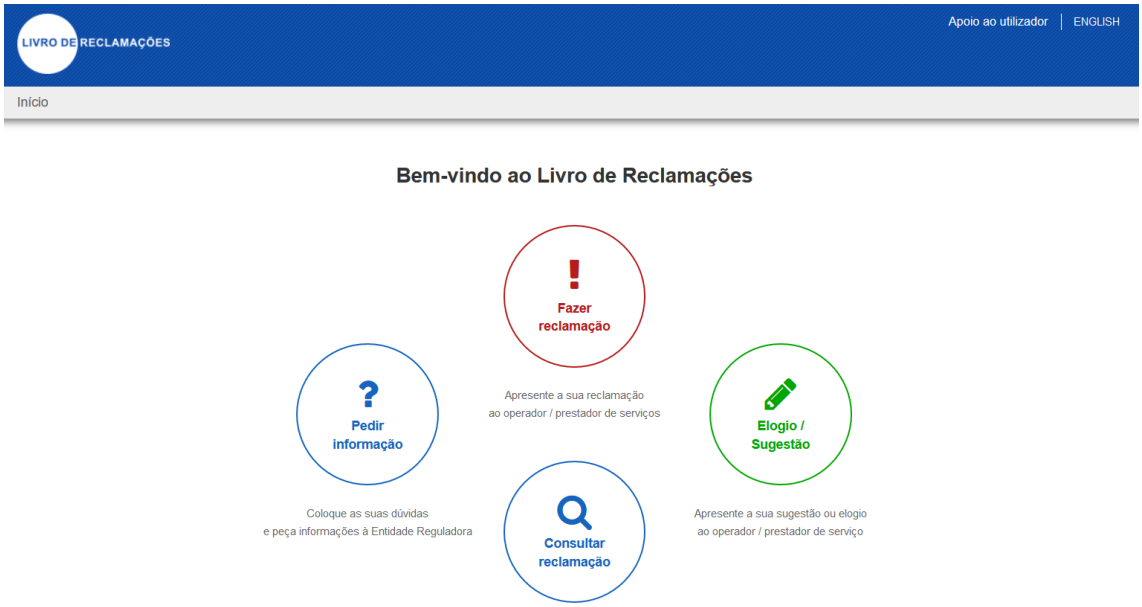
LIVRO DE RECLAMAÇÕES
Apoio ao utilizador
ENGLISH
Início
Bem-vindo ao Livro de Reclamações
Fazer reclamação
Apresente a sua reclamação ao operador / prestador de serviços
Pedir informação
Coloque as suas dúvidas e peça informações à Entidade Reguladora
Elogio / Sugestão
Apresente a sua sugestão ou elogio ao operador / prestador de serviço
Consultar reclamação

Histórico de Alterações

Versões	Alterações
Versão 1.1	• Revisão geral do documento.
Versão 1.2	• Actualização do documento para incluir informações de edição de utilizadores e lojas.
Versão 1.3	• Alteração na funcionalidade Gestão de Utilizadores
Versão 1.4	• Adicionada informações para a consulta de Elogios e Sugestões.
Versão 1.5	• Adicionada a funcionalidade Histórico de Compras.
Versão 1.6	• Adicionada a funcionalidade de histórico de créditos negativos. • Atualização na credenciação, histórico de compras e criar loja.
Versão 1.7	• Adicionada a funcionalidade Gerir Setores de Atividade.
Versão 1.8	• Adicionada a funcionalidade Estatísticas para os operadores económicos.

ÍNDICE

1. AUTENTICAÇÃO 5
2. CREDENCIAÇÃO 6
3. CONSULTA E TRATAMENTO 8
3.1 CONSULTAR RECLAMAÇÃO 8
3.2 TRATAR RECLAMAÇÃO 9
3.3 CONSULTAR ELOGIOS E SUGESTÕES 10
4. REGISTO DE COMPRAS 10
4.1 HISTÓRICO DE COMPRAS 11
4.2 HISTÓRICO DE CRÉDITOS NEGATIVOS 12
5. GESTÃO DE UTILIZADORES 13
5.1 CRIAR UTILIZADOR 13
5.2 EDITAR UTILIZADOR 14
6. GESTÃO DE DADOS MESTRE 15
6.1 CRIAR LOJA 16
6.2 EDITAR LOJA 16
6.3 GERIR SETORES DE ATIVIDADE 17
7. ESTATÍSTICAS 18
7.1 GERAL 18
7.2 TRATAMENTO 20
7.3 RECLAMAÇÕES 20
7.4 RELATÓRIOS 22

