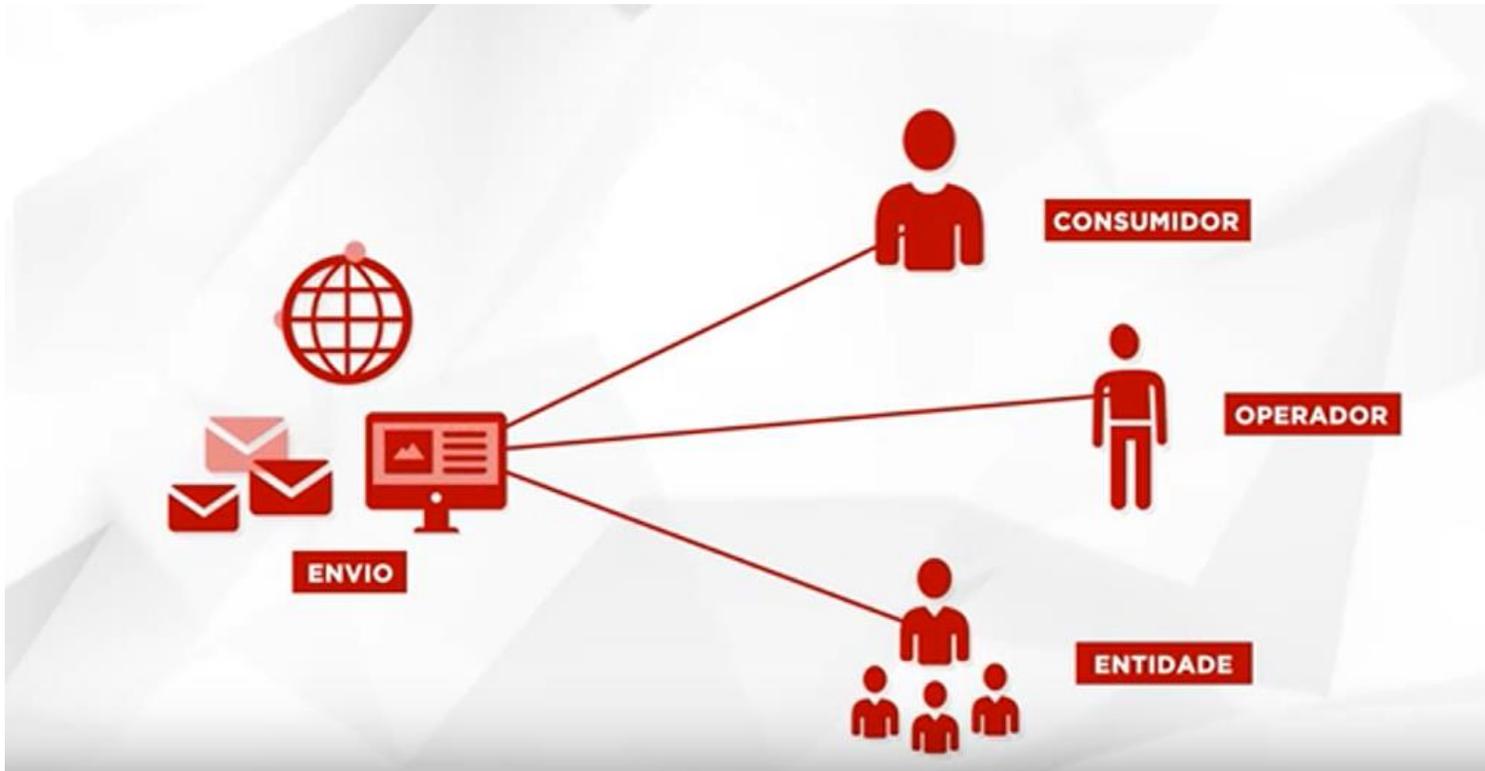




# Livro de Reclamações Eletrónico



A Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico para:

1. O Consumidor;
2. O Operador Económico;
3. Entidade Reguladora ou fiscalizadora.

# Qual o papel da Direção-Geral do Consumidor na plataforma?



- Entidade gestora da plataforma;
- Entidade responsável por, juntamente com a INCM – Imprensa Nacional da Casa da Moeda – sua parceira tecnológica, ajudar as diversas entidades reguladoras/fiscalizadoras a conectarem-se à plataforma.
- Entidade fiscalizadora das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios e das reclamações em matéria de publicidade e de práticas comerciais desleais em matéria de publicidade.

