



**COMISSÃO EUROPEIA**

Direcção-Geral do Mercado Interno e Serviços

**SERVIÇOS**

**Cooperação administrativa e redes entre Estados-Membros**

# **Sistema de Informação do Mercado Interno**

## **Perguntas frequentes**

**(Março de 2011)**

## Índice

1.	REGISTO NO IMI.....	3
2.	ACESSO AO IMI.....	6
3.	GESTÃO DOS DADOS DAS ENTIDADES NO IMI.....	8
4.	GESTÃO DE UTILIZADORES NO IMI.....	11
5.	PEDIDOS DE INFORMAÇÕES.....	13
5.1.	Enviar pedidos de informações.....	13
5.2.	Responder a pedidos.....	16
5.3.	Aceitar respostas a pedidos no IMI.....	19

## 1. REGISTO NO IMI

### ➤ **Gostaria de efectuar o registo no IMI. O que preciso de fazer?**

Apenas pode registar a sua entidade no IMI após receber um convite de um coordenador IMI. Se acha que necessita de utilizar o IMI, deve contactar o coordenador nacional IMI (CNIMI) no seu país. A lista de coordenadores nacionais está disponível no sítio Web do IMI: <http://ec.europa.eu/imi-net/>. O CNIMI indicará quem é o coordenador IMI competente para a sua região ou domínio legislativo. O coordenador em questão decidirá se procede ele próprio ao registo da sua entidade ou se lhe envia um convite para que proceda ao seu auto-registo.

### ➤ **A minha entidade possui competências em diversos domínios legislativos. De que forma poderei indicar essa situação no IMI?**

O IMI foi concebido para suportar diversos domínios de legislação do mercado interno. Se a sua entidade possui competências em mais do que um dos domínios legislativos abrangidos pelo IMI, apenas necessitará de a registar no sistema uma vez. Poderá, em seguida, para cada domínio definir a competência da sua entidade seleccionando entradas a partir das listas estruturadas de palavras-chave, serviços ou profissões. Terá ainda a possibilidade de registar diversos utilizadores para cada domínio legislativo, podendo igualmente atribuir-lhes direitos de utilizador, dependendo do papel que desempenhem na sua organização.

### ➤ **Pode a mesma entidade competente ter no IMI diversas funções em diferentes domínios legislativos?**

Cada entidade pode ter diversas funções em diferentes domínios legislativos. Por exemplo, o Ministério da Administração Pública pode assumir a função de coordenador nacional IMI, cabendo-lhe, por conseguinte, a tarefa de assegurar o bom funcionamento do IMI no seu país. O mesmo ministério pode ainda desempenhar funções de «entidade (pedidos)» no fluxo de trabalho de pedidos relativos às qualificações profissionais, e funções de «caixa postal para recepção de alertas» no fluxo de trabalho referente à Directiva Serviços. Do mesmo modo, uma câmara de comércio e indústria nacional pode ser um coordenador delegado IMI relativamente à Directiva Serviços, desempenhando funções de «coordenador de pedidos» no fluxo de trabalho de intercâmbio de informações e as funções de «entidade responsável pelos alertas» no fluxo de trabalho dos alertas.

Para obter mais informações sobre as funções das entidades no IMI, consulte o nosso [Glossário de termos do IMI](#).

### ➤ **Como devo registar um ministério com diversos departamentos responsáveis por diferentes profissões abrangidas pela Directiva relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais?**

No caso de haver, na mesma entidade, diversos departamentos responsáveis por diferentes profissões (por exemplo, o Ministério da Saúde pode ter um departamento responsável pelos médicos e outro responsável pelos farmacêuticos), existem duas soluções técnicas para registar esta entidade. Pode optar por:

- ⇒ Registar **duas entidades competentes separadas no IMI**, incluindo o nome do departamento na designação da entidade para evitar alguma confusão. Recomenda-se esta solução no caso de os dois departamentos serem entidades separadas, cada uma delas dotada de pessoal específico.
- ⇒ Registar **uma única entidade competente** que fique responsável pelas duas profissões no sistema IMI. Neste caso, pode considerar a hipótese de utilizar o processo de atribuição para atribuir novos pedidos ao departamento adequado.

➤ **Como devo registar uma entidade competente responsável por três profissões quando sou o coordenador para apenas duas das três profissões?**

Pode haver casos em que uma entidade competente seja responsável por três profissões, por exemplo, médicos, farmacêuticos e fisioterapeutas, mas em que dois coordenadores IMI diferentes sejam responsáveis pelas três profissões: o Ministério da Saúde supervisiona os médicos e farmacêuticos e o Ministério da Educação é responsável pelos fisioterapeutas. Neste caso, pode proceder-se do seguinte modo:

O Ministério da Saúde regista a entidade competente. Durante o registo, selecciona as três profissões para definir os domínios de competência da entidade.

O Ministério da Saúde surgirá automaticamente como «coordenador com privilégios de acesso» relativamente à entidade. Dado que a entidade competente é igualmente responsável pelos fisioterapeutas, o Ministério da Educação deve também ser seleccionado como «coordenador com privilégios de acesso». Esta operação pode ser efectuada durante o registo (neste exemplo pelo Ministério da Saúde) ou após o registo pela própria entidade competente.

A existência de dois coordenadores com privilégios de acesso implica que de cada vez que esta entidade envia ou recebe um pedido, o(s) seu(s) gestor(es) tenha(m) de escolher o coordenador adequado. Se o pedido disser respeito a médicos, por exemplo, o gestor de pedidos escolherá o Ministério da Saúde como coordenador relativamente a esse pedido. Caso se trate de um pedido que diga respeito a um fisioterapeuta, a entidade deve escolher o Ministério da Educação.

➤ **A minha entidade recebeu um convite para proceder ao registo no IMI, mas o sistema não me permite efectuar o auto-registo porque o código de registo é inválido. Que devo fazer?**

Cada convite enviado por correio electrónico inclui um código de registo único que deverá introduzir para iniciar o registo. Contudo, o código de registo é apenas válido por 30 dias. O sistema envia-lhe um lembrete 5 dias antes da data de caducidade do seu código de registo. Após essa data, deverá contactar o coordenador que o tiver convidado e solicitar-lhe o reenvio do seu convite.

