode ser alterado por alguém com um perfil de utilizador de Beneficiário ou Super-utilizador. Se houver outros utilizadores com acesso à Área reservada da entidade, esses utilizadores só estão autorizados a alterar o seu próprio email, o da entidade não.

Para alterar o email de registo da entidade:

1. Crie um documento (um ficheiro de texto, em formato word ou outro) no qual:
 - peça para trocar o email que foi indicado no registo pelo email que quer usar a partir de agora
 - inclua:
 - o nome e NIPC da entidade
 - o nome e NIF de quem vai fazer o pedido de alteração do email em nome da entidade
 - a data em que está a escrever o documento
 - o carimbo da entidade.

Este documento terá de ser assinado por uma pessoa com poderes legais para representar a entidade. Terá de ser a mesma pessoa a submeter o pedido, através da sua área reservada ao Balcão dos Fundos.

2. Assine o documento. Pode fazê-lo com [assinatura digital](#) ou com a [Chave Móvel Digital](#). Não são válidos outros tipos de assinatura.

Se não tiver assinatura digital ou Chave Móvel Digital, em alternativa, pode enviar com este documento uma cópia do seu cartão de cidadão. Neste caso, terá de incluir no documento uma declaração onde conste que disponibiliza à Linha dos Fundos este documento pessoal para este fim específico.

3. Crie um pedido de suporte no Balcão dos Fundos e anexe:
 - o documento de texto (assinado digitalmente)
 - um documento que prove que a entidade está legal – por exemplo:
 - certidão de registo permanente ([código para acesso online](#) ou cópia)
 - cartão de pessoa coletiva
 - um documento que prove que quem assina o documento, e submete o pedido, representa legalmente a entidade e pode fazer este pedido em nome dela (se isso não estiver explícito na certidão de registo ou cartão de pessoa coletiva).

Se não for necessário anexar documentos, **é o operador** que cria o pedido de suporte.

- v. Se a entidade registada no Balcão dos Fundos for uma **associação, fundação, cooperativa ou sociedade** (pessoas coletivas de utilidade pública ou privada)

O email com que a entidade foi registada só pode ser alterado por alguém com um perfil de utilizador de Beneficiário ou Super-utilizador. Se houver outros utilizadores com acesso à área reservada da entidade, esses utilizadores só estão autorizados a alterar o seu próprio email, o da entidade não.

Para alterar o email de registo da entidade:

1. Crie um documento (um ficheiro de texto, em formato word ou outro) no qual:
 - peça para trocar o email que foi indicado no registo pelo email que quer usar a partir de agora
 - inclua:
 - o nome e NIPC da entidade
 - o nome e NIF de quem vai fazer o pedido de alteração do email em nome da entidade
 - a data em que está a escrever o documento
 - o carimbo da entidade.

Este documento terá de ser assinado por uma pessoa com poderes legais para representar a entidade. Terá de ser a mesma pessoa a submeter o pedido, através da sua área reservada ao Balcão dos Fundos.

2. Assine o documento. Pode fazê-lo com [assinatura digital](#) ou com a [Chave Móvel Digital](#). Não são válidos outros tipos de assinatura.

Se não tiver assinatura digital ou Chave Móvel Digital, em alternativa, pode enviar com este documento uma cópia do seu cartão de cidadão. Neste caso, terá de incluir no documento uma declaração onde conste que disponibiliza à Linha dos Fundos este documento pessoal para este fim específico.

3. Crie um pedido de suporte no Balcão dos Fundos e anexe:
 - o documento de texto (assinado digitalmente)
 - um documento que prove que a entidade está legal – por exemplo:
 - certidão de registo permanente ([código para acesso online](#) ou cópia digitalizada)
 - certidão de registo do ato constitutivo (cópia)
 - cartão de pessoa coletiva
 - um documento que prove que quem assina o documento, e submete o pedido, representa legalmente a entidade e pode fazer este pedido em nome dela (se isso não estiver explícito na certidão de registo ou cartão de pessoa coletiva). Esse documento pode ser por exemplo:
 - ata da tomada de posse
 - ata da reunião que comprove que a pessoa representa legalmente a entidade.