# A Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico em números...

**Livro de Reclamações**

**30 Entidades Reguladoras  
e/ou Fiscalizadoras já  
integradas**

**Total de 306 280 operadores  
económicos já registados**

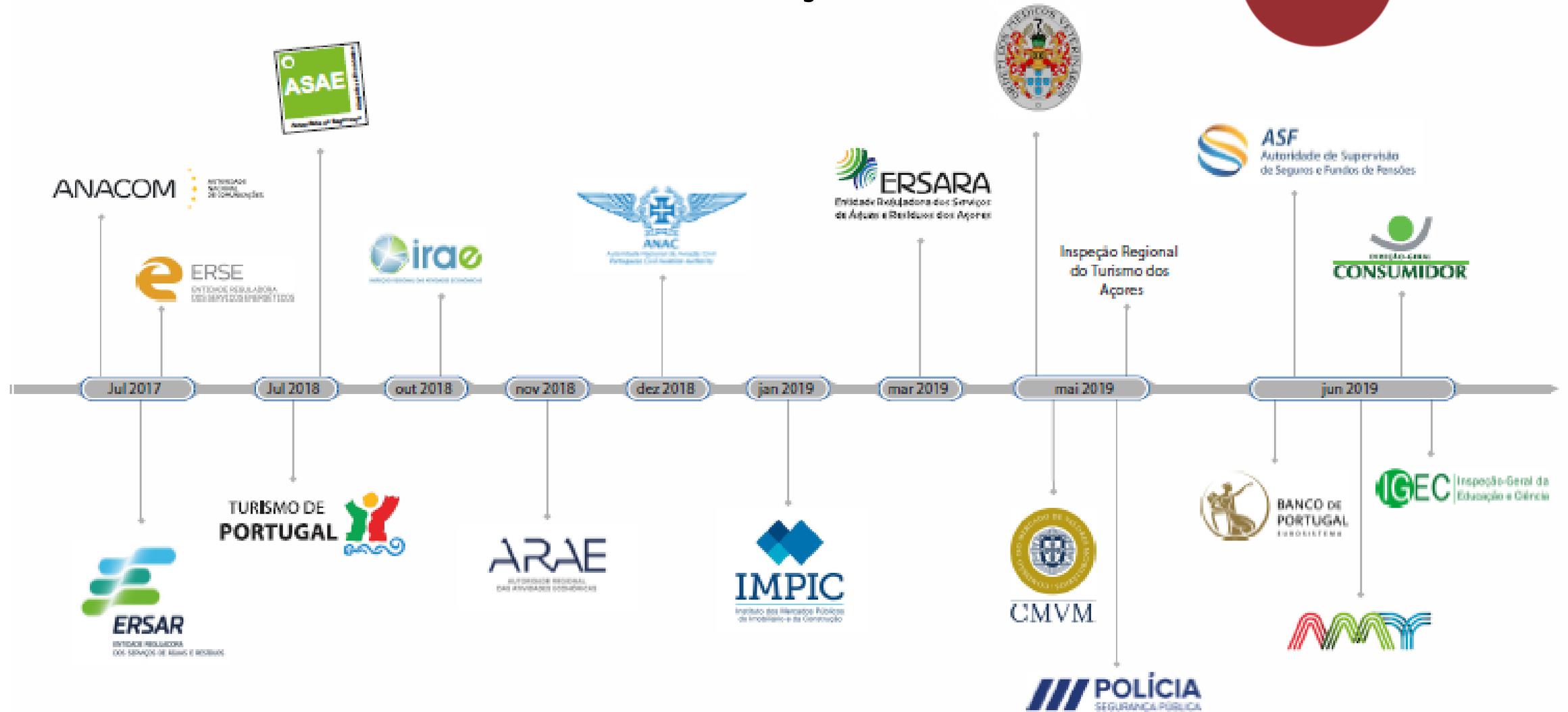
**207 323 Reclamações feitas  
desde 1 de julho de 2017**