Pode igualmente suceder que outra pessoa da sua entidade já tenha utilizado o código de registo. Neste caso, deve também contactar o coordenador que o tiver convidado.

➤ **Enviei diversos convites para registo no IMI e um ou mais convites foram rejeitados. Fiz algo de errado? (Apenas para coordenadores)**

Um convite ao registo no IMI pode ser rejeitado por três razões:

- ⇒ *Endereço de correio electrónico duplicado*: o endereço de correio electrónico que consta do seu convite já foi registado no IMI, ou já foi criado um convite ao registo utilizando o endereço de correio electrónico.
- ⇒ *Endereço de correio electrónico inválido*: o formato do endereço de correio electrónico não é reconhecido como sendo válido.
- ⇒ *Não foi seleccionado qualquer domínio legislativo nem qualquer fluxo de trabalho*.

Quando envia os convites para registo, o sistema informa-o imediatamente acerca do número de convites enviados e do número de convites rejeitados. Sempre que um convite é rejeitado, é informado do motivo para a rejeição, podendo alterar o convite em conformidade (por ex., corrigir o endereço de correio electrónico, inserir ou seleccionar outro domínio legislativo e os fluxos de trabalho). Uma vez introduzidas as actualizações necessárias, pode reenviar os convites que tenham sido inicialmente rejeitados.

➤ **Quantas entidades posso convidar para efectuar o auto-registo no IMI? (Apenas para coordenadores)**

Pode enviar o número de convites que desejar. Porém, se enviar mais do que 100 convites no mesmo dia, o sistema bloqueia-os automaticamente. Trata-se de uma medida de segurança, destinada a impedir a utilização do IMI por pessoas não autorizadas. Nesse caso, será contactado por administradores do IMI da Comissão Europeia, que lhe pedirão para confirmar se enviou intencionalmente todos os convites para registo. Após a sua confirmação, a Comissão desbloqueará os convites.

➤ **Uma entidade não reagiu ao meu convite para efectuar o registo no IMI. Que devo fazer? (Apenas para coordenadores)**

Cada convite inclui um código de registo único que é apenas válido por 30 dias. Se a entidade competente convidada não proceder ao registo antes da data de caducidade do código de registo, o convite passa a ter o estatuto de «Convite caducado». Se tal suceder, deverá contactar novamente a entidade e, se necessário, reenviar o convite.

➤ **Como é que o primeiro utilizador de uma entidade que validei recebe o seu nome de utilizador e a senha provisória? (Apenas para coordenadores)**

Com o auto-registo, não é necessário comunicar previamente aos primeiros utilizadores o respectivo nome de utilizador fora do sistema, como o faria se o registo da entidade fosse efectuado por si. Quando uma entidade efectua o auto-registo no IMI, o sistema pede à

pessoa que tiver concluído o processo que guarde ou imprima um resumo contendo todos os dados que essa pessoa tiver introduzido, bem como o nome de utilizador criado pelo sistema para o primeiro utilizador. Após a entidade ser validada por si, o primeiro utilizador recebe uma senha provisória por correio electrónico.

## **2. ACESSO AO IMI**

### **➤ Recebi uma mensagem de correio electrónico com uma senha provisória para aceder ao IMI, mas não tenho um nome de utilizador. Como posso aceder ao IMI?**

Quando se regista como novo utilizador no IMI, o sistema atribui-lhe automaticamente um nome de utilizador e uma senha provisória. A senha provisória é-lhe comunicada por mensagem automática de correio electrónico. O nome de utilizador deve ser-lhe comunicado pela pessoa que efectuou o seu registo. Por motivos de segurança, esta operação é efectuada fora do sistema IMI (por exemplo, pessoalmente ou por telefone). Caso seja o primeiro utilizador registado da sua entidade e não tenha recebido o nome de utilizador, contacte o coordenador IMI que efectuou o registo da sua entidade. Os outros utilizadores devem contactar o responsável IMI da sua própria entidade.

Se registar a sua entidade no seguimento de um convite ao registo, poderá visualizar o nome de utilizador do primeiro utilizador da sua entidade no final do processo de auto-registo. Ser-lhe-á possível imprimir a confirmação de registo, que inclui o nome de utilizador.

### **➤ Esqueci-me dos meus dados para iniciar a sessão. Que devo fazer?**

Caso se tenha esquecido do seu nome de utilizador, senha ou código de segurança de 12 dígitos, contacte um «administrador local de dados» (ALD) da sua própria entidade. Se for o único ALD na sua entidade, contacte o coordenador que efectuou o seu registo ou que validou o seu auto-registo («coordenador responsável pela validação»). Se esquecer o seu nome de utilizador, o ALD ou o coordenador responsável pela validação poderá dizer-lhe o seu nome de utilizador. Se esquecer a sua senha ou o seu código de segurança de 12 dígitos, o ALD ou o coordenador deverá restabelecer a sua senha. Nesse caso, receberá uma mensagem de correio electrónico com uma nova senha provisória.

### **➤ O sistema não reconhece a minha senha/código de segurança, e o meu acesso está agora bloqueado. Quem devo contactar?**

Se o seu acesso estiver bloqueado, contacte um administrador local de dados (ALD) da sua própria entidade. Se for o único ALD na sua entidade, contacte o coordenador IMI que efectuou o seu registo ou que validou a sua entidade no IMI («coordenador responsável pela validação»). O seu administrador local de dados ou o «administrador de dados» do seu coordenador procederá ao restabelecimento da sua senha. Nesse caso, receberá uma mensagem de correio electrónico com uma nova senha provisória.