Se não for necessário anexar documentos, **é o operador** que cria o pedido de suporte.

vi. [Se a entidade registada no Balcão dos Fundos for um organismo público](#)

O email com que a entidade foi registada só pode ser alterado por alguém com um perfil de utilizador de Beneficiário ou Super-utilizador. Se houver outros utilizadores com acesso à Área reservada da entidade, esses utilizadores só estão autorizados a alterar o seu próprio email, o da entidade não.

Para alterar o email de registo da entidade:

1. Crie um documento (um ficheiro de texto, em formato word ou outro) no qual:
 - peça para trocar o email que foi indicado no registo pelo email que quer usar a partir de agora
 - inclua:
 - o nome e NIPC da entidade
 - o nome e NIF de quem vai fazer o pedido de alteração do email em nome da entidade
 - a data em que está a escrever o documento
 - o carimbo da entidade.

Este documento terá de ser assinado por uma pessoa com poderes legais para representar a entidade. Terá de ser a mesma pessoa a submeter o pedido, através da sua área reservada ao Balcão dos Fundos.

2. Assine o documento. Pode fazê-lo com [assinatura digital](#) ou com a [Chave Móvel Digital](#). Não são válidos outros tipos de assinatura.

Se não tiver assinatura digital ou Chave Móvel Digital, em alternativa, pode enviar com este documento uma cópia do seu cartão de cidadão. Neste caso, terá de incluir no documento uma declaração onde conste que disponibiliza à Linha dos Fundos este documento pessoal para este fim específico.

3. Crie um pedido de suporte no Balcão dos Fundos e anexe:
 - o documento de texto (assinado digitalmente)
 - um documento que prove que a entidade está legal – por exemplo:
 - certidão de registo permanente ([código para acesso online](#) ou cópia)
 - certidão de registo do ato constitutivo (cópia)
 - cartão de pessoa coletiva
 - cópia dos estatutos legais, onde conste que quem assina o documento tem poderes para representar a entidade (se entregar este documento não precisa de entregar nenhum dos referidos abaixo)
 - um documento que prove que quem assina o documento, e submete o pedido, representa legalmente a entidade e pode fazer este pedido em nome dela (se isso não estiver explícito na certidão de registo ou cartão de pessoa coletiva). Esse documento pode ser por exemplo:
 - ata da tomada de posse
 - ata da reunião que comprove que a pessoa representa legalmente a entidade.

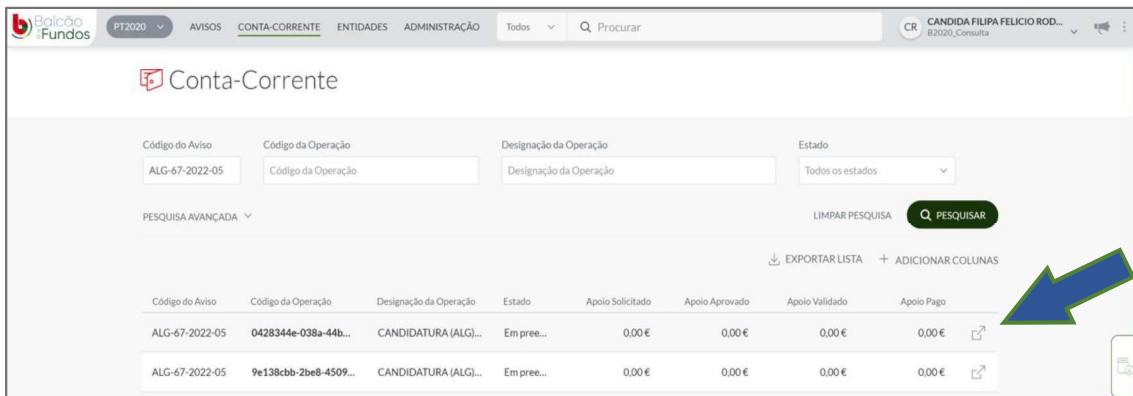
Se não for necessário anexar documentos, **é o operador** que cria o pedido de suporte.