ÍNDICE DE IMAGENS

Figura 1 – Autenticação 5
Figura 2 - Utilizador autenticado 6
Figura 3 - Credenciação Operador Económico - Selecionar Entidade(s) Reguladora(s) / Fiscalizadora(s) e actividade(s) económica(s) 7
Figura 4 - Credenciação Operador Economico - Dados do Operador 7
Figura 5 - Consulta e Tratamento 8
Figura 6 - Consultar Reclamação 9
Figura 7 - Tratar Reclamação 9
Figura 8 - Consultar Elogio e Sugestão 10
Figura 9 - Registo de Compras 11
Figura 10 - Histórico de Compras 12
Figura 11 - Histórico de créditos negativos 12
Figura 12 - Gestão de Utilizadores 13
Figura 13 - Criar Utilizador 14
Figura 14 - Editar Utilizador 15
Figura 15 - Gestão de Dados Mestre 15
Figura 16 - Criar Loja 16
Figura 17 - Editar Loja 17
Figura 18 - Gerir Setores de Atividade 18
Figura 19 - Estatísticas – Geral 19
Figura 20 - Estatísticas – Gráfico 19
Figura 21 - Estatísticas - Tratamento 20
Figura 22 - Estatística – Reclamações 22
Figura 23 - Estatísticas - Relatórios 23

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:/testes.lro.pt/entrar

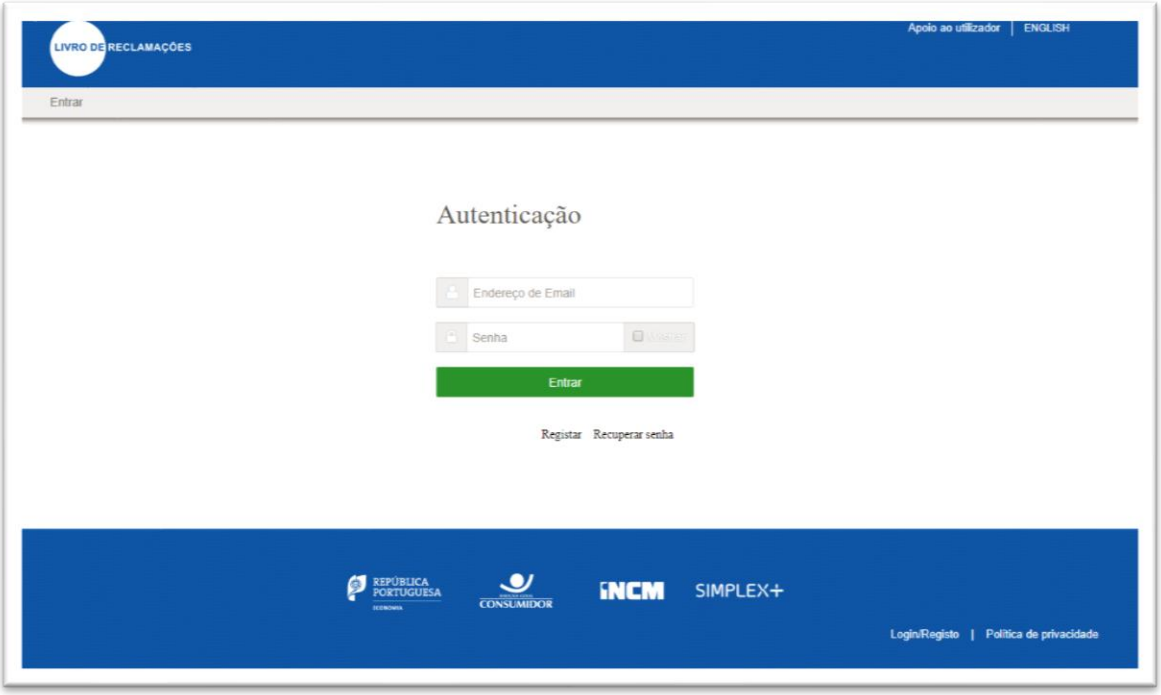

Figura 1 – Autenticação

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 com 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;