➤ **Como recebo o meu nome de utilizador e a minha senha?**

Quando é registado um novo utilizador no IMI, o sistema cria automaticamente um nome de utilizador e uma senha provisória. A sua senha provisória é-lhe comunicada por mensagem automática de correio electrónico. Porém, o nome de utilizador deverá ser-lhe comunicado pela pessoa que tiver procedido ao seu registo no IMI. Por motivos de segurança, esta operação tem de ser efectuada fora do sistema IMI (por exemplo, pessoalmente, por telefone, por fax ou por correio). Se registar a sua entidade no seguimento de um convite ao registo, poderá visualizar o nome de utilizador do primeiro utilizador da sua entidade no final do processo de auto-registo. Ser-lhe-á possível imprimir a confirmação de registo, que inclui o nome de utilizador.

➤ **Não recebi a mensagem de correio electrónico com a senha. Que devo fazer?**

Se estiver registado no IMI, mas não receber as mensagens automáticas de correio electrónico enviadas pelo sistema, como a que contém a sua senha provisória, sugerimos que faça o seguinte:

- ⇒ Verifique a sua pasta de «correio electrónico não solicitado» e certifique-se de que a sua caixa de entrada dispõe de espaço livre suficiente para receber novas mensagens de correio electrónico.
- ⇒ Peça ao seu administrador local de dados para verificar se o seu endereço de correio electrónico está correctamente registado no IMI. Se for o único administrador local de dados na sua entidade, peça ao administrador de dados do seu coordenador responsável pela validação para efectuar essa verificação.
- ⇒ Contacte o seu serviço local de assistência informática e peça-lhe para verificar se as configurações de segurança informática da sua organização permitem receber mensagens de correio electrónico enviadas a partir do domínio «*ec.europa.eu*».
- ⇒ Se o problema persistir após ter executado os passos anteriores, peça ao seu coordenador IMI para contactar o serviço de assistência (*helpdesk*) IMI da Comissão.

➤ **Sou o administrador local de dados na minha entidade. Como posso ajudar um colega que não se lembra do seu nome de utilizador?**

Enquanto administrador local de dados (ALD), pode gerir os utilizadores da sua entidade no IMI. Através da opção de menu «Administração – Gerir a minha entidade – Gerir os utilizadores da minha entidade» será direccionado para uma lista de todos os utilizadores da sua entidade. Neste ecrã, pode restabelecer a senha de cada utilizador e também pode visualizar o nome de utilizador de cada uma das pessoas da sua entidade que estão registadas no IMI.

➤ **Sou o administrador local de dados na minha entidade. Onde posso encontrar um código de segurança de um colega que o esqueceu?**

Enquanto administrador local de dados (ALD), é responsável por ajudar os utilizadores da sua entidade a resolver os problemas de acesso ao sistema. Se um utilizador esquecer

o respectivo código de segurança, a única forma de o ajudar consiste em restabelecer a senha. O utilizador recebe uma mensagem automática de correio electrónico do sistema, contendo uma nova senha provisória. Com esta nova senha provisória e com o nome de utilizador, o utilizador pode aceder novamente ao IMI. No primeiro início de sessão, é solicitado ao utilizador que crie uma nova senha e um novo código de segurança, que serão no futuro utilizados em cada início de sessão. Por motivos de segurança, nunca poderá ver a senha ou o código de segurança dos utilizadores da sua entidade.

➤ **Não consigo aceder ao IMI. Será devido a alguma especificidade do navegador da Internet e das configurações de segurança?**

O IMI foi concebido de modo a evitar características específicas de plataformas. Como tal, prevê-se que seja compatível com a maioria dos navegadores da Internet mais recentes. Pode obter mais informações sobre a compatibilidade do IMI com os navegadores da Internet e sobre as plataformas suportadas em: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/docs/imi\\_release\\_notes\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/imi_release_notes_en.pdf).

Note-se que os navegadores com configurações de segurança muito restritivas podem limitar a funcionalidade do IMI. Assim, por exemplo, se o suporte JavaScript estiver desactivado, algumas das funcionalidades do IMI não estarão disponíveis. O mesmo sucede se o IMI for adicionado à lista de «sítios restritos» do Internet Explorer.

Se estiver a sentir dificuldades no acesso ao IMI, contacte o responsável pela rede informática da sua organização.

### **3. GESTÃO DOS DADOS DAS ENTIDADES NO IMI**

➤ **O que é o «título informal» e por que é necessário?**

Além da designação oficial da entidade, a base de dados das entidades competentes também contém um «título informal» para cada entidade. Embora a designação oficial de cada entidade seja mantida na língua original, o «título informal» é traduzido para todas as línguas oficiais da UE. Assim, os utilizadores noutros Estados-Membros podem recorrer a essa designação para comprovar que encontraram a entidade correcta. Por conseguinte, o título informal deve transmitir de uma forma clara e inequívoca a função da entidade. Por exemplo, a entidade competente irlandesa que autoriza o exercício da profissão de *barrister* (advogado) denomina-se «*The Honorable Society of Kings Inns*», uma designação pouco clara para quem não está familiarizado com a estrutura administrativa da Irlanda. Um possível «título informal» seria «*Professional Body for Admission of Barristers*» (Organismo profissional para admissão de *barristers* (advogados)), que transmite com clareza o papel da entidade competente.

➤ **O sistema pede um endereço de correio electrónico da nossa entidade. Que endereço devemos indicar?**

O endereço de correio electrónico da entidade é copiado em todas as notificações importantes que são enviadas pelo sistema IMI aos utilizadores da sua entidade,

assegurando, assim, uma reserva em caso de ausência por férias ou doença. O mesmo endereço de correio electrónico é igualmente exibido nos dados de contacto gerais da sua entidade, que são disponibilizadas a todos os utilizadores do IMI. Tanto quanto for possível, o endereço de correio electrónico registado no IMI associado à sua entidade deve ser diferente do endereço de correio electrónico pessoal dos utilizadores da entidade. Recomenda-se a utilização de uma caixa de entrada funcional (por ex., imi@organização.pt) à qual mais do que um utilizador da sua entidade tenha acesso. As mensagens automáticas de correio electrónico não contêm dados incluídos nos pedidos do IMI – apenas disponibilizam uma ligação para iniciar a sessão na parte relevante da aplicação.