12. Como aceder a uma operação – candidatura em preparação ou avaliação, ou projeto em financiamento)

Para fazer aceder a uma operação (um projeto que está a ser financiado ou uma candidatura que está a ser avaliada, por exemplo):

1. Inicie sessão no Balcão do Fundos e aceda à sua conta-corrente.

2. Pesquise a operação que procura, recorrendo a um ou mais dos seguintes critérios:
 - Código do Aviso
 - Código da Operação
 - Designação da Operação
 - Estado
3. Procure na lista de resultados a operação. Na linha onde aparece essa operação, clique no logótipo que lhe mostramos na imagem (se passar o rato por cima, verá a designação “aceder”). Terá acesso à ficha da operação, com toda a informação disponível sobre ela.



13. Como fazer alterações a uma operação – candidatura em preparação ou avaliação, ou projeto em financiamento)

Para fazer alterações a uma operação (um projeto que está a ser financiado ou uma candidatura que está a ser avaliada, por exemplo), precisa de fazer um pedido no Balcão dos Fundos.

Pode registar pedidos de:

- Alteração da operação
- Anulação/desistência
- Retificação
- Reprogramação
- Alteração de titularidade

Para apresentar um pedido siga estes passos:

4. Inicie sessão no Balcão do Fundos e aceda à sua conta-corrente.
5. Procure na lista a operação à qual quer fazer alterações e, na linha onde aparece essa operação, clique no logótipo que lhe mostramos na imagem (se passar o rato por cima, verá a designação “aceder”). Terá acesso à ficha da operação.

Conta-Corrente

Código do Aviso: ALG-67-2022-05
 Código da Operação: Código da Operação
 Designação da Operação: Designação da Operação
 Estado: Todos os estados

PESQUISA AVANÇADA LIMPAR PESQUISA PESQUISAR

EXPORTAR LISTA + ADICIONAR COLUNAS

Código do Aviso	Código da Operação	Designação da Operação	Estado	Apoio Solicitado	Apoio Aprovado	Apoio Validado	Apoio Pago
ALG-67-2022-05	0428344e-038a-44b...	CANDIDATURA (ALG)...	Em pree...	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
ALG-67-2022-05	9e138cbb-2be8-4509...	CANDIDATURA (ALG)...	Em pree...	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

6. Apresente o seu pedido. Não se esqueça de verificar se cumpre as condições necessárias para fazer esse pedido.

14. Como fazer um pedido de pagamento

Para receber os pagamentos correspondentes precisa de preencher e entregar os formulários de pagamento correspondentes às despesas elegíveis.

Para obter formulários de pagamento:

1. Inicie sessão no Balcão dos Fundos e aceda à sua conta-corrente.
2. Procure na lista o projeto ao qual se destina o pagamento.
3. Na linha onde aparece esse projeto, clique no logótipo que lhe indicamos na imagem (se passar o rato por cima, verá a designação “aceder”). Terá acesso à ficha da operação onde pode preencher o formulário.

Conta-Corrente

Código do Aviso: ALG-67-2022-05
 Código da Operação: Código da Operação
 Designação da Operação: Designação da Operação
 Estado: Todos os estados

