



# Livro de Reclamações Eletrónico

Consumidor e Operador Económico



# Livro Reclamações Eletrónico

## O que é?

The screenshot shows the homepage of the 'Livro de Reclamações' (Book of Complaints) platform. 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** (Praise / 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'.
- Consultar perguntas frequentes/legislação em vigor** (Consult frequently asked questions/current legislation): A blue button.
- Informação às empresas/operadores económicos** (Information to companies/economic operators): A blue button.

At the bottom, there is a section titled 'SETORES DE ATIVIDADE ABRANGIDOS' (Covered Activity Sectors) with the following text:

Bem vindo(a) a plataforma do **Livro de Reclamações** em formato eletrónico que constitui uma medida do programa "SIMPLEX + 2016" e envolve a Direção-Geral do Consumidor e as entidades reguladoras dos diversos setores de atividade.

Aqui pode apresentar a sua reclamação e/ou solicitar informação sobre as questões relacionadas com os serviços públicos essenciais (eletricidade, gás natural, água e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais) e com outros setores de atividade económica.

Para saber quais os setores de atividade abrangidos, consulte o **Apoio ao utilizador**.

Em caso de dúvida contacte a linha de atendimento 21 781 08 75



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

# Desafios na implementação da 2ª fase do Livro de Reclamações Eletrónico



# Consumidor

## Como fazer uma reclamação?

Bem-vindo ao Livro de Reclamações



# Validação do e-mail

## Reclamação online

Para prosseguir com a sua reclamação é necessário verificar o seu e-mail carregando no link indicado. Certifique-se de que tem consigo todos os elementos necessários para apresentar a sua reclamação.

### VALIDAÇÃO DO E-MAIL

---

E-mail \*

Confirmação de e-mail \*

Não sou um robô



reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

Submeter

# Validação do e-mail

## Reclamação online

Para prosseguir com a sua reclamação é necessário verificar o seu e-mail carregando no link indicado. Certifique-se de que tem consigo todos os elementos necessários para apresentar a sua reclamação.

VALIDAÇÃO DO E-MAIL SUBMETIDA COM SUCESSO

---

Foi enviado para o endereço de e-mail indicado o link para prosseguir com a sua reclamação. O link tem uma validade de **60 minutos**. Obrigado

# Validação do e-mail

## Validação de e-mail para submissão de reclamação

Livro de Reclamações <lro.noreply@incm.pt>

 Clique aqui para transferir imagens. Para ajudar a proteger a sua privacidade, o Outlook impediu a transferência automática de algumas imagens desta mensagem.

Enviado: sex 14-06-2019 13:14

Para:  (DGC) Melissa Frias



Por favor, clique [aqui](#) para continuar a sua reclamação.

Saiba que ao prosseguir com a reclamação:

- a) O fornecimento dos seus dados pessoais é necessário para o tratamento da reclamação de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de setembro e na Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho e em cumprimento da al. c) do artigo 6º do Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- b) Para fins de apreciação da reclamação, a Plataforma direciona a reclamação para o fornecedor de bens ou prestador de serviços reclamado e para a entidade reguladora ou de controlo de mercado sectorialmente competente;
- c) No âmbito da Plataforma, são entidades responsáveis pelo tratamento de dados pessoais a Direção-Geral do Consumidor, a Imprensa Nacional Casa da Moeda S.A., o fornecedor de bens ou prestador de serviços reclamado e a entidade reguladora ou de controlo de mercado sectorialmente competente;
- d) De acordo com a Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, os dados pessoais constantes na reclamação serão armazenados durante o período de três anos salvo se prazo superior for fixado por lei;
- e) O reclamante, titular dos dados, tem direito de acesso, retificação, oposição, de apagamento, limitação nos termos do Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais. O exercício dos direitos pode ser solicitado através de correio electrónico [lr.supporte@incm.pt](mailto:lr.supporte@incm.pt) ;
- f) A política de privacidade e tratamento de dados pessoais da Plataforma Livro de Reclamações Eletrónico pode ser consulta em <https://www.livroreclamacoes.pt/politica-de-privacidade> .



# Identificação do Reclamante

## 1. Identificação do reclamante

Utilize o serviço **Autenticação.gov.pt** ("Cartão de Cidadão / Chave Móvel Digital") para obter os seus dados de identificação de forma segura. Em alternativa, preencha os campos com os seus dados pessoais, certificando-se que estão corretos para que a sua reclamação possa ter um seguimento adequado.