**1 117 Elogios feitos desde  
dezembro de 2018**

**603 Sugestões feitas desde  
dezembro de 2018**

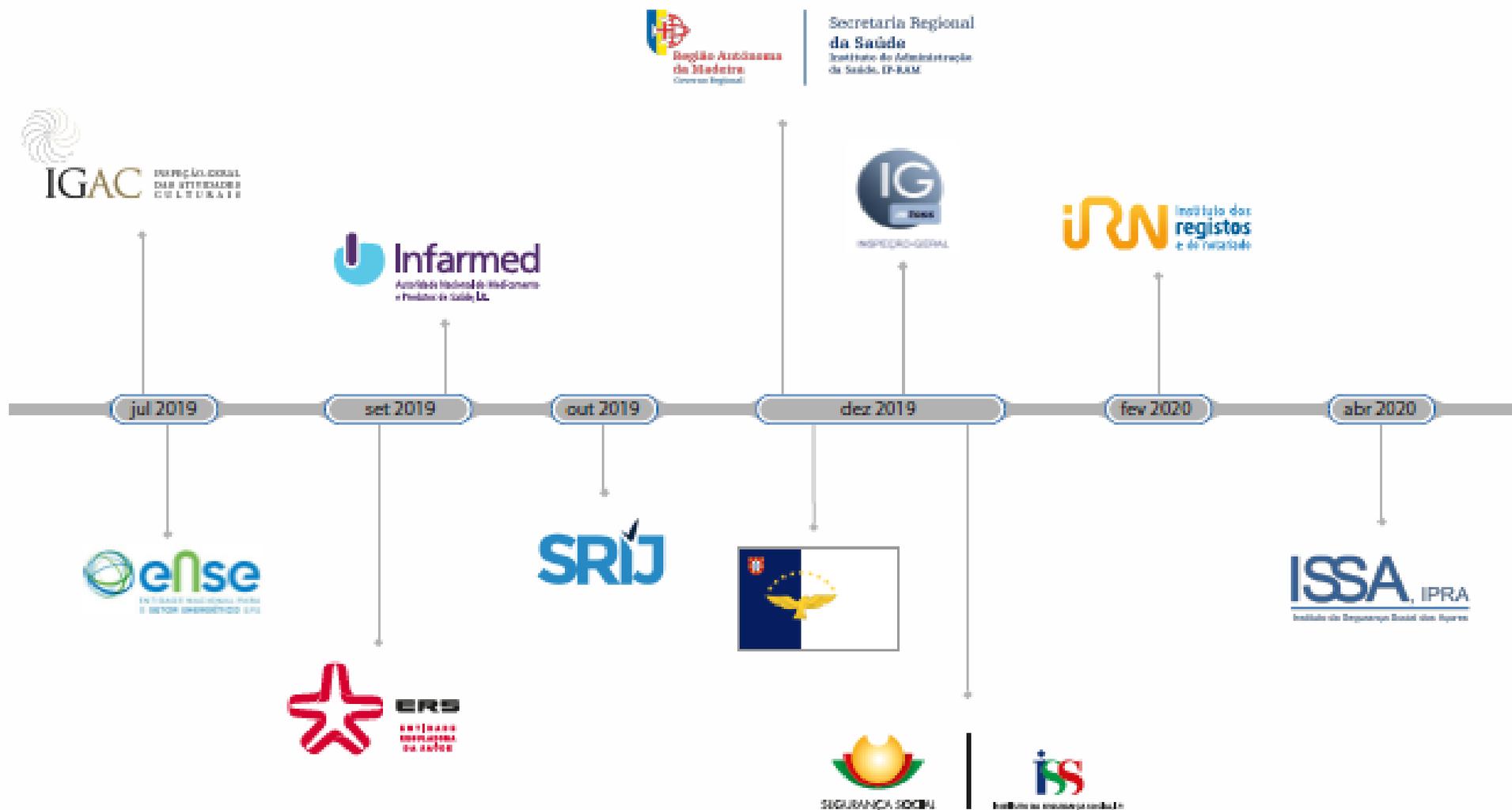
# 30 Entidades Reguladoras/Fiscalizadoras já integradas na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico

Livro de Reclamações



# 30 Entidades Reguladoras/Fiscalizadoras já integradas na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico

Livro de Reclamações



# Livro Reclamações Eletrónico

## O que é?

The screenshot shows the homepage of the 'Livro de Reclamações' (Book of Complaints) website. At the top, there is a blue header with the text 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' and 'Apoio ao utilizador | ENGLISH'. Below the header, the main content area is titled 'Bem-vindo ao Livro de Reclamações'. It features five main interactive options, each with an icon and a brief description:

- Fazer reclamação** (Make complaint): Represented by a red exclamation mark icon. Description: 'Apresente a sua reclamação ao operador / prestador de serviços'.
- Pedir informação** (Request information): Represented by a blue question mark icon. Description: 'Coloque as suas dúvidas e peça informações à Entidade Reguladora'.
- Elogio / Sugestão** (Compliment / Suggestion): Represented by a green pencil icon. Description: 'Apresente a sua sugestão ou elogio ao operador / prestador de serviço'.
- Consultar reclamação** (Consult complaint): Represented by a blue magnifying glass icon. Description: 'Consulte os detalhes estado da sua reclamação'.