PESQUISA AVANÇADA LIMPAR PESQUISA PESQUISAR

EXPORTAR LISTA + ADICIONAR COLUNAS

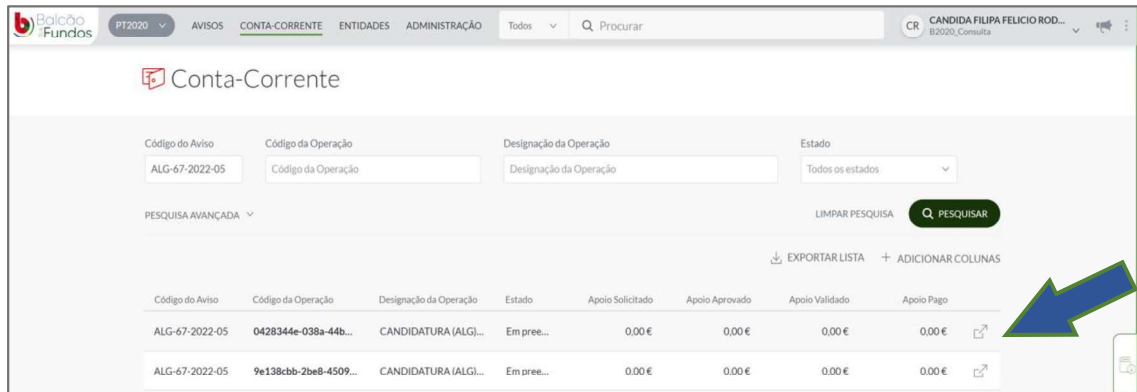
Código do Aviso	Código da Operação	Designação da Operação	Estado	Apoio Solicitado	Apoio Aprovado	Apoio Validado	Apoio Pago
ALG-67-2022-05	0428344e-038a-44b...	CANDIDATURA (ALG)...	Em pree...	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
ALG-67-2022-05	9e138cbb-2be8-4509...	CANDIDATURA (ALG)...	Em pree...	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

15. Como pedir comprovativos de pedidos de alteração de candidaturas

Para obter um comprovativo em como pediu a alteração de uma candidatura:

1. Inicie sessão no Balcão dos Fundos do Fundos e aceda à sua conta-corrente.
2. Procure na lista o projeto pretendido.

3. Na linha onde constar o projeto, clique no logótipo que lhe mostramos na imagem (se passar o rato por cima, verá a designação “aceder”). Terá acesso à ficha da operação onde pode ver o pedido de alteração e pedir um comprovativo.



16. O que fazer se surgirem mensagens de erro durante a utilização do Balcão dos Fundos:

- “Neste momento não pode efetuar alterações a este registo”
- “A operação neste momento encontra-se em alteração pelo que não pode ser assegurada a sua utilização exclusiva”

Estas mensagens poderão ser mostradas se sair sem terminar a sua sessão.

Sempre que terminar de usar o Balcão dos Fundos, deve terminar a sessão.

Se fechar a aplicação sem terminar a sessão ou se a utilização for interrompida por uma falha na comunicação (na ligação à internet ou de eletricidade, por exemplo), o acesso à aplicação pode ficar bloqueado. Para voltar a utilizá-la terá de esperar 30 minutos.

Para evitar estes problemas:

- Use sempre o botão “Terminar Sessão”, para sair do site
- Utilize sempre a mesma janela do browser. Antes de fechar a janela, termine a sessão.

Este erro também pode acontecer se tiver uma sessão iniciada num dispositivo e aceder ao Balcão dos Fundos noutro (outro computador, tablet ou smartphone, por exemplo).

Parte 4

Ajuda – Como enviar um pedido ao Suporte do Balcão dos Fundos

1. O que é o Suporte

O Suporte é um canal de apoio, por escrito, da Linha dos Fundos. Permite colocar questões tanto por email como através da caixa de mensagens que as entidades registadas no Balcão dos Fundos têm na sua área reservada.

A equipa que dá apoio através do Suporte está preparada para esclarecer dúvidas sobre:

- a utilização do Balcão dos Fundos
- o Portugal 2020
- o Portugal 2030
- o PRR.