➤ **A designação oficial da nossa entidade foi alterada. De que forma poderei fazer constar esta alteração no IMI?**

Cada entidade registada no IMI é responsável pela actualização dos seus dados no sistema. Porém, apenas o «coordenador responsável pela validação» (o coordenador que registou ou validou a sua entidade no IMI) pode actualizar a designação oficial das entidades coordenadas. Se a sua entidade estiver registada como coordenador nacional IMI, apenas a Comissão pode actualizar a designação oficial da sua organização no IMI.

➤ **Que devo fazer se não conseguir encontrar a palavra-chave certa para descrever a competência da minha entidade num domínio legislativo?**

Se não conseguir encontrar uma correspondência perfeita na lista de palavras-chave para determinado domínio legislativo, escolha a palavra-chave que mais se aproxime, ou uma combinação de palavras-chave. Se achar que falta uma palavra-chave importante, contacte o seu coordenador nacional IMI para que se possa proceder à actualização da lista, se necessário.

➤ **Nos dados da minha entidade figura uma secção sobre «domínios de competência». Porque devo introduzir esta informação?**

Para ajudar outros utilizadores do IMI a encontrar uma entidade competente noutros Estados-Membros, pede-se a cada entidade que faculte informações pormenorizadas sobre os seus domínios de competência. Para tal, são disponibilizados três campos: uma lista de palavras-chave predefinidas, uma de sectores de actividade económica e ainda outra de domínios de intervenção.

A lista de palavras-chave foi concebida para ajudar a transmitir uma imagem tão precisa quanto possível da sua entidade. Os sectores de actividade económica e os domínios de intervenção figuram em listas predefinidas a nível da UE. É possível que as categorias da lista não correspondam perfeitamente ao(s) domínio(s) de competência da sua entidade. Por conseguinte, recomenda-se que adopte uma abordagem pragmática e que proceda à melhor combinação possível de sectores de actividade económica e domínios de intervenção para caracterizar a sua entidade e ajudar os utilizadores de outros Estados-Membros a encontrá-la.

Os domínios de competência podem ser actualizados por um ou vários utilizadores com perfil de administrador da sua entidade ou por utilizadores com perfil de administrador

de dados do seu «coordenador responsável pela validação» (o coordenador quer registou ou validou a sua entidade no IMI).

➤ **Quero que a minha entidade atribua privilégios de acesso a um Coordenador. Posso fazê-lo?**

Apenas os administradores locais de dados podem atribuir a um coordenador privilégios de acesso à sua entidade. Note-se que se a sua entidade desempenhar funções em mais do que um domínio legislativo ou fluxo de trabalho, esta operação deverá ser executada em separado para cada domínio legislativo ou fluxo de trabalho.

➤ **É possível alterar a função desempenhada por uma entidade no sistema? Em caso afirmativo, que devo fazer/quem devo contactar?**

As entidades competentes registadas no IMI podem desempenhar diversas funções administrativas ou ligadas aos conteúdos no sistema. Os coordenadores IMI determinam estas funções no momento do registo ou da validação das entidades, e podem alterá-las se for necessário. Se acha que a função que desempenha no IMI relativamente a um dos domínios legislativos ou fluxos de trabalho conexos deve ser alterada, contacte o seu coordenador IMI.

➤ **Como posso encontrar os dados de contacto do meu coordenador IMI?**

O nome do coordenador IMI que registou ou validou a sua entidade no IMI pode ser encontrado na secção onde são apresentadas as informações gerais sobre a sua entidade (ver o separador «Informação básica» em «Administração – Gerir a minha entidade – Gerir os dados da minha entidade»). Para visualizar os respectivos dados de contacto, efectue uma pesquisa utilizando a designação do coordenador no sistema de pesquisa geral do IMI.

Se o(s) seu(s) coordenador(es) de domínio legislativo diferir(em) do coordenador que registou ou validou a sua entidade no IMI, pode visualizar o seu nome no separador «Informações gerais» da secção que descreve as configurações para cada domínio legislativo. Estas configurações são igualmente apresentadas em «Administração – Gerir a minha entidade – Gerir os dados da minha entidade».

Se o seu perfil de utilizador não lhe permitir aceder à opção de menu «administração» no IMI, pode contactar um administrador local de dados da sua entidade ou pode consultar os contactos dos serviços de assistência (*helpdesk*) nacionais que se encontram disponíveis na opção de menu «Ajuda – Serviços de assistência (*helpdesks*)».

➤ **Uma das entidades que coordeno no IMI pediu-me para registar um novo utilizador para a mesma. Como posso fazê-lo?**

Quando um coordenador IMI regista uma nova entidade no sistema, é-lhe solicitado que registe também o primeiro utilizador da entidade. Este primeiro utilizador, que, por

predefinição, recebe todos os direitos de utilizador, incluindo os direitos de administrador local de dados, passa a ser responsável pelo registo de todos os outros utilizadores da sua própria entidade. Geralmente, o IMI baseia-se no princípio de que a gestão de utilizadores no IMI cabe ao(s) administrador(es) local(ais) de dados de cada entidade.

Para prestar apoio às entidades coordenadas em situações excepcionais (por ex., se o administrador local de dados da entidade estiver de férias ou tiver abandonado a organização), os administradores de dados do «coordenador responsável pela validação» podem também registar um novo utilizador para uma entidade coordenada. Para esse efeito, seleccione a opção de menu «Administração – Gerir outras entidades – Gerir os dados de outras entidades», identifique a entidade competente em questão e, seguidamente, abra o separador «Utilizadores». Após ter registado o novo utilizador, não se esqueça de comunicar o respectivo nome de utilizador fora do IMI (por ex., por telefone ou pessoalmente). Informe também o novo utilizador de que o mesmo irá receber uma mensagem automática de correio electrónico com uma senha provisória, e poderá aceder ao sistema IMI com o nome de utilizador e a senha provisória.

