

# Manual do Utilizador – Operador Económico

## Bem-vindo ao Livro de Reclamações



Eletricidade



Gás natural



Água e resíduos



Comunicações eletrónicas



Serviços postais

# Manual do Utilizador – Operador Económico

## ÍNDICE

<b>1. AUTENTICAÇÃO</b> .....	4
<b>2. CREDENCIAÇÃO</b> .....	5
<b>3. CONSULTA E TRATAMENTO</b> .....	7
3.1 CONSULTAR RECLAMAÇÃO .....	7
3.2 TRATAR RECLAMAÇÃO .....	8
<b>4. REGISTO DE COMPRAS</b> .....	9
<b>5. GESTÃO DE UTILIZADORES</b> .....	10
5.1 CRIAR UTILIZADOR .....	11
5.2 EDITAR UTILIZADOR .....	11
<b>6. GESTÃO DE DADOS MESTRE</b> .....	11
6.1 CRIAR LOJA .....	12

# Manual do Utilizador – Operador Económico

## ÍNDICE DE IMAGENS

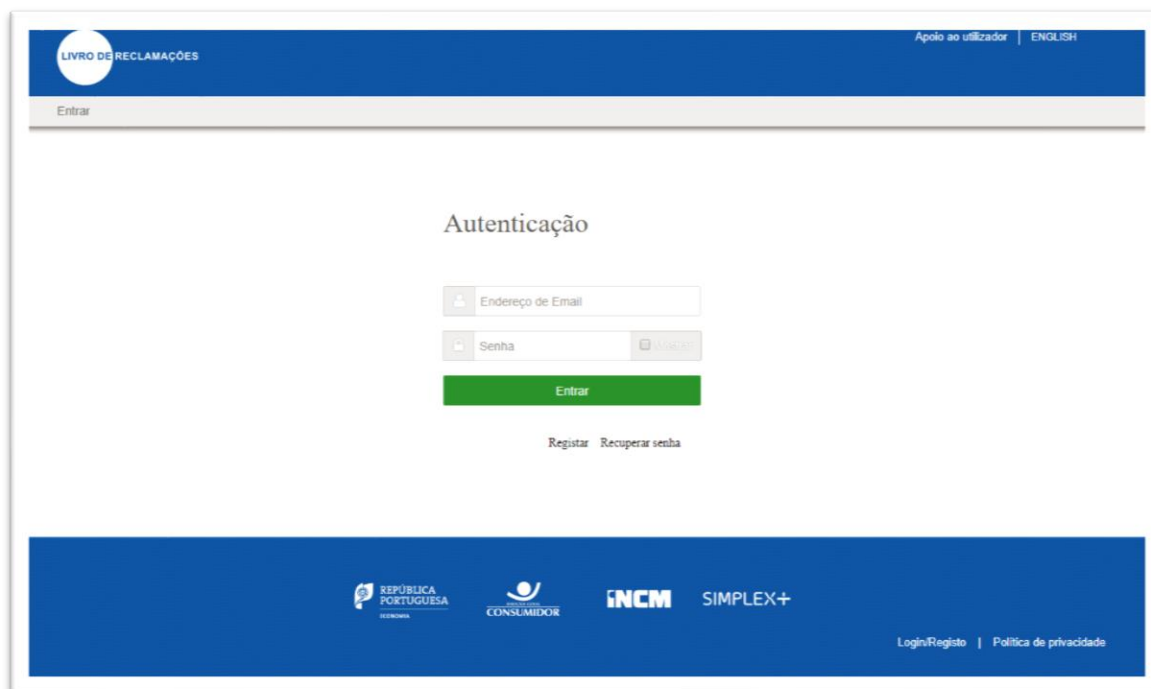
Figura 1 – Autenticação	4
Figura 2 - Utilizador autenticado	5
Figura 3 - Credenciação Operador Economico - Seleccionar Entidade Reguladora / Fiscalizadora e sectores de actividade	6
Figura 4 - Credenciação Operador Economico - Dados do Operador	6
Figura 5 - Consulta e Tratamento	7
Figura 6 - Consultar Reclamação	8
Figura 7 - Tratar Reclamação	9
Figura 8 - Registo de Compras	10
Figura 9 - Gestão de Utilizadores	10
Figura 10 - Criar Utilizador	11
Figura 11 - Gestão de Dados Mestre	12
Figura 12 - Criar Loja	12