Cartão de Cidadão / Chave Móvel Digital

### DADOS PESSOAIS

Nome próprio \*

Apelido \*

NIF \*

Tipo de documento \*

Número do documento \*

# Identificação do fornecedor

## 2. Identificação do fornecedor

Selecione o Operador Económico e de seguida a Entidade Reguladora/Fiscalizadora. Certifique-se de que está a identificar corretamente o operador económico sobre o qual está a apresentar a reclamação. Em caso de dúvida, contacte diretamente o operador ou apresente a reclamação no livro físico disponível no estabelecimento.



### Pesquisa do fornecedor

Avançada ▼

### Setor de atividade / Entidade reguladora / Fiscalizadora \*

Anterior

Seguinte



# Reclamação e anexos

## 3. Dados da reclamação



Selecione o motivo da sua reclamação e descreva, de forma clara e sucinta, a situação que pretende reclamar. Pode adicionar anexos que complementem a sua reclamação.

### Assunto/Motivo Principal \*

Selecione o Assunto/Motivo Principal

### Reclamação \*

Tenha atenção que este campo é limitado em número de caracteres. Caso pretenda escrever mais coisas, utilize por favor os anexos.  
2000 caracteres para atingir máximo permitido

### Informação Adicional

Outras informações relevantes para a reclamação

### Reclamação associada

Está a reclamar sobre um assunto anteriormente já reclamado no livro físico ou eletrónico? Em caso afirmativo, coloque aqui o número da reclamação associada para que possamos dar um melhor seguimento

### ANEXOS (OPCIONAL)

Pode anexar até 3 ficheiros. com o tamanho máximo por ficheiro de 2 MB.

Os formatos permitidos são: .zip, .pdf, .jpg, .jpeg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .odb, .odf, .odg, .odp, .ods, .odt, .mp4, .pfx

# Confirmação dos dados

## 4. Confirmação

Certifique-se que os dados introduzidos estão corretos. Depois de submeter a reclamação os dados não podem ser alterados.



# Operador Económico

## Como fazer o registo na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico?



Aceder ao Site [www.livroreclamacoes.pt/entrar](http://www.livroreclamacoes.pt/entrar)



### SETORES DE ATIVIDADE ABRANGIDOS

Bem vindo(a) à plataforma do Livro de Reclamações em formato eletrónico que constitui uma medida do programa "SIMPLEX + 2016" e envolve a Direção-Geral do Consumidor e as entidades reguladoras dos diversos setores de atividade.

Aqui pode apresentar a sua reclamação e/ou solicitar informação sobre as questões relacionadas com os serviços públicos essenciais (eletricidade, gás natural, água e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais) e com outros setores de atividade económica.

Para saber quais os setores de atividade abrangidos, consulte o Apoio ao utilizador.

Em caso de dúvida contacte a linha de atendimento 21 781 08 75

### Autenticação

Um formulário de autenticação com um campo de entrada para o nome de utilizador (destacado por um retângulo amarelo), um campo de entrada para a palavra-passe (com pontos e um ícone de cadeado) e um botão "Mostrar". Abaixo dos campos há um botão verde "Entrar".

[Registrar](#) [Recuperar senha](#)

Selecionar a Entidade Reguladora/Fiscalizadora e o CAE da atividade que desenvolve.

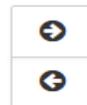
## 1. Entidade Reguladora/Fiscalizadora e Códigos de Actividade Económica

Entidade Reguladora/Fiscalizadora

- IRAE
- Departamento de Segurança Privada-PSP
- Inspeção Regional do Turismo Açores
- ASAE
- ARAE MADEIRA
- IMPIC IP

Disponível

Departamento de Segurança Privada-PSP / 80100 - Atividade



Selecionado

Próximo

# Preencher um formulário simples com os dados da empresa

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

## 2. Dados do Operador Económico

1 2 3

Denominação Social (Obrigatório)	Código Postal (Obrigatório)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome Comercial (Obrigatório)	Localidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Campos avançados de pesquisa	Morada
<input type="text"/>	<input type="text"/>
NIPC (Obrigatório)	Número de Porta/Andar
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Site	Email para notificações de reclamações (Obrigatório)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefone/telemóvel	Email para login (Obrigatório)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> É Franchisado	

Anterior Próximo

REPÚBLICA PORTUGUESA ECONOMIA  
INCM SIMPLEX+  
CONSUMIDOR

# Quais são as Funcionalidades ?



The screenshot shows the 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' (Book of Reclamations) interface. At the top, it identifies the user as 'Operador Económico'. The main area displays a welcome message: 'OLÁ INCM! Bem vindo ao Gestor do Livro de Reclamações Online'. Below this, there are four functional buttons: 'Consulta e tratamento' (blue), 'Gestão de utilizadores' (light blue), 'Registo de compras' (orange), and 'Gestão de dados mestre' (red). At the bottom, a summary section titled 'todas as reclamações' (all reclamations) shows three categories: 'RECEBIDAS' (Received) with 19 items, 'TRATADAS' (Treated) with 14 items, and 'POR TRATAR' (To be treated) with 4 items. The footer contains logos for the Portuguese Republic, the Consumer Association, INCM, and SIMPLEX+.