➤ **Uma entidade competente coordenada por mim não consegue aceder ao IMI porque o único utilizador registado saiu da organização. Como posso ajudar?**

Enquanto coordenador responsável pela validação, pode substituir o primeiro utilizador inicial por um novo utilizador. Para esse efeito, deverá possuir o perfil de administrador de dados. Seleccione a opção de menu «Administração – Gerir outras entidades – Gerir os dados de outras entidades» e identifique a entidade competente em questão. No separador «Utilizadores» pode alterar os dados do primeiro utilizador da entidade. Mais precisamente, deverá substituir os dados do utilizador antigo pelos dados do novo utilizador (incluindo um novo nome de utilizador e um novo endereço de correio electrónico) e, seguidamente, premir o botão «Guardar dados de utilizador».

Quando surgir uma mensagem confirmando que os dados do utilizador foram actualizados, terá de restabelecer a senha do utilizador (veja o botão «Restabelecer senha» no lado direito dos dados do utilizador). Assegure-se de que comunica ao novo utilizador o respectivo nome de utilizador. Esta operação tem de ser efectuada fora do sistema IMI (por ex., por telefone, fax ou correio). Informe também o novo utilizador de que o mesmo irá receber uma mensagem automática de correio electrónico com uma senha provisória, e que poderá aceder ao sistema IMI com o nome de utilizador e a senha provisória.

Em alternativa, poderá optar por registar um novo utilizador para a entidade e facultar-lhe o respectivo nome de utilizador. É importante que atribua a este utilizador o perfil de «administrador local de dados». Uma vez registado o novo utilizador, o antigo utilizador poderá ser eliminado por si ou pelo novo utilizador.

#### **4. GESTÃO DE UTILIZADORES NO IMI**

➤ **Informaram-me que sou o «primeiro utilizador» da minha entidade competente. O que significa?**

Cada entidade registada no IMI deve designar pelo menos uma pessoa como utilizador do sistema. Quando o coordenador IMI regista a sua entidade no sistema, regista simultaneamente o primeiro utilizador.

Este «primeiro utilizador» adquire automaticamente todos os direitos de utilizador, incluindo os direitos inerentes ao perfil de administrador local de dados. Seguidamente, recebe uma mensagem automática de correio electrónico do sistema IMI, solicitando-lhe que, quando iniciar pela primeira vez a sessão no sistema, proceda à actualização dos dados sobre a sua entidade. Mais importante ainda, o primeiro utilizador é o responsável pelo registo de outros utilizadores em nome da própria entidade. Numa fase posterior, qualquer utilizador com perfil de administrador local de dados poderá registar novos utilizadores em nome da entidade.

Se tiver dificuldades para iniciar a sessão no sistema, deve contactar o coordenador que tiver efectuado o registo da sua entidade no IMI. Em caso de dúvida sobre quem contactar, pode dirigir-se ao seu coordenador nacional IMI, cujos dados de contacto se encontram na secção «Contactar IMI» do sítio Web do IMI (<http://ec.europa.eu/imi-net>).

➤ **O nosso administrador local de dados vai mudar de posto de trabalho e alguém deverá passar a assumir essa função no IMI. Como proceder?**

Antes de sair, o seu administrador local de dados (ALD) actual deve certificar-se de que regista o novo colega no IMI e lhe atribui direitos de ALD. Posteriormente, o novo ALD poderá eliminar o utilizador que sair do IMI. Para garantir uma reserva, é recomendável ter pelo menos dois utilizadores com o perfil de ALD.

Se necessitar de mais informações sobre o registo de utilizadores adicionais no IMI, consulte o material de formação em linha que se encontra disponível no sítio Web do IMI: <http://ec.europa.eu/imi-net>.

Se o seu único administrador local de dados já tiver saído da entidade, contacte o seu coordenador responsável pela validação (o coordenador que tiver registado ou validado a sua entidade no IMI) e solicite a sua ajuda. Um administrador de dados do seu coordenador responsável pela validação poderá registar outro utilizador para a sua entidade ou substituir os dados do utilizador anterior pelos dados do seu novo colega.

➤ **A nossa entidade está registada no IMI com um primeiro utilizador que deixou de exercer funções na entidade sem ter registado outros utilizadores. Como podemos aceder ao IMI?**

Recomenda-se que cada entidade registre, no mínimo, dois utilizadores com perfil de administrador local de dados. Se uma entidade tiver apenas um utilizador registado e este sair da entidade sem ter registado outro utilizador, a entidade deixa de ter acesso ao IMI. Nesse caso, a entidade em causa deverá contactar o respectivo coordenador IMI. Um administrador de dados do seu coordenador responsável pela validação poderá registar um novo utilizador para a sua entidade ou substituir os dados do utilizador anterior pelos dados do seu novo colega.

➤ **Quantos utilizadores devem ser registados para a minha entidade?**

Cabe a cada entidade competente determinar o número de utilizadores a registar. Uma vez registada, cada entidade deve ter, no mínimo, um utilizador, ao qual são automaticamente atribuídos direitos de utilizador. Este «primeiro utilizador» pode registar outros utilizadores. Para determinar o número de utilizadores a registar, convém ter em conta a dimensão da sua entidade, bem como o número previsto de intercâmbios de informações com as entidades de outros Estados-Membros. Uma abordagem possível consiste em registar apenas alguns utilizadores, mas atribuir-lhes uma grande amplitude de direitos de utilizador. Em alternativa, poderá ser pertinente fazer uma distinção clara entre os utilizadores que tratam dos pedidos de informações («gestores de pedidos») e os que são responsáveis pela gestão de dados e de utilizadores («administradores locais de dados»). De uma maneira geral, aconselha-se o registo de pelo menos dois utilizadores para cada perfil de utilizador, para garantir uma reserva em caso de ausência por férias ou doença.