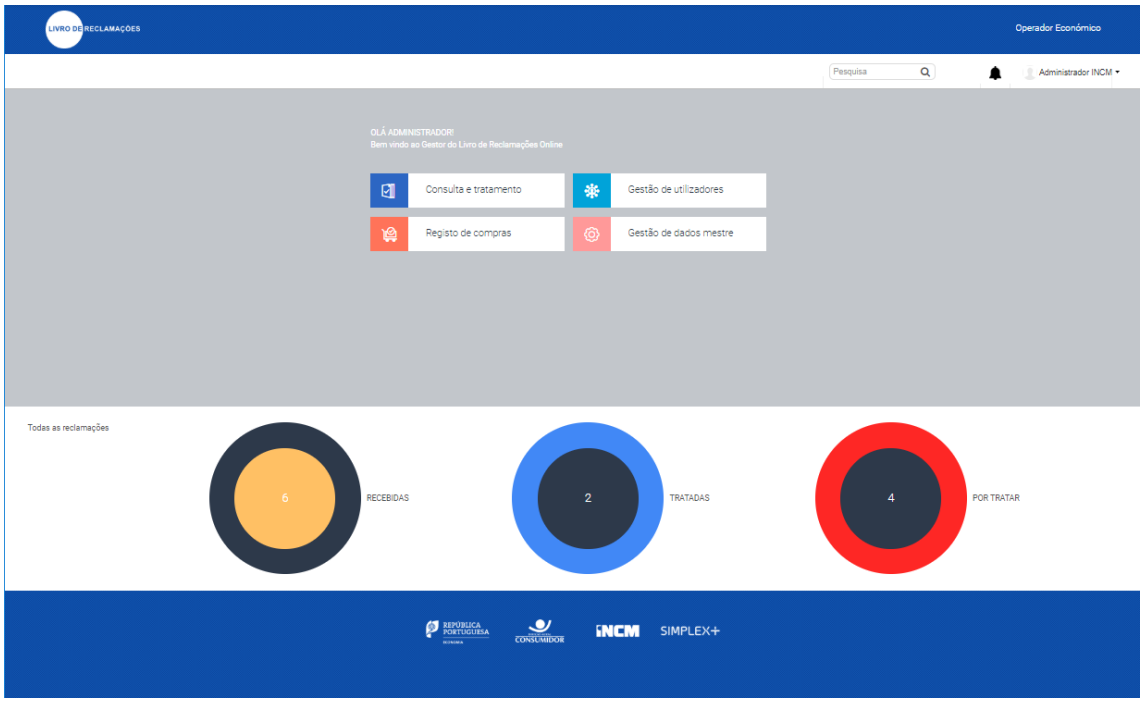

Figura 2 - Utilizador autenticado

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 pretende registar no sistema. Não será possível finalizar o registo caso seja informado um utilizador (email) ou NIPC já existentes.

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.

Figura 3 - Credenciação Operador Económico - Selecionar Entidade(s) Reguladora(s) / Fiscalizadora(s) e actividade(s) económica(s)

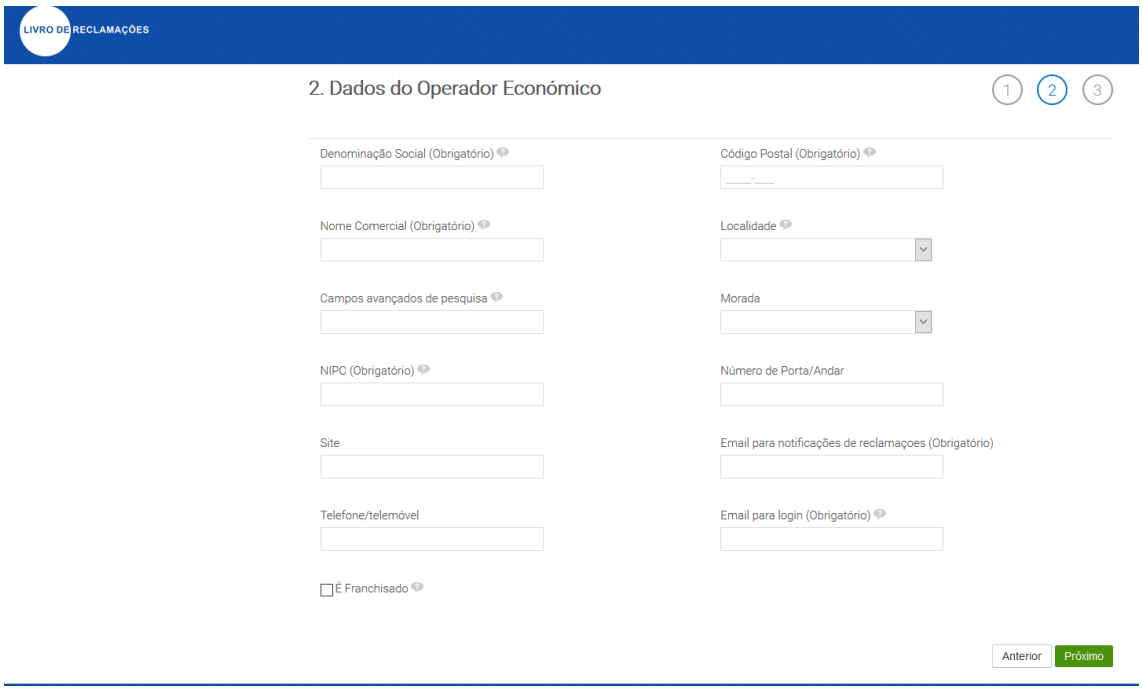

Figura 4 - Credenciação Operador Economico - Dados do Operador

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 e consultar reclamações, elogios e sugestões.