2. Como enviar um pedido ao Suporte

Se não iniciou sessão no Balcão dos Fundos ou se ainda não se registou

1. Na [página inicial](#), clique em Linha dos Fundos ou em “Saiba mais aqui”:



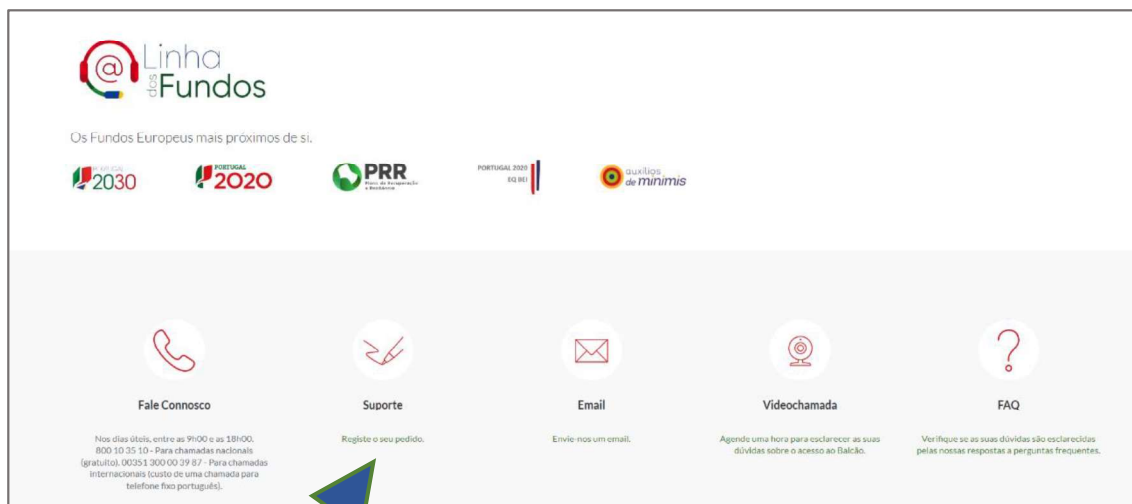
Ao clicar, será encaminhado/a para uma página onde lhe mostramos todos os canais de que dispõe para entrar em contacto com a Linha dos Fundos.

2. Clique em Suporte:

1. Clique no logotipo da Linha dos Fundos, no canto superior direito:



2. Terá acesso a uma página onde disponibilizamos todos os nossos contactos. Nesta página, deve clicar em Suporte:



3. Preencha o formulário de contacto e clique em "Ok":

Registo

Nome *

Nome é necessário

Email *

Descrição *

Deseja anexar quantos ficheiros?

Anexo 1 *

De seguida, deverá receber por email a confirmação de que recebemos o seu pedido.

3. Como enviar uma imagem ou um documento em anexo ao seu pedido ao suporte

1. Indique quantos ficheiros quer anexar

2. Clique no ícone com uma pasta, que encontra no final do formulário de contacto, do lado direito:

Registo

Nome *

Email *

Descrição *

Deseja anexar quantos ficheiros?

Anexo 1 *

3. Escolha os ficheiros que quer enviar e clique em anexar.

4. Como enviar um ficheiro de grandes dimensões com o seu pedido ao suporte?

Pode não estar a conseguir anexar um ficheiro ao seu pedido de suporte por esse ficheiro ser demasiado grande. Se isso acontecer, experimente comprimir o ficheiro com um programa como o WinRAR, WinZip ou 7-Zip e volte a tentar.