# Manual do Utilizador – Operador Económico

## 1. AUTENTICAÇÃO

Para aceder ao sistema de Livro de Reclamações Online, deverá previamente aceder ao seguinte endereço e inserir os dados de autenticação (Endereço de Email e Senha):

- <https://www.livroreclamacoes.pt/entrar>



The screenshot shows the login page of the 'Livro de Reclamações' system. At the top left, there is a logo with the text 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES'. At the top right, there are links for 'Ajuda ao utilizador' and 'ENGLISH'. Below the header, there is a navigation bar with the word 'Entrar'. The main content area is titled 'Autenticação' and contains a login form with two input fields: 'Endereço de Email' and 'Senha'. The 'Senha' field has a 'Mostrar' button next to it. Below the input fields is a green 'Entrar' button. Underneath the button are links for 'Registar' and 'Recuperar senha'. At the bottom of the page, there is a blue footer containing logos for 'REPÚBLICA PORTUGUESA', 'CONSUMIDOR', 'INCM', and 'SIMPLEX+'. On the far right of the footer, there are links for 'Login/Registo' and 'Política de privacidade'.

Figura 1 – Autenticação

O link “Recuperar senha” deverá ser utilizado caso o operador não recorde a senha registada. Será necessário informar o endereço de email e em seguida será enviada uma mensagem no e-mail informado um link para recuperação da palavra-chave.

Após aceder ao portal, será apresentado um menu com as opções abaixo:

- Consulta e Tratamento;
- Registo de Compras;
- Gestão de Utilizadores;
- Gestão de Dados Mestre;

# Manual do Utilizador – Operador Económico

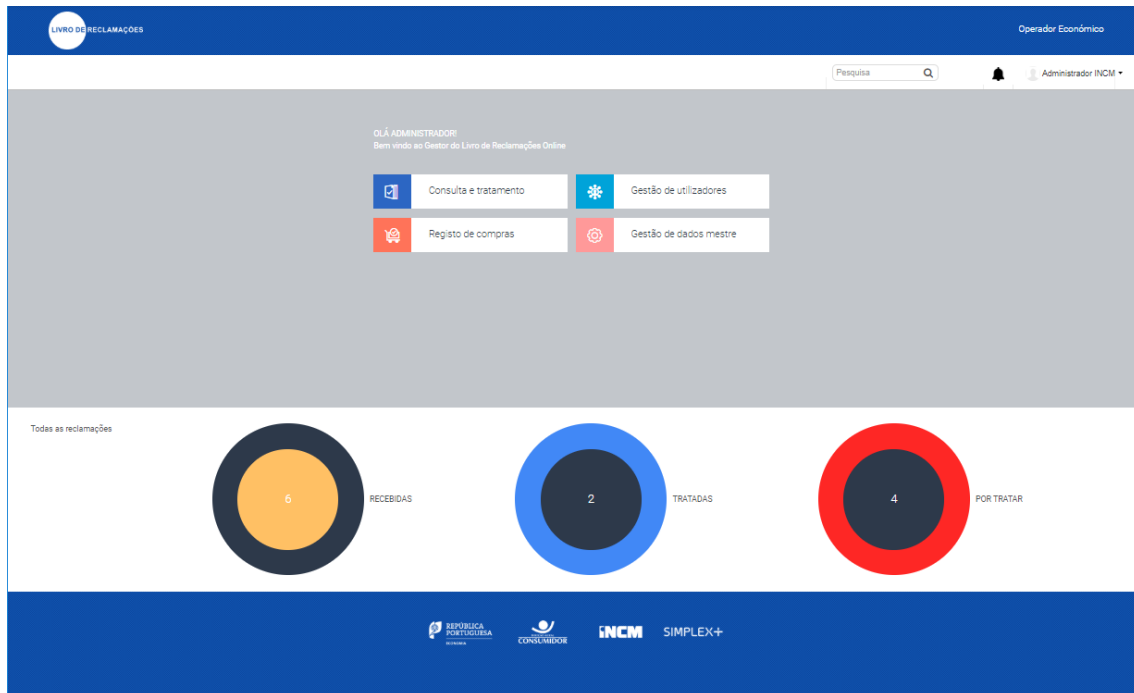


Figura 2 - Utilizador autenticado

## 2. CREDENCIAÇÃO

Ao aceder a opção “Registar”, será possível realizar o registo de um novo operador económico na plataforma.

A credenciação é um registo de um operador económico/prestador de serviços e acontece quando este se pretende registar no sistema. Não será possível finalizar o registo caso seja informado um utilizador (email) já existente.