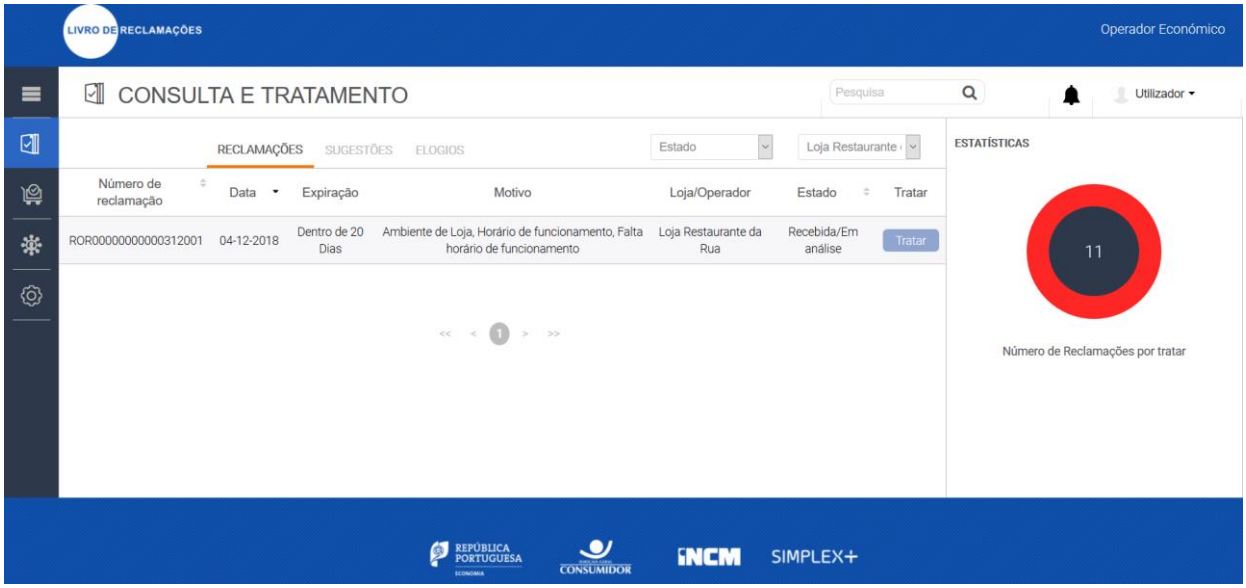

Figura 5 - Consulta e Tratamento

3.1 CONSULTAR RECLAMAÇÃO

As pesquisas poderão ser realizadas informando o número de reclamação no campo “Pesquisa” ou através dos filtros de “Estado” da reclamação ou por “Loja/Operador”.

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

- Identificação do reclamante;
- Data;
- Operador;
- Loja;
- Estado;
- Motivos da reclamação;
- Descrição da reclamação;

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”.