- Receção e consulta da reclamação na área reservada da plataforma;
- Atualização dos estados da reclamação na área reservada da plataforma;
- Acesso à loja online para compra de Folhas de Reclamações Eletrónicas, Livro Físico e /ou Averbamento.

# 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

- Operador acede à informação da reclamação via Backoffice e responde ao Consumidor (fora da plataforma);
- Operador envia a resposta à reclamação para a entidade Reguladora e/ou Fiscalizadora através do Backoffice, atualizando desta forma o estado da mesma.

# Funcionalidades – Consulta e Tratamento



SUB MOTIVO Discriminação

MOTIVO TERCIÁRIO Em razão da raça ou etnia

RECLAMAÇÃO

teste permissoes 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	sfoaifoisdaofisdpofisdpoifposdifspofaposdio	Exportar



## Consulta e tratamento

- Consulta da reclamação e anexos;
- Anexar a resposta enviada (por e-mail) ao consumidor, dando assim conhecimento da mesma à entidade reguladora e/ou fiscalizadora;
- Ver histórico da Reclamação

# Funcionalidades – Gestão de utilizadores



The screenshot shows a web application interface for user management. At the top, a blue header contains the text "LIVRO DE RECLAMAÇÕES" and a search bar with the placeholder "Pesquisa". Below the header, the main content area is titled "GESTÃO DE UTILIZADORES". On the left, a sidebar contains navigation icons, with the gear icon (representing user management) highlighted in blue. The sidebar also includes a "Filtros" section with a dropdown menu set to "TODOS" and a green "Criar Utilizador" button. The main area displays a table with three columns: "Utilizador", "Email", and "Estado", and a fourth column for "Acções". Each row represents a user, with an "editar" button in the actions column. At the bottom of the table, there is a pagination control showing "1" of 1 pages.

Utilizador	Email	Estado	Acções
Utilizador 1	utilizador1@mail.com	Activo	editar
Utilizador 2	utilizador2@mail.com	Activo	editar
Utilizador 3	utilizador3@mail.com	Activo	editar

Footer: REPÚBLICA PORTUGUESA ECONOMIA, INCM, SIMPLEX+

# Funcionalidades – Gestão de utilizadores



**GESTÃO DE UTILIZADORES** Pesquisa 🔔

**CRIAR - UTILIZADOR**

NOME  APELIDO

EMAIL  ESTADO

PERMITE ACESSO AOS WEBSERVICES  TODAS AS OPERAÇÕES

**MATRIZ PERMISSÕES EM LOJAS**

Loja	Operações com estabelecimentos	Operações de perfil de acesso	Operações de tratamento de reclamações	Consulta de estabelecimentos	Consulta de perfis de acesso	Consulta de reclamações	Consulta de estatísticas
Operador de testes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loja de testes 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<< < 1 > >>

Cancelar Guardar

# Funcionalidades – Registo de compras



**LIVRO DE RECLAMAÇÕES** Operador Económico

**REGISTO DE COMPRAS**

HISTÓRICO DE COMPRAS HISTÓRICO DE CRÉDITOS NEGATIVOS

OPERADOR " [REDACTED] "

Data de Transação	Total de Créditos	Tipo de Transação
01-03-2019	-79.0	Livro de Reclamações Electrónico
01-03-2019	79.0	Livro de Reclamações Electrónico
29-06-2018	0.0	Livro de Reclamações Electrónico

<< < 1 > >>

[Voltar](#)

The footer contains the logos of the República Portuguesa (Economy), the Comissão Nacional de Defesa do Consumidor (INCM), and the Simplex+ initiative.

# 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

- Não responde ao consumidor diretamente;
- Operador ao anexar e submeter a resposta altera o estado de reclamação automaticamente para “respondida/tratada”, dando conhecimento da mesma à entidade reguladora e/ou fiscalizadora;



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;
- A atribuição de folhas de reclamações eletrónicas na compra de livros físicos através de associações terá de passar pela linha de apoio LRE



Gestão de dados mestre

- Alteração de NIF ou NIPC deve ser feita através da linha de apoio LRE

O prestador de serviços ou fornecedor de bens encontra-se agora, 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; e a
- Divulgar nos respetivos sítios da Internet, caso o tenham, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.



**Questões relacionadas com o registo:**

**Helpdesk DGC/INCM – 217 810 875**

**Muito obrigada,**