O processo de registo deverá incluir todos os dados da empresa (Denominação social, Morada, Nome Comercial, Localidade, Código Postal, NIPC, E-mail, entre outros). O formulário de registo deverá ter a possibilidade de associação automática do par “Setor de Atividade / Entidade Reguladora” por assunção do CAE.

# Manual do Utilizador – Operador Económico

1. Entidade Reguladora/Fiscalizadora e Sectores de actividade

Entidade Reguladora/Fiscalizadora  
ERSE

Selecione os sectores de actividade

Disponível

- Eletricidade
- Gás Natural

Atual

- Dual (Eletricidade + Gás Natural)

Próximo

Figura 3 - Credenciação Operador Economico - Selecionar Entidade Reguladora / Fiscalizadora e sectores de actividade

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

2. Dados do Operador Económico

Denominação Social (Obrigatório)

Morada (Obrigatório)

Nome Comercial (Obrigatório)

Localidade (Obrigatório)

Campos avançados de pesquisa

Código Postal (Obrigatório)

NIPC (Obrigatório)

Site

Telefone/telemóvel

Email para notificações de reclamações (Obrigatório)

Email para login (Obrigatório)

É Franchisado

Anterior Próximo

REPÚBLICA PORTUGUESA ECONOMIA CONSUMIDOR INCM SIMPLEX+

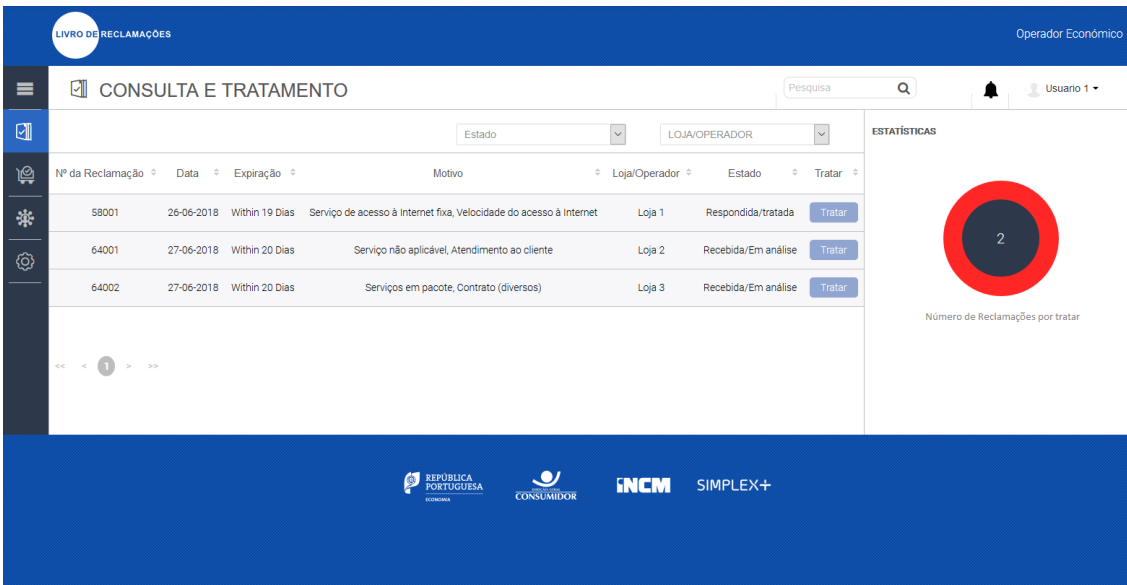
Figura 4 - Credenciação Operador Economico - Dados do Operador

# Manual do Utilizador – Operador Económico

Após finalizar o registo dos dados do operador económico, será enviado um email ao endereço informado no registo contendo as informações para ativação da conta (login e password), sendo necessária a alteração da senha após a ativação do email.

## 3. CONSULTA E TRATAMENTO

Ao aceder à opção “Consulta e Tratamento” o utilizador poderá filtrar, consultar e tratar reclamações. As pesquisas poderão ser realizadas através do filtro de “Estado” da reclamação ou por “Loja/Operador”.



The screenshot displays the 'CONSULTA E TRATAMENTO' interface. At the top, there is a search bar and a user profile dropdown. Below this, a table lists complaints with columns for 'Nº da Reclamação', 'Data', 'Expiração', 'Motivo', 'Loja/Operador', 'Estado', and 'Tratar'. The table contains three rows of data. To the right of the table is a statistics widget titled 'ESTATÍSTICAS' showing a red circle with the number '2' and the text 'Número de Reclamações por tratar'. At the bottom of the interface, there are logos for 'REPÚBLICA PORTUGUESA ECONOMIA', 'CONSUMIDOR', 'INCM', and 'SIMPLEX+'.