5. Como apresentar dúvidas sobre um Aviso para apresentação de candidatura através do Suporte

Se não iniciou sessão no Balcão dos Fundos ou se ainda não se registou

1. Na [página inicial do Balcão dos Fundos](#), clique em “Linha dos Fundos” ou em “Saiba mais aqui”:

Fale Connosco

Linha dos Fundos

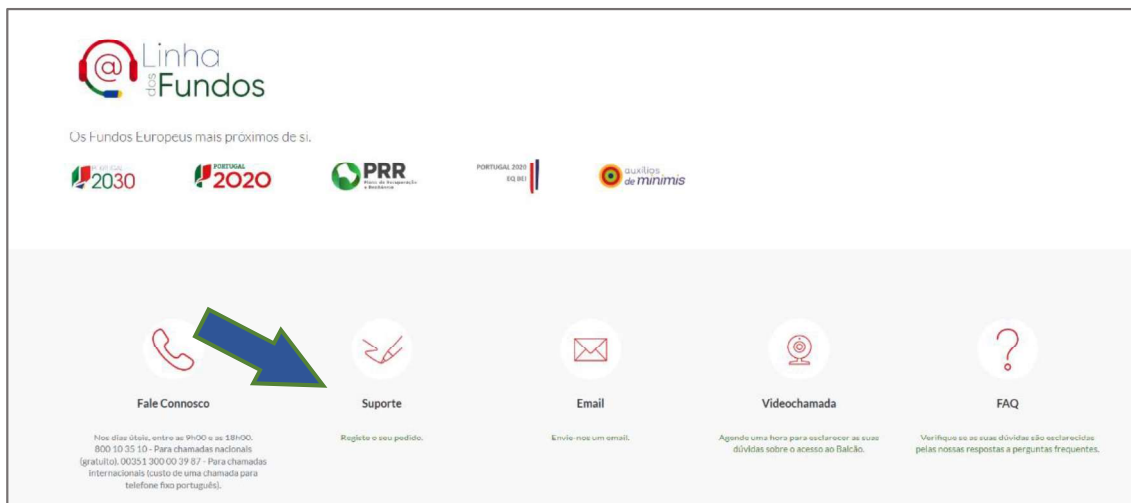
Estamos disponíveis para lhe dar mais informação sobre os Fundos Europeus:

- ✓ Utilização do Balcão;
- ✓ Acesso aos apoios;
- ✓ Empréstimos-Quadro do Banco Europeu de Investimento (EQ BEI);
- ✓ Auxílios de minimis.

Saiba mais aqui →

Ao clicar, será encaminhado/a para uma página onde lhe mostramos todos os canais de que dispõe para entrar em contacto com a Linha dos Fundos.

2. Clique em Suporte:



3. Selecione Avisos:



Será apresentado um campo para selecionar o aviso sobre o qual tem dúvidas.

4. Selecione, na lista apresentada, o aviso sobre o qual tem dúvidas. Preencha o formulário e submeta o seu pedido. Vai receber por email a confirmação de que recebemos o seu pedido.

Se está registado/a no Balcão dos Fundos

1. Inicie sessão no Balcão dos Fundos e aceda à sua área reservada.
2. Clique na imagem da Linha dos Fundos. Será encaminhado/a para a página da Linha dos Fundos.
3. Selecione o canal Suporte, clicando em “Registe o seu pedido”.
4. No campo Categoria, selecione “Aviso”. Quando o fizer, será apresentado um campo para selecionar o aviso sobre o qual tem dúvidas.
5. Selecione, na lista apresentada, o aviso sobre o qual tem dúvidas. Preencha o formulário e submeta o seu pedido. Vai receber por email a confirmação de que recebemos o seu pedido.

6. Como aceder às mensagens do Suporte

1. Inicie sessão no Balcão dos Fundos (com o utilizador que usou para enviar o seu pedido ao Suporte).
2. Clique no logótipo da Linha dos Fundos. Será enviado/a para uma página onde lhe mostramos todos os canais de contacto da Linha dos Fundos.
3. Clique em Suporte. Será enviado/a para a caixa de entrada das suas mensagens.

A entidade recebeu um email com um link para uma mensagem e não consegue aceder a essa mensagem? Deve seguir o mesmo procedimento que explicamos acima.

As entidades que não estejam registadas no Balcão dos Fundos não têm acesso à plataforma, podendo responder às mensagens do Suporte através da sua caixa de entrada do email.