At the bottom of the main content area, there are two blue buttons: 'Consultar perguntas frequentes/legislação em vigor' and 'Informação às empresas/operadores económicos'. Below this, there is a section titled 'SETORES DE ATIVIDADE ABRANGIDOS' (Covered Activity Sectors) with a brief introduction and contact information.



**Plataforma que operacionaliza o livro de reclamações electrónico (LRE) e que atua como plataforma agregadora dos vários intervenientes no processo.**

# A plataforma para o consumidor

Bem-vindo ao Livro de Reclamações



Se é Consumidor  
coloque as suas dúvidas  
e peça informações  
à Entidade Reguladora/Fiscalizadora



Apresente a sua reclamação  
ao operador / prestador de serviços



Apresente a sua sugestão ou elogio  
ao operador / prestador de serviço



Consulte os detalhes  
estado da sua reclamação

A plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico vem permitir ao consumidor:

- Fazer uma reclamação;
- Fazer um pedido de informação;
- Fazer um elogio ou uma sugestão;
- Consultar o estado da sua reclamação.

# A plataforma para o consumidor



Apresente a sua reclamação  
ao operador / prestador de serviços

**“Fazer uma reclamação”** – Esta opção permite ao consumidor fazer uma reclamação que, ao ser submetida, é enviada automaticamente ao operador económico selecionado pelo consumidor e à entidade reguladora/fiscalizadora que regula/fiscaliza esse operador económico;



Se é Consumidor  
coloque as suas dúvidas  
e peça informações  
à Entidade Reguladora/Fiscalizadora

**“Pedir informação”** – Esta opção permite ao consumidor enviar um pedido de informação à entidade reguladora/fiscalizadora devendo por ela ser respondido. O pedido de informação não é rececionado pelos operadores económicos.

# A plataforma para o consumidor



Apresente a sua sugestão ou elogio  
ao operador / prestador de serviço

**“Elogio/Sugestão”** – Esta opção permite que o consumidor faça um elogio ou envie uma sugestão para um determinado operador económico. A entidade reguladora/fiscalizadora poderá ver o elogio ou a sugestão em causa não tendo contudo qualquer dever relativamente à mesma. Situação semelhante para o operador económico que, querendo, poderá não responder ao consumidor.

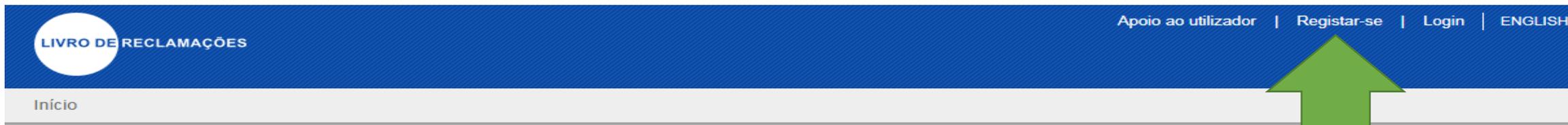


Consulte os detalhes  
estado da sua reclamação

**“Consultar reclamação”** – O operador económico tem, 15 dias úteis para responder ao consumidor. Ao fazê-lo deverá anexar a resposta dada na plataforma atualizando o estado da reclamação. Esta opção permite assim ao consumidor acompanhar o estado da sua reclamação.

# A plataforma para o operador económico

## O registo



### Bem-vindo ao Livro de Reclamações

Four circular icons arranged in a 2x2 grid. Top-left: a blue question mark icon. Top-right: a red exclamation mark icon. Bottom-left: a blue magnifying glass icon. Bottom-right: a green pencil icon.

**Pedir informação**

Se é Consumidor coloque as suas dúvidas e peça informações à Entidade Reguladora/Fiscalizadora

**Fazer reclamação**

Apresente a sua reclamação ao operador / prestador de serviços

**Consultar reclamação**

Consulte os detalhes estado da sua reclamação

**Elogio / Sugestão**

Apresente a sua sugestão ou elogio ao operador / prestador de serviço

**Entidade Reguladora/Fiscalizadora**

IRAE Açores  
Inspeção Regional do Turismo Açores  
Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões  
IASAUDE\_RAM  
Açores Direção Regional da Saúde  
ASAE  
Inspeção-Geral das Atividades Culturais  
Entidade Reguladora da Saúde  
ORDEM DOS MÉDICOS VETERINÁRIOS  
BANCO DE PORTUGAL  
Entidade Nacional para o Setor Energético, E.P.E, E.P.E  
Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