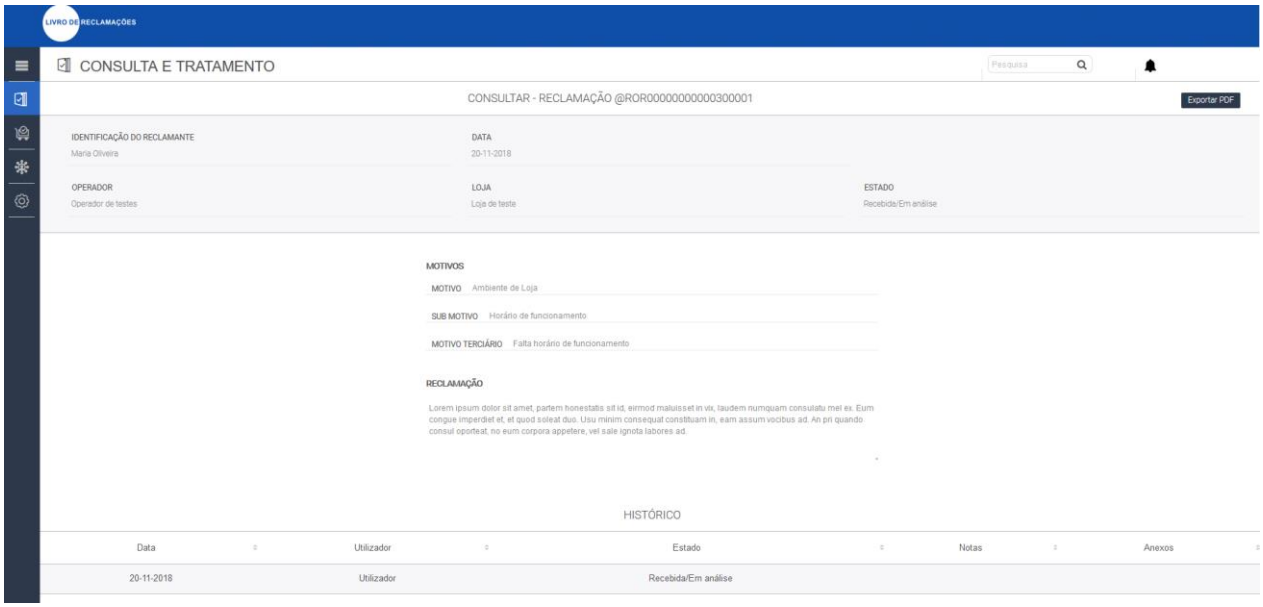

Figura 6 - Consultar Reclamação

3.2 TRATAR RECLAMAÇÃO

Ao clicar no botão “Tratar” para uma reclamação, o operador poderá alterar o estado da reclamação, inserir observações e anexar ficheiros, além de visualizar os dados da reclamação.

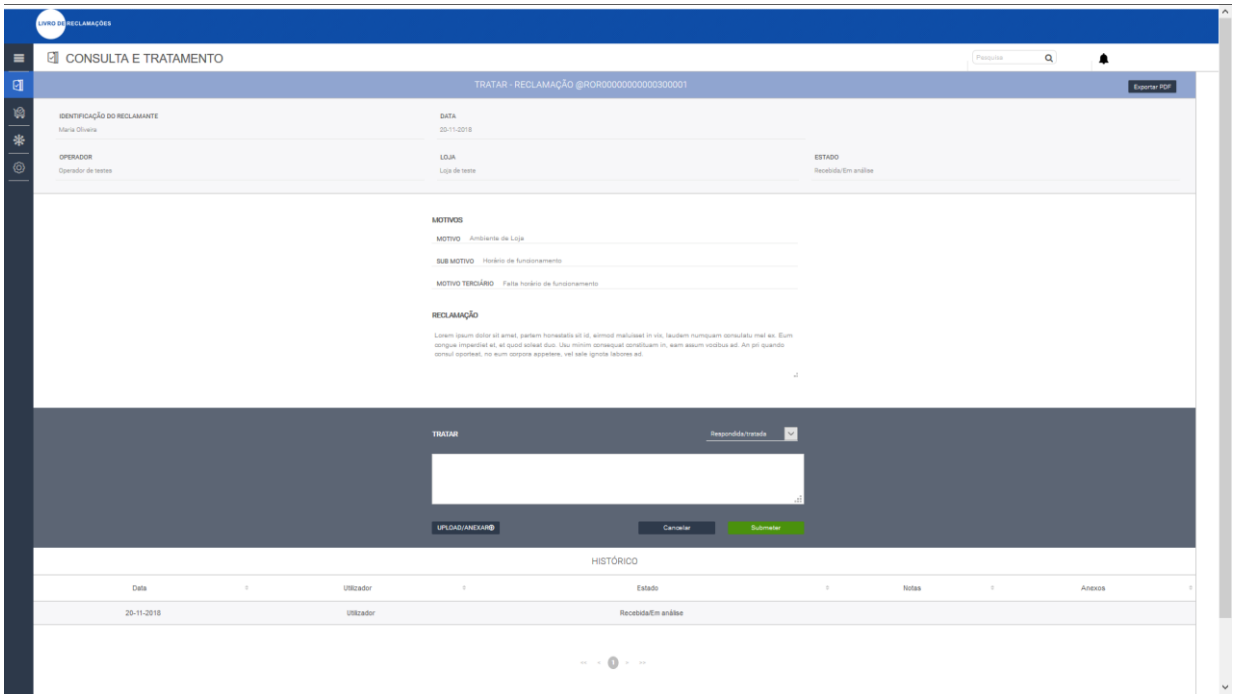

Figura 7 - Tratar Reclamação

3.3 CONSULTAR ELOGIOS E SUGESTÕES

A consulta deve ser realizada através das opções “Elogios” e “Sugestões” no ecrã de Consulta e Tratamento.