Nº da Reclamação	Data	Expiração	Motivo	Loja/Operador	Estado	Tratar
58001	26-06-2018	Within 19 Dias	Serviço de acesso à Internet fixa, Velocidade do acesso à Internet	Loja 1	Respondida/tratada	Tratar
64001	27-06-2018	Within 20 Dias	Serviço não aplicável, Atendimento ao cliente	Loja 2	Recebida/Em análise	Tratar
64002	27-06-2018	Within 20 Dias	Serviços em pacote, Contrato (diversos)	Loja 3	Recebida/Em análise	Tratar

Figura 5 - Consulta e Tratamento

### 3.1 CONSULTAR RECLAMAÇÃO

Ao aceder a uma reclamação específica serão apresentados os dados abaixo:

- Identificação do reclamante;
- Data;
- Loja;
- Motivo;
- Estado;
- Motivo;
- Sub Motivo;
- Descrição da reclamação;

# Manual do Utilizador – Operador Económico

Além disso, será apresentado um histórico contendo as movimentações já realizadas na reclamação e os anexos que estão vinculados a esta. Será possível realizar a exportação da reclamação através do botão “Exportar”.

The screenshot shows a web application interface for managing complaints. The header includes 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' and 'Operador Económico'. The main section is titled 'CONSULTA E TRATAMENTO' and displays details for a specific complaint: 'CONSULTAR - RECLAMAÇÃO @66001'. The interface is divided into several sections: 'IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE' (Marina Souza, 29-06-2018), 'LOJA' (Loja 01), 'MOTIVO' (Mobile internet), and 'ESTADO' (Respondida/tratada). Below this, the 'RECLAMAÇÃO' section shows the 'MOTIVO' (Mobile internet) and 'SUB MOTIVO' (Customer service), followed by a block of placeholder text. The 'HISTÓRICO' section contains a table with columns for 'Data', 'Utilizador', 'Estado', 'Notas', and 'Anexos'. The table shows two entries: one from 29-06-2018 by Utilizador 01 with state 'Recebida/Em análise', and another from 29-06-2018 by Utilizador 02 with state 'Respondida/tratada' and note 'Reclamação tratada'. An 'Exportar' button is located at the bottom right of the table.

Data	Utilizador	Estado	Notas	Anexos
29-06-2018	Utilizador 01	Recebida/Em análise		
29-06-2018	Utilizador 02	Respondida/tratada	Reclamação tratada	<a href="#">Exportar</a>

Figura 6 - Consultar Reclamação

## 3.2 TRATAR RECLAMAÇÃO

Ao aceder a opção “Tratar” em uma reclamação, o operador poderá alterar o estado da reclamação, inserir observações e anexar ficheiros, além de visualizar os dados da reclamação.



# Manual do Utilizador – Operador Económico

TRATAR - RECLAMAÇÃO @66001

IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE	DATA	
Marina Sousa	29-06-2018	
LOJA	MOTIVO	ESTADO
Loja 1	Mobile internet	Respondida/tratada

RECLAMAÇÃO

MOTIVO: Mobile internet      SUB MOTIVO: Customer service

TRATAR

Resposta/tratada

UPLOAD/INEXAR      Cancel      Submit

Data	Utilizador	Estado	Notas	Anexos
29-06-2018	Utilizador 01	Recebida/Em análise		
29-06-2018	Utilizador 02	Respondida/tratada	Em lorem ipsum	Exportar

Figura 7 - Tratar Reclamação

## 4. REGISTO DE COMPRAS

Ao aceder à opção “Registo de Compras” será apresentado um histórico das compras realizadas (livros de reclamação online). Será possível realizar a consulta do stock de reclamações compradas.

Neste menu o operador poderá aceder também a opção “Comprar online” onde será direcionado à loja online da INCM para aquisição de novos módulos ou produtos.