**Disponível****Selecionado**

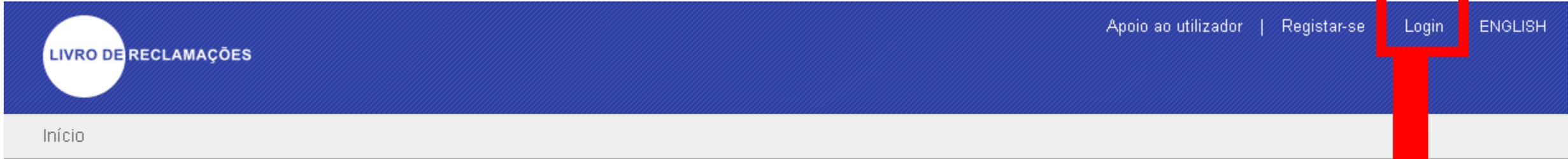
O operador económico deve selecionar a/as entidade (s) competente (s) e os respetivos Códigos de Actividade Económica (CAE)

## 2. Dados Operador Económico

Denominação Social (Obrigatório) <span>i</span>	Código Postal (Obrigatório) <span>i</span>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome Comercial (Obrigatório) <span>i</span>	Concelho (Obrigatório)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Campos avançados de pesquisa <span>i</span>	Localidade (Obrigatório) <span>i</span>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
NIPC (Obrigatório) <span>i</span>	Morada (Obrigatório)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Website	Número da porta/andar
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefone / Telemóvel	Email para Notificações de Reclamações (Obrigatório)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> É franchisado? <span>i</span>	Email para login (Obrigatório) <span>i</span>
	<input type="text"/>

O Operador económico deve preencher o formulário de registo. Após o seu preenchimento irá receber um email com a credencial de acesso. O registo só ficará concluído quando o operador económico entrar na plataforma alterando a credencial enviada por email para uma senha sua.

# As funcionalidades da plataforma para o operador económico e para as entidades reguladoras/fiscalizadoras



Bem-vindo ao Livro de Reclamações

## Autenticação

Nota: As funcionalidades do backoffice são semelhantes para o operador económico e para a entidade reguladora/fiscalizadora.

An authentication form with three main elements: a text input field for "EMAIL DE LOGIN" with a user icon on the left; a text input field for "Senha" with a lock icon on the left and a "Mostrar" button on the right; and a green button labeled "Entrar".

[Recuperar senha](#)

# Quais são as Funcionalidades da Plataforma ?



OLÁ INCM!  
Bem vindo ao Gestor do Livro de Reclamações Online

- Consulta e tratamento
- Gestão de utilizadores
- Registo de compras
- Gestão de dados mestre

todas as reclamações

Estado	Quantidade
RECEBIDAS	19
TRATADAS	14
POR TRATAR	4

REPÚBLICA PORTUGUESA | CONSUMIDOR | INCM | SIMPLEX+

- Receção e consulta da reclamação na área reservada da plataforma;
- Atualização dos estados da reclamação na área reservada da plataforma;
- Criação de utilizadores – quando existam várias pessoas a fazer o tratamento das reclamações;
- Registo de compras de folhas de reclamações;
- Gestão dos dados inseridos aquando o registo;
- Criação de lojas (apenas para os operadores económicos).

# Funcionalidades – Consulta e Tratamento



LIVRO DE RECLAMAÇÕES Operador Económico

CONSULTA E TRATAMENTO Pesquisa   INCM Testes

RECLAMAÇÕES SUGESTÕES ELOGIOS Estado  LOJA/OPERADOR

Número de reclamação	Data	Expiração	Motivo	Loja/Operador	Estado	Tratar
ROR00000000000316002	12-12-2018	26 Dias atrás	Ambiente de Loja, Localização da loja,	INCM Testes	Recebida/Em análise	<input type="button" value="Tratar"/>
ROR00000000000304001	23-11-2018		Atendimento, Discriminação, Em razão da raça ou etnia	teste_6	Respondida/tratada	<input type="button" value="Tratar"/>
ROR00000000000302004	22-11-2018		Atendimento, Livro de reclamações, Recusa do livro de reclamações	INCM Testes	Em Centro de Arbitragem	<input type="button" value="Tratar"/>

ESTATÍSTICAS

Número de Reclamações por tratar

- A reclamação é submetida pelo consumidor e enviada automaticamente ao operador económico e à entidade reguladora/fiscalizadora;
- O operador económico acede à reclamação via Backoffice e responde ao Consumidor (fora da plataforma);
- Após responder ao consumidor por email (fora da plataforma), no prazo de 15 dias úteis, o operador económico deve anexar essa resposta à reclamação através do Backoffice, atualizando desta forma o estado da mesma;
- A entidade reguladora/fiscalizadora tem assim acesso à reclamação e à resposta que foi dada ao consumidor.