As pesquisas poderão ser realizadas informando o número do elogio/sugestão no campo “Pesquisa” ou através do filtro “Loja/Operador”.

Ao clicar no botão “Consultar” serão apresentados os dados abaixo:

- Identificação do consumidor
- Data
- Operador
- Loja
- Descrição

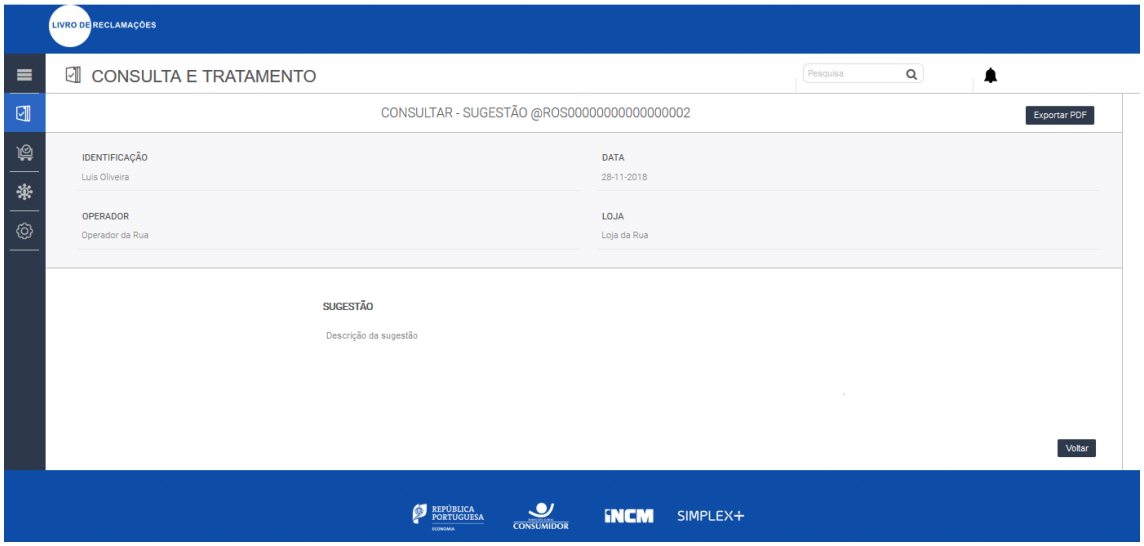

Figura 8 - Consultar Elogio e Sugestão

É possível exportar os dados do elogio ou da sugestão através do botão “Exportar PDF”.

4. REGISTO DE COMPRAS

Ao aceder à opção “Registo de Compras” será apresentado um histórico das compras de módulos de reclamações online. Nesta secção será possível visualizar as informações indicadas abaixo:

- Tipo

- Unidade;
- Número de créditos disponíveis
- Número de créditos comprados
- Número de créditos utilizados
- Número de créditos por regularizar
- Histórico

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.