➤ **Fui registado como novo utilizador no IMI. Como posso saber quais são os meus direitos de utilizador?**

Uma das formas de conhecer os seus direitos de utilizador no IMI consiste em consultar as opções de menu que lhe são disponibilizadas. Por exemplo, se tiver acesso à opção de menu «Criar pedido», tal significa que tem direitos de «gestor de pedidos». Do mesmo modo, se conseguir visualizar a opção de menu «Criar alerta», é porque tem direitos de «gestor de alertas». Se tiver acesso ao módulo «Administração», significa que tem direitos de «administrador local de dados». Se a sua entidade for um coordenador IMI e conseguir visualizar a opção de menu «Gerir outras actividades», tal significa que tem direitos de «administrador de dados».

Em caso de dúvida, pode consultar um administrador local de dados da sua entidade, o qual poderá ver e, se necessário, alterar, os seus direitos de utilizador. Se o administrador local de dados da sua entidade não estiver disponível, poderá também contactar o seu coordenador responsável pela validação (que tiver registado a sua entidade ou validado o auto-registo da sua entidade no IMI).

## **5. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES**

### **5.1. Enviar pedidos de informações**

➤ **O que sucede se não encontrar uma entidade competente adequada para contactar num outro Estado-Membro?**

O IMI contém uma base de dados de entidades competentes de todo o Espaço Económico Europeu que participam na aplicação da legislação sobre o mercado interno nos respectivos territórios. Todos os utilizadores do IMI têm a possibilidade de pesquisar entidades competentes recorrendo a vários critérios de pesquisa.

Se não conseguir identificar uma entidade competente noutro Estado-Membro, aconselha-se que contacte o coordenador IMI competente do Estado-Membro em causa. Pode, nomeadamente:

- Formular um pedido e enviá-lo para um coordenador IMI no Estado-Membro que pretende contactar. Nesse caso, pode incluir uma observação informando o coordenador de que não conseguiu identificar a entidade adequada e gostaria que ele reencaminhasse o pedido para a entidade correcta.
- Enviar uma mensagem de correio electrónico para um coordenador IMI no Estado-Membro que pretende contactar. Pode utilizar o sistema de pesquisa geral para identificar o coordenador IMI mais apropriado. Pode procurar, por exemplo, por zona geográfica ou por profissão. Os resultados da pesquisa fornecem-lhe os dados de contacto do coordenador, incluindo o seu endereço de correio electrónico. Assim, poderá solicitar a ajuda do coordenador IMI para identificar a entidade adequada. Seguidamente, pode formular um pedido de informações no IMI e enviá-lo directamente à entidade correcta no Estado-Membro que pretende contactar. Se contactar o coordenador IMI por correio electrónico, verifique nos dados de contacto do coordenador quais são as línguas que o mesmo domina.

➤ **Ao formular um novo pedido de qualificações profissionais, o sistema pede-me o endereço da pessoa em causa. Que endereço devo introduzir?**

Facultar o endereço do profissional migrante pode ajudar a entidade que receber o pedido a identificar o profissional e a fornecer as respostas necessárias.

O sistema permite-lhe introduzir o endereço do profissional sem especificar qual é. Consoante a informação disponível, terá de decidir, caso a caso, qual é o endereço mais adequado ou útil para introduzir, que pode ser:

- ⇒ o endereço permanente do profissional no seu Estado-Membro de origem
- ⇒ o endereço temporário no Estado-Membro requerente
- ⇒ o endereço profissional
- ⇒ o endereço pessoal.

➤ **Posso anexar mais do que um documento ao meu pedido?**

Sim, pode anexar mais do que um documento ao pedido que estiver a formular. Note-se que apenas pode carregar um documento de cada vez, devendo premir o botão «Anexar documento» para cada um deles. Relativamente a cada documento, também deve indicar a língua do documento e atribuir-lhe um nome (por ex., «Certificado»).

➤ **A minha entidade atribuiu privilégios de acesso a mais do que um coordenador para um domínio legislativo. Qual deles devo escolher quando formulo ou respondo a um pedido?**

Se tiver atribuído privilégios de acesso a apenas um coordenador, este terá automaticamente acesso a todos os seus pedidos. Se tiver atribuído privilégios de acesso a mais do que um coordenador, sempre que formular um pedido ser-lhe-á solicitado que escolha um coordenador de pedidos para esse pedido em concreto. Para escolher o coordenador adequado para um pedido, tem de se assegurar que as competências do coordenador abrangem o teor do pedido. O coordenador pode então intervir na aprovação do seu pedido ou emitir um parecer no caso de ter obtido uma resposta insatisfatória por parte da entidade respondente.

➤ **Como posso permitir ao meu coordenador de pedidos ver os dados dos pedidos da minha entidade?**

Por predefinição, os coordenadores IMI apenas têm acesso a uma visualização parcial dos pedidos da sua entidade. Contudo, se os coordenadores precisarem de intervir no âmbito de um intercâmbio de informações (processo de aprovação ou de supervisão), poderão necessitar de visualizar os dados do intercâmbio para poderem formar uma opinião sobre o mesmo. Para que o seu coordenador possa visualizar os dados de um pedido em que deve intervir, um administrador local de dados da sua entidade deverá alterar as configurações relativamente ao domínio legislativo e fluxo de trabalho em questão. Estas configurações podem ser alteradas na secção «Pedido de informação» em «Administração – Gerir a minha entidade – Gerir os dados da minha entidade». Aqui, a opção de visualização de pedidos pelo coordenador tem de ser configurada para «sim».

Para proteger os dados da pessoa a que se refere o pedido, o Coordenador não poderá visualizar dados pessoais dessa pessoa, ainda que lhe tenha sido atribuído o privilégio de visualização completa do pedido.

➤ **Porque não posso ver os dados completos dos pedidos da minha entidade?**

Para poder ver todos os dados de um pedido, é necessário ter o perfil de «gestor de pedidos». Enquanto «utilizador de base» ou «administrador local de dados» está apenas habilitado a obter um resumo geral «visualização parcial» dos pedidos da sua entidade competente. Os privilégios do utilizador são estabelecidos pelo «administrador local de dados» da sua entidade. Este poderá, se for necessário, adaptar os seus privilégios de utilizador.