# Manual do Utilizador – Operador Económico

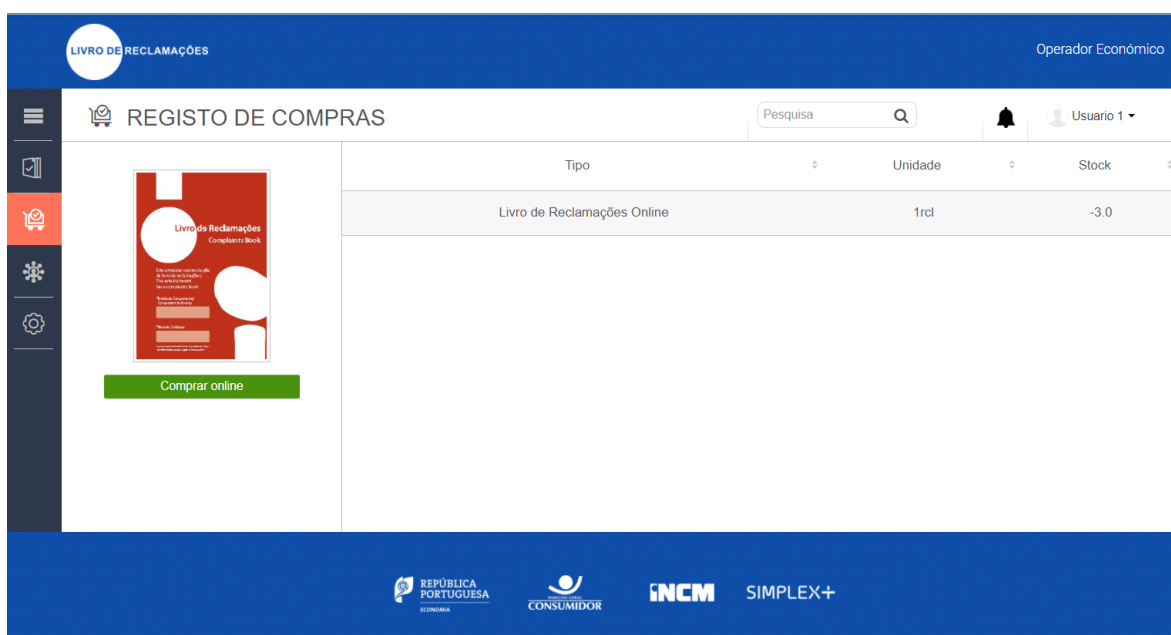


Figura 8 - Registo de Compras

## 5. GESTÃO DE UTILIZADORES

Ao aceder à opção “Gestão de Utilizadores” será possível realizar a consulta dos operadores já registados, assim como realizar a alteração e criação de novos registos. Na consulta serão apresentados os campos a seguir: Utilizador, Nome, Permissões, Loja/Operador e Estado. Para realizar a pesquisa podem ser utilizados os filtros de “Estados” e por “Permissões”.

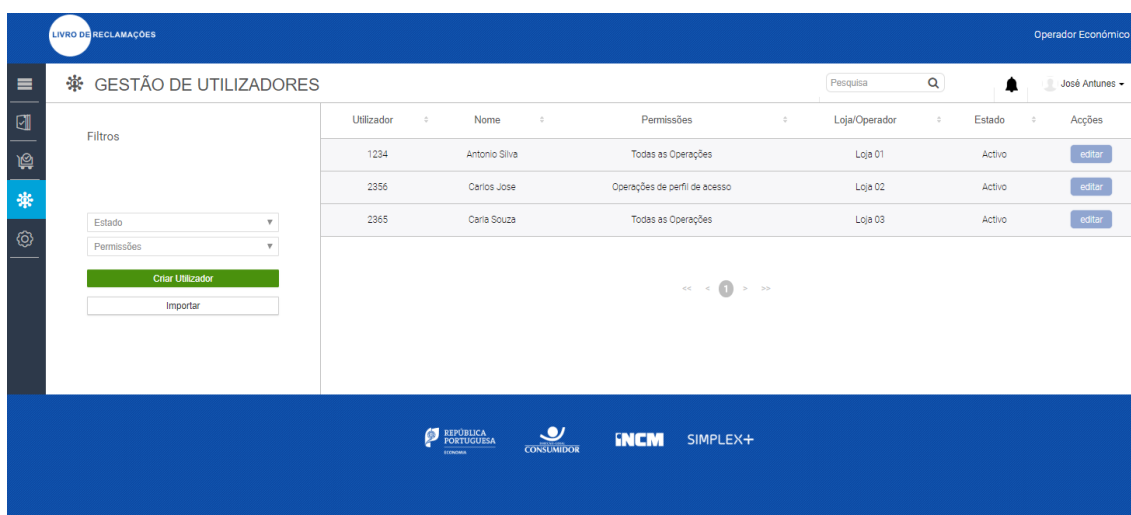


Figura 9 - Gestão de Utilizadores

# Manual do Utilizador – Operador Económico

## 5.1 CRIAR UTILIZADOR

Os dados necessários para criação do utilizador são: Nome, Email, Estado, Permissões e Loja.