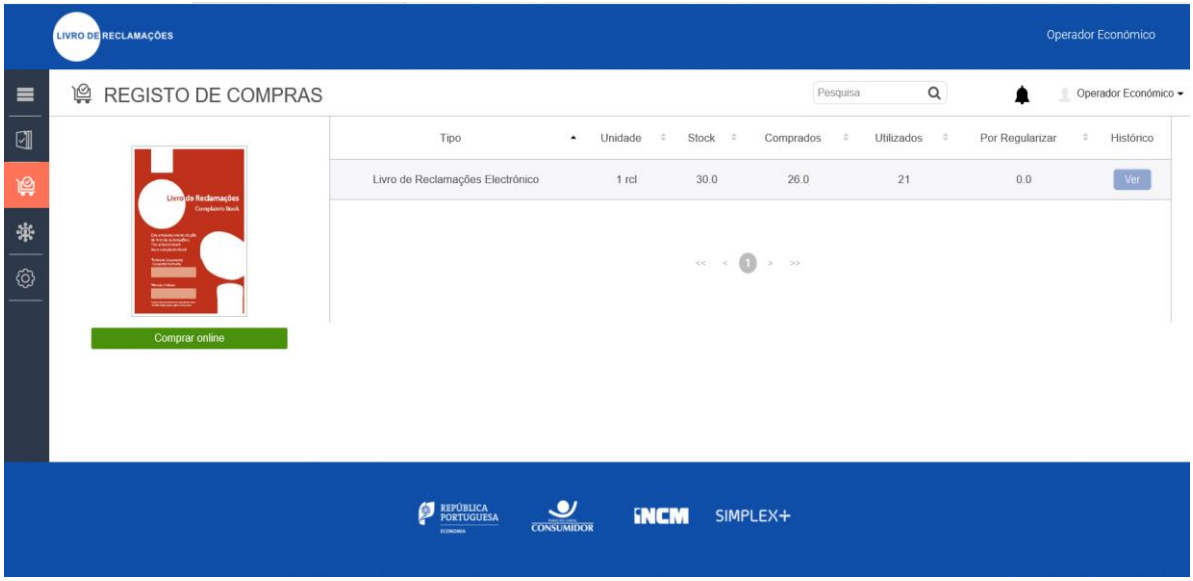

Figura 9 - Registo de Compras

4.1 HISTÓRICO DE COMPRAS

Ao clicar no botão “Ver” será possível consultar o histórico de créditos adquiridos pelo operador económico e o histórico de períodos em que o operador económico esteve com stocks negativos, além dos dados do operador (Morada, Código Postal, Localidade, NIPC, Telefone e Data de Registo).

No ecrã de histórico de créditos adquiridos, são disponibilizadas as informações abaixo:

- Data de Transação
- Total de Créditos

- Tipo de Transação

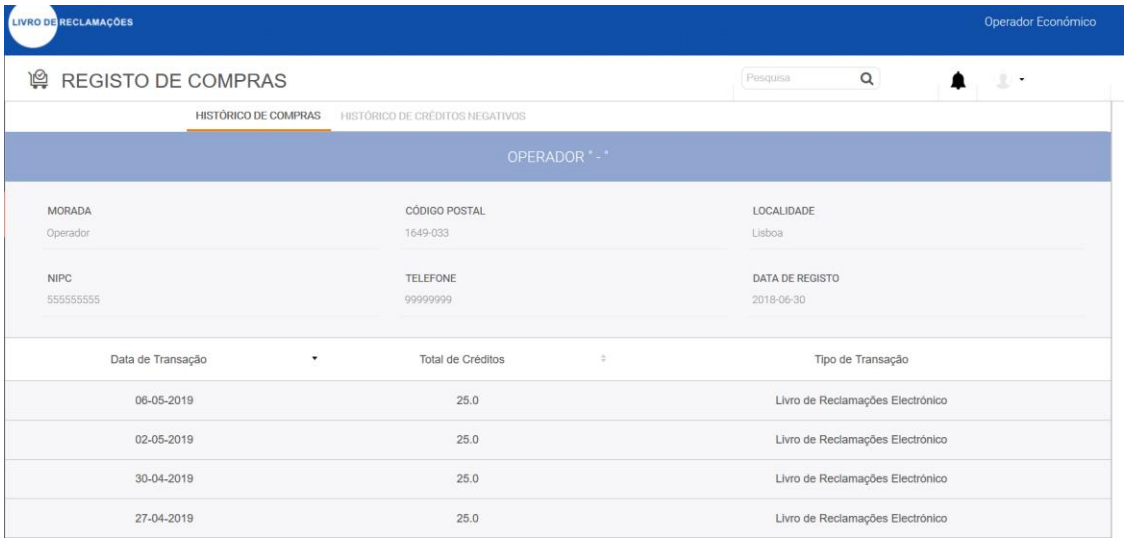

Figura 10 - Histórico de Compras

4.2 HISTÓRICO DE CRÉDITOS NEGATIVOS

Ao clicar na secção “Histórico de Créditos Negativos” será possível consultar, caso existam, os períodos em que o Operador económico ficou com stock de reclamações negativo. São apresentadas as informações indicadas abaixo:

- Data em que o stock de créditos ficou negativo
- Data em que o stock de créditos deixou de estar negativo
- Valor mínimo para o intervalo