Parte 5

O que fazer se for necessário usar o Balcão dos Fundos em conjunto com outras plataformas

1. MINIMIS

Como aceder a mensagens relacionadas com auxílios de Minimis

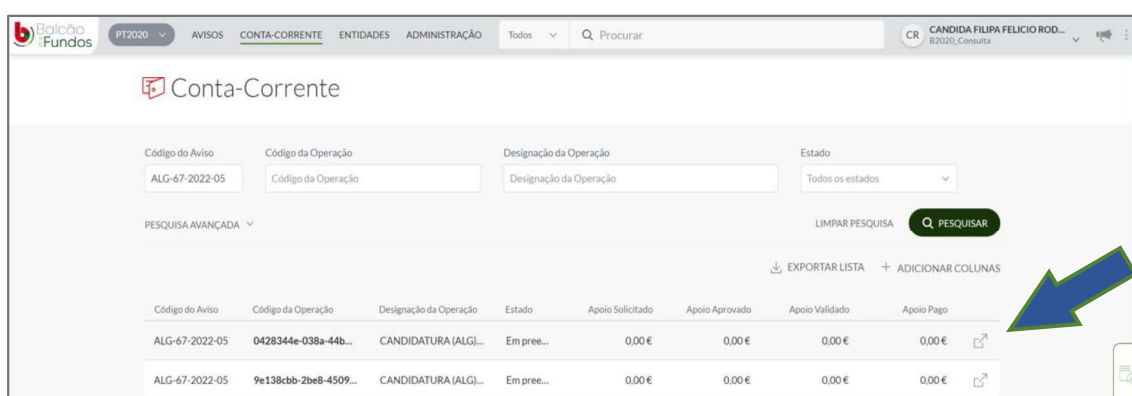
1. Inicie sessão no Balcão dos Fundos (com o utilizador que usou para enviar o seu pedido ao Suporte).
2. Clique no logótipo da Linha dos Fundos. Será enviado/a para uma página onde lhe mostramos todos os canais de contacto da Linha dos Fundos.
3. Clique em Suporte.
4. O acesso é feito através de um clique no ícone do canto superior direito da página:



2. COMPETE

Como aceder a mensagens relacionadas com o Compete

1. Inicie sessão no Balcão dos Fundos e aceda à sua conta-corrente.
2. Procure na lista o projeto a que a mensagem diz respeito e clique no logótipo que lhe mostramos na imagem abaixo (se passar o rato por cima, verá a designação “aceder”).



Será enviado/a para a página da Plataforma de Acesso Simplificado (PAS).

3. Selecione o ícone Mensagens.



Terá acesso à lista das suas operações.

4. Clique no número da operação a que diz respeito a mensagem.

Se não encontrar a operação na lista e não souber em que secção ela está, selecione “todas as candidaturas”, na barra lateral da página.

3. PRR

O que fazer quando um link do PRR direciona para Balcão 2020 e a entidade preenche os dados mas não consegue avançar

Deve fazer-se o seguinte despiste para perceber qual é o problema:

1. **Consultar o aviso** e ver se existe um procedimento especial para aceder a essa candidatura. Se existir, deve ajudar a entidade a seguir esse procedimento.
2. **Perguntar ao contactante se:**
 - a. já preencheu todos os dados necessários para concluir o registo da entidade no Balcão dos Fundos
 - b. a pessoa que tem sessão iniciada no Balcão dos Fundos é beneficiário ou super-utilizador
3. **Se o problema não estiver relacionado com nenhuma destas situações deve:**
 - transferir o pedido para USI, se for uma dificuldade ‘interna’
 - transferir o pedido para PRR, se for uma dificuldade ‘externa’ ao Balcão dos Fundos.

4. POCI

Como eliminar uma candidatura em preenchimento de um concurso do Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (POCI)

1. Aceda à PAS (Plataforma de Acesso Simplificado) através do botão Início.
2. Clique em “candidatura”



3. Na lista de candidaturas, selecione a candidatura que quer eliminar, clicando no “X”.