A imagem mostra uma interface de criação de utilizador. No topo, há um cabeçalho verde com o texto "CRIAR UTILIZADOR" e um ícone de fechar. Abaixo, há um formulário com os seguintes campos:

NOME	APELIDO
EMAIL	ESTADO ACTIVO
LOJA Testes INCM	PERMISSÕES Todas as Operações

Na base do formulário, há dois botões: "Cancelar" (em cinzento escuro) e "Criar" (em verde).

Figura 10 - Criar Utilizador

## 5.2 EDITAR UTILIZADOR

A edição de um utilizador permite alterar os campos relacionados a seguir: Nome, Apelido, Email, Estado, Permissões e Loja.

## 6. GESTÃO DE DADOS MESTRE

Ao aceder ao menu “Gestão de Dados Mestre” será possível realizar a consulta, edição e visualização das lojas já registadas, assim como realizar a criação de novas lojas. Na consulta serão apresentados os campos a seguir com relação as lojas: ID, Nome comercial, Morada, Email, Telefone e Estado.

# Manual do Utilizador – Operador Económico

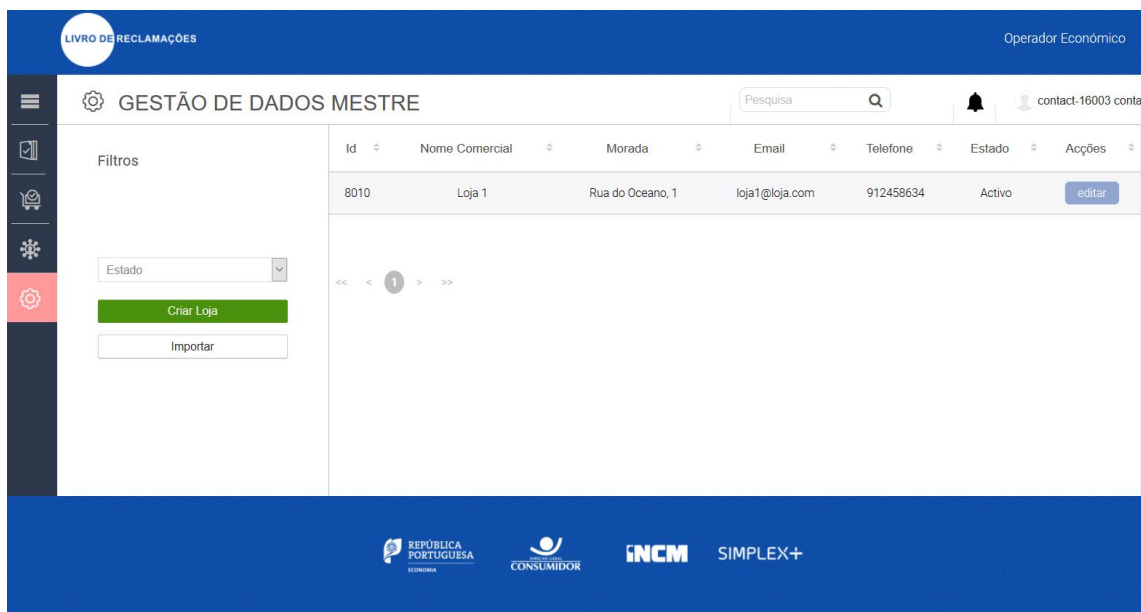


Figura 11 - Gestão de Dados Mestre

## 6.1 CRIAR LOJA

Ao aceder ao botão “Criar Loja” será apresentado um formulário para preenchimento dos campos a seguir para que seja realizada a criação de loja: Nome comercial, morada, localidade, email, telefone, estado, código postal, data de início e data de fim. Após concluir o registo, deverá ser possível consultá-lo, editar e visualizar.

**CRIAR LOJA** ✕

NOME COMERCIAL \_\_\_\_\_

MORADA \_\_\_\_\_

LOCALIDADE \_\_\_\_\_

CÓDIGO POSTAL \_\_\_\_\_ EMAIL \_\_\_\_\_

TELEFONE \_\_\_\_\_ ESTADO Activo ▼

DATA DE INÍCIO 06 / 28 / 2018 DATA DE FIM 06 / 28 / 2018

**Cancelar** **Criar**

Figura 12 - Criar Loja