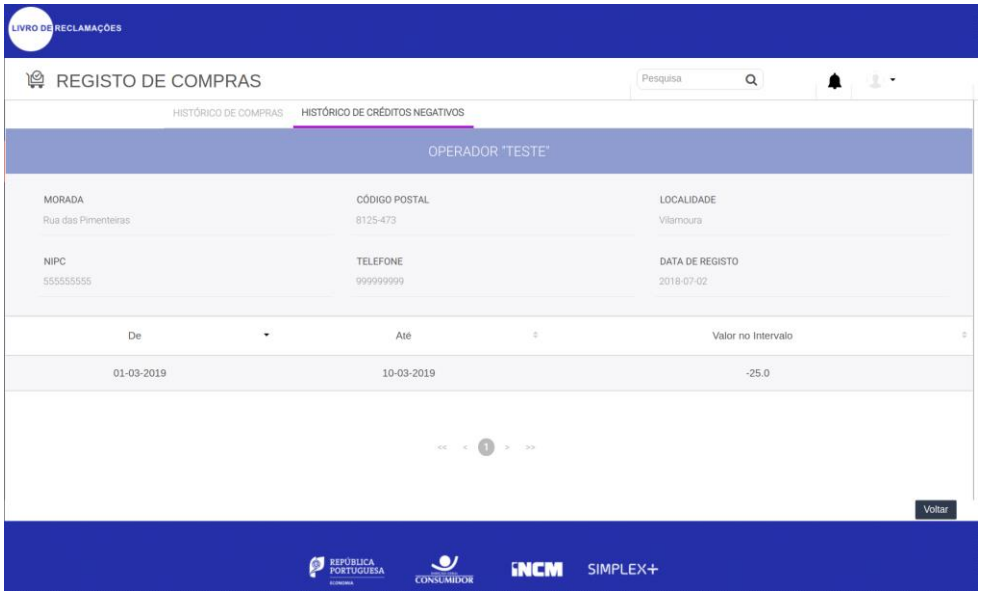

Figura 11 - Histórico de créditos negativos

5. GESTÃO DE UTILIZADORES

Ao aceder à opção “Gestão de Utilizadores” será possível realizar a consulta dos utilizadores já registados, assim como alterar e criar utilizadores. No ecrã inicial serão apresentados os campos a seguir: Utilizador, Email, Estado e Acções. A pesquisa pode ser realizada através do filtro “Estado”.

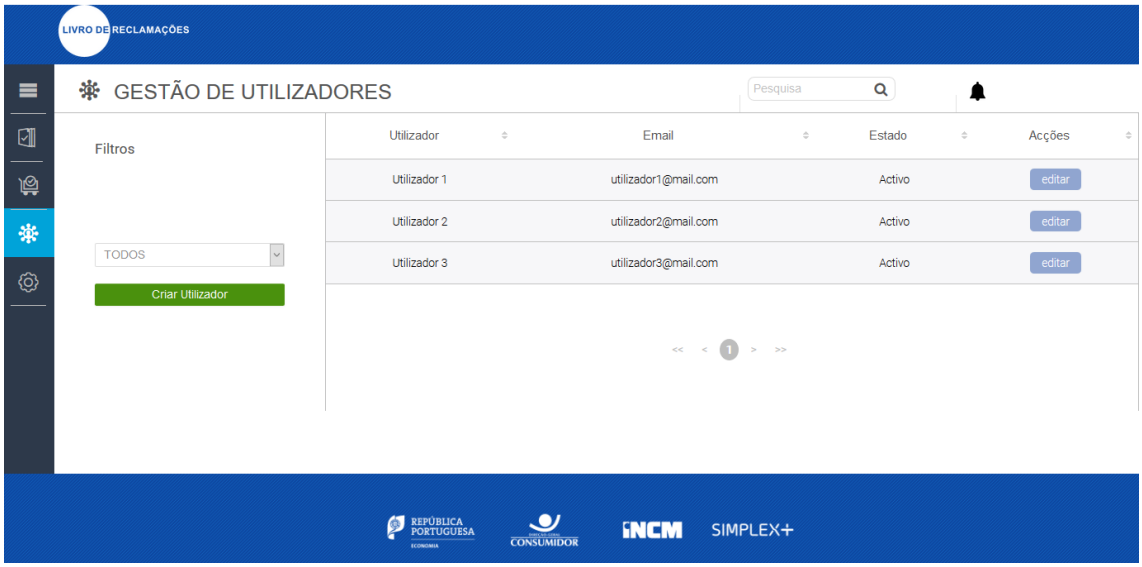

Figura 12 - Gestão de Utilizadores

5.1 CRIAR UTILIZADOR

Os dados necessários para criar um utilizador são: Nome, Apelido, Email, Estado e Permissões.

Na seção ‘Matriz Permissões em Lojas’ é possível definir permissões diferentes para cada loja do operador económico. Para conceder todas as permissões para todas as lojas, a opção “Sim” para “Todas as operações” deverá ser selecionada.

O campo “Permite Acesso aos Webservices” deve ser alterado para conceder permissão ao conjunto de serviços acessíveis via web services, que possibilita a integração com o sistema LRE - Livro de Reclamação Eletrónico.