➤ **Enviei um pedido de informações através do IMI há muito tempo, mas a entidade respondente ainda não respondeu. O que posso fazer?**

Em primeiro lugar, pode enviar uma mensagem de correio electrónico à entidade respondente, lembrando-lhe de que está a aguardar uma resposta ao seu pedido. O endereço de correio electrónico da entidade consta dos dados de contacto gerais que se encontram disponíveis no IMI. Pode visualizar estes dados no respectivo pedido de informação, na secção «Gestão do pedido». Se isto não ajudar, deverá envolver o seu coordenador IMI e solicitar-lhe que contacte o coordenador homólogo do Estado-Membro respondente. Os dados de contacto do coordenador responsável por esse pedido em particular são também disponibilizados no ecrã «Gestão do pedido».

Se não tiver a certeza sobre quem é o seu coordenador IMI, consulte a página «Serviços de Assistência (*helpdesks*)» disponível no sistema ou contacte directamente o seu coordenador nacional IMI. A lista de coordenadores nacionais está disponível na secção «Contactar IMI» do sítio Web do IMI (<http://ec.europa.eu/imi-net/>).

## **5.2. Responder a pedidos**

### **➤ Como sei se foi enviado um novo pedido para a minha entidade?**

Quando a sua entidade recebe um pedido, é avisada por mensagem automática de correio electrónico enviada pelo sistema IMI. A mensagem de aviso da recepção de um novo pedido será enviada a todos os utilizadores com perfil de gestor de pedidos e para o endereço electrónico de contacto registado da sua entidade. Além disso, os gestores de pedidos também poderão ver os novos pedidos nas respectivas listas de acções no IMI.

### **➤ Porque não posso responder a pedidos em nome da minha entidade?**

Para poder responder a pedidos, tem de possuir o perfil de «gestor de pedidos». Se não tiver este perfil, contacte o «administrador local de dados» da sua entidade. Enquanto «gestor de pedidos» pode responder a qualquer pedido recebido pela sua entidade, salvo se a entidade utilizar o processo de «atribuição» e o pedido não tiver sido atribuído a si. Neste caso, apenas os «gestores de pedidos» a quem o pedido tiver sido atribuído pelo «responsável pela atribuição de pedidos» podem intervir relativamente ao pedido. Os «gestores de pedidos» aos quais o pedido não tenha sido atribuído podem visualizar todos os dados do pedido, mas não podem praticar qualquer acto em relação ao mesmo.

### **➤ O que faço se a minha entidade competente não for a adequada para responder a um pedido?**

Se a sua entidade competente não for a entidade adequada, não está obrigado a aceitar um pedido recebido. Pode, em contrapartida, reencaminhar o pedido para outra entidade competente ou para o coordenador IMI no seu Estado-Membro. Quando efectua o reencaminhamento, deixa de ter qualquer responsabilidade em relação ao pedido, o qual desaparece da sua lista de pedidos.

### **➤ Podem vários utilizadores da minha entidade alterar pedidos e redigir respostas?**

Se mais do que um utilizador da sua entidade tiver o perfil de «gestor de pedidos» em determinado domínio legislativo, todos eles terão pleno acesso aos pedidos enviados ou recebidos pela sua entidade nesse domínio. Cada gestor de pedidos poderá alterar o pedido e inserir respostas ou observações em texto livre. As perguntas e as observações que forem guardadas como rascunho podem, numa fase posterior, ser alteradas por outro utilizador. Contudo, as respostas parciais ou uma resposta completa que forem enviadas por um utilizador já não podem ser modificadas.

Note-se que se a sua entidade utilizar o processo de atribuição para atribuir pedidos, apenas os gestores de pedidos aos quais o pedido tenha sido atribuído poderão alterá-lo.

Se dois utilizadores estiverem a tentar alterar o mesmo pedido em simultâneo, o sistema informará um deles de que outra pessoa está a trabalhar no pedido e que, por conseguinte, os dados introduzidos pelo segundo utilizador não poderão ser guardados.

➤ **Posso anexar documentos à minha resposta?**

Sim, pode anexar um ou vários documentos à sua resposta. Note-se que apenas pode carregar um documento de cada vez, devendo premir o botão «Anexar documento» para cada um deles. Relativamente a cada documento, também deve indicar a língua do documento e atribuir-lhe um nome (por ex., «Certificado»).

➤ **Quem pode visualizar os dados completos das respostas que apresento?**

Apenas os utilizadores que intervêm directamente no pedido podem visualizar os dados completos das respostas (incluindo os dados pessoais de pessoa a que o pedido se refere), ou seja:

- utilizadores com perfil de «gestor de pedidos» da entidade requerente
- utilizadores com perfil de «gestor de pedidos» da sua entidade

Os utilizadores com perfil de «responsável pela atribuição de pedidos» em ambas as entidades também podem visualizar os dados completos dos pedidos, sem dados pessoais.

➤ **Aceitei um pedido e apercebi-me agora de que não sou competente para apresentar uma resposta. O que devo fazer?**

Deverá explicar à entidade requerente que não pode efectivamente responder ao seu pedido e solicitar-lhe que retire o pedido. Se souber qual é a entidade do seu Estado-Membro competente para responder ao pedido, poderá ser útil comunicar essa informação à entidade requerente. Pode redigir uma explicação no próprio pedido, na caixa de «Observações gerais». Depois de guardar as suas observações, a outra entidade será notificada de que introduziu novas informações no pedido. Pode também simplesmente contactar a respectiva entidade por correio electrónico e explicar a situação. O endereço de correio electrónico da entidade estará disponível no IMI, juntamente com os dados de contacto gerais.

As futuras versões do IMI prevêem a possibilidade de reencaminhar um pedido mesmo após a aceitação.