# Funcionalidades – Consulta e Tratamento



SUB MOTIVO Discriminação

MOTIVO TERCÁRIO Em razão da raça ou etnia

RECLAMAÇÃO

teste permissões loja 6 - vania126+1@incm.pt

TRATAR Respondida/tratada

2000 caracteres restantes

UPLOAD/ANEXAR

Voltar Submeter

HISTÓRICO

Data	Utilizador	Estado	Notas	Anexos
23-11-2018	Administrador INCM	Recebida/Em análise		
27-11-2018	INCM Testes	Respondida/tratada	sfoaifoisdaofisdpofisdpoifposdifspofafposdio	Exportar



Consulta e tratamento

Permite:

- Consultar a reclamação e respetivos anexos;



# Funcionalidades- Registo de compras



## Registo de compras



Comprar online

Tipo	Unidade	Stock	Comprados	Utilizados	Por Regularizar
Livro de Reclamações Electrónico	1 rcl	31.0	26.0	20	0.0

<< < 1 > >>

- Consultar a utilização de folhas de Reclamações Electrónicas;
- São oferecidas 25 Reclamações electrónicas :
  - Ao fazer o registo no LRE;
  - Na compra de Livros Físicos.

# Funcionalidades – Gestão de dados mestre



## Gestão de dados mestre

- Editar dados do registo
- Criar Canais de atendimento (Lojas, Canal Online, etc.)

Filtros

TODOS

[Criar Loja](#)

[Gestão de Lojas - A5](#)

[Utilizadores - A6](#)

[Utilizadores x Lojas - A7](#)

Id	Nome Comercial	Morada	Email	Telefone	Estado	Acções
84002	INCM Testes	Avenida 5 de Outubro	testes@incom.pt	919220044	Activo	<a href="#">editar</a>
100006	teste_1_INCM	Rua Frederico Perry Vidal	teste_novo@teste.pt	962221133	Inactivo	<a href="#">editar</a>
102001	teste_2	Rua Metade	teste_2@teste.pt	923123456	Inactivo	<a href="#">editar</a>
152001	teste_2	Rua Metade	teste_2@teste.pt	923123456	Activo	<a href="#">editar</a>
102003	teste_3	Rua Aires de Ornelas	maria.castanheira@incom.pt	912345678	Activo	<a href="#">editar</a>
114002	teste_4	Largo da Bica	teste_4@teste.pt	918885522	Activo	<a href="#">editar</a>
150002	teste_5	Rua do Casal do Marco	teste_5@teste.pt	966668822	Activo	<a href="#">editar</a>
150005	teste_6	Rua José Saramago - Casquilhos	teste_6@teste.pt	915558822	Activo	<a href="#">editar</a>
150006	teste_7	Rua do Casal do Marco	teste_6@teste.pt	925362145	Inactivo	<a href="#">editar</a>
188001	teste_8	Avenida Doutor Aresta Branco	teste_8@teste.pt	212222222	Activo	<a href="#">editar</a>

# Funcionalidades – Notas Relevantes



Consulta e tratamento

- A resposta ao consumidor deve ser enviada via email;
- O operador económico deve anexar a resposta dada ao consumidor alterando o estado de reclamação automaticamente para “respondida/tratada”.



Gestão de utilizadores

- O *login* é feito por e-mail que tem de ser único por NIPC.



Registo de compras

- Aquando o registo são automaticamente atribuídas 25 folhas de reclamação eletrónicas.



Gestão de dados mestre

- Permite a alteração dos dados de registo, exceto o NIF/NIPC que não pode ser alterado.

Em resumo:

O operador económico encontra-se obrigado a:

- **Estar registado na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;**
- **Responder ao reclamante no prazo de 15 dias úteis após a submissão da reclamação;**
- **Dar conhecimento dessa resposta à respetiva entidades reguladora/fiscalizadora, via plataforma, dando os demais esclarecimentos que entenda necessários;**
- **Divulgar nos respetivos sítios da Internet, caso o tenham, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.**