➤ **O que sucede se eu não souber dar resposta a todas as perguntas formuladas num pedido?**

Se souber identificar outro departamento ou entidade capaz de responder às perguntas a que não conseguir dar resposta, será mais fácil para si do que para a entidade requerente solicitar as informações em falta. Isto permitir-lhe-á enviar uma resposta completa à entidade requerente. Se não souber quem poderá ter as informações necessárias, poderá envolver um coordenador IMI ou informar a entidade requerente através da formulação de observações junto da pergunta em causa.

As futuras versões do IMI prevêem a possibilidade de aceitar apenas uma selecção de perguntas incluídas num pedido recebido e reencaminhar as restantes perguntas para outra entidade competente do seu Estado-Membro.

➤ **E se eu não conseguir responder a determinada pergunta formulada num pedido?**

Mesmo após tentar obter informações junto de outras entidades, poderá não conseguir responder a determinadas perguntas. Nesse caso, é aconselhável que esclareça que não pode prestar a informação solicitada. Poderá dar esta explicação através da lista de possíveis respostas ou juntando uma observação em texto livre à pergunta específica.

➤ **A entidade requerente solicita-me informações adicionais. Como devo apresentar exactamente essas respostas?**

Após ter enviado uma resposta completa a um pedido, a entidade respondente pode ainda ser solicitada a fornecer informações adicionais (pedido com o estatuto «*Pedido aberto – solicitação de informações adicionais*»). Se aceitar fornecer dados mais pormenorizados, a entidade respondente pode actualizar as suas respostas anteriores e/ou acrescentar observações em texto livre na caixa de observações correspondente que surge após cada pergunta. Além disso, pode acrescentar outras explicações (ou as «informações adicionais» completas, se for caso disso) na caixa de «observações gerais» no final da lista das perguntas.

➤ **Gostaria de solicitar ao meu coordenador assistência técnica para responder a um pedido. Pode o coordenador analisar todos os dados do pedido antes de eu enviar a minha resposta?**

Os coordenadores de pedidos apenas têm acesso a um resumo geral dos pedidos enviados ou recebidos pelas entidades que coordenam. Se quiser consultar o seu coordenador relativamente a um determinado pedido, pode, por exemplo, enviar-lhe um relatório do pedido. Pode em qualquer momento criar um relatório de pedido, premindo o botão «Imprimir relatório». Ao escolher o tipo de relatório «personalizado» pode também decidir quais os elementos a incluir no seu relatório (por ex., as perguntas e as suas respostas preliminares). Recomendamos que não inclua dados pessoais.

Note-se que os coordenadores poderão por vezes ser obrigados a intervir num pedido (aprovação ou supervisão). Para lhes permitir visualizar os dados desses pedidos, poderá ter de consultar as configurações da sua entidade para o fluxo de trabalho dos pedidos nesse domínio legislativo. Mais precisamente, na opção de menu «Gerir os dados da minha entidade», abra o separador «Pedido de informação» relativo ao domínio legislativo em questão. **Deverá então seleccionar** a resposta «sim» à pergunta «*Esta*

*entidade autoriza o acesso do coordenador às informações dos seus pedidos se for necessária a intervenção do mesmo?»*

- **Estou a redigir uma resposta em texto livre, mas a caixa de texto é demasiado pequena para a minha resposta. Como devo proceder?**

Cada resposta predefinida no IMI é seguida por uma caixa de observações em texto livre. Em geral, se a entidade competente e a sua homóloga não tiverem uma língua em comum, deverão procurar utilizar o texto livre o mínimo que for possível, já que mesmo acompanhado da respectiva tradução automática, haverá sempre o risco de surgirem mal-entendidos. Contudo, se a sua resposta em texto livre for demasiado longa, pode também utilizar a caixa de «Observações gerais» para acrescentar mais comentários. Note-se que as perguntas e as respostas são numeradas, para facilitar a referência às mesmas no campo de observações gerais.

- **Como pode o meu coordenador saber que respondi a um pedido e que o estatuto do pedido foi alterado?**

As entidades competentes são responsáveis por assegurar a resposta atempada aos pedidos de informação recebidos de outros Estados-Membros. Normalmente, os coordenadores IMI não recebem notificações sobre cada pedido, salvo se for necessária a sua intervenção. A fim de supervisionar o bom funcionamento do IMI na sua região ou domínio legislativo, os coordenadores IMI podem utilizar as listas de pedidos disponíveis no sistema. Por exemplo, a lista «Pedidos dos quais sou coordenador» mostra todos os pedidos enviados ou recebidos pelas entidades coordenadas. Relativamente a cada pedido, os coordenadores podem observar um resumo geral, incluindo o estatuto do pedido. Na «Lista de urgências» os coordenadores podem consultar as situações de atraso, por exemplo, situações em que a resposta está atrasada ou em que o pedido continua por aceitar após um longo período de tempo. Existem diversos critérios de pesquisa que permitem aos coordenadores procurar situações específicas nas listas de pedidos.

### **5.3. Aceitar respostas a pedidos no IMI**

- **O que devo fazer se considerar que a resposta ao meu pedido não é satisfatória?**

Se considerar que a resposta não é satisfatória, pode optar por solicitar informações adicionais à entidade respondente. Utilize o campo reservado às observações em texto livre para indicar qual ou quais as perguntas específicas que carecem de informações adicionais. Todas as perguntas estão numeradas para facilitar a sua referência no campo reservado às observações. Deverá ainda referir o motivo pelo qual necessita de informações adicionais.

- **E se a resposta for apenas parcial?**

Ao responder a um pedido, a entidade respondente pode dispor de alguns dados mas necessitar de recolher dados em falta. Por exemplo, pode estar em condições de confirmar imediatamente a autenticidade de um certificado, mas necessitar de mais tempo para recolher respostas a outras perguntas incluídas no pedido.

As respostas parciais podem satisfazer uma ou mais perguntas do pedido. Se receber uma resposta parcial, não lhe será pedido que aceite a resposta. Também não pode solicitar informações adicionais enquanto não receber uma resposta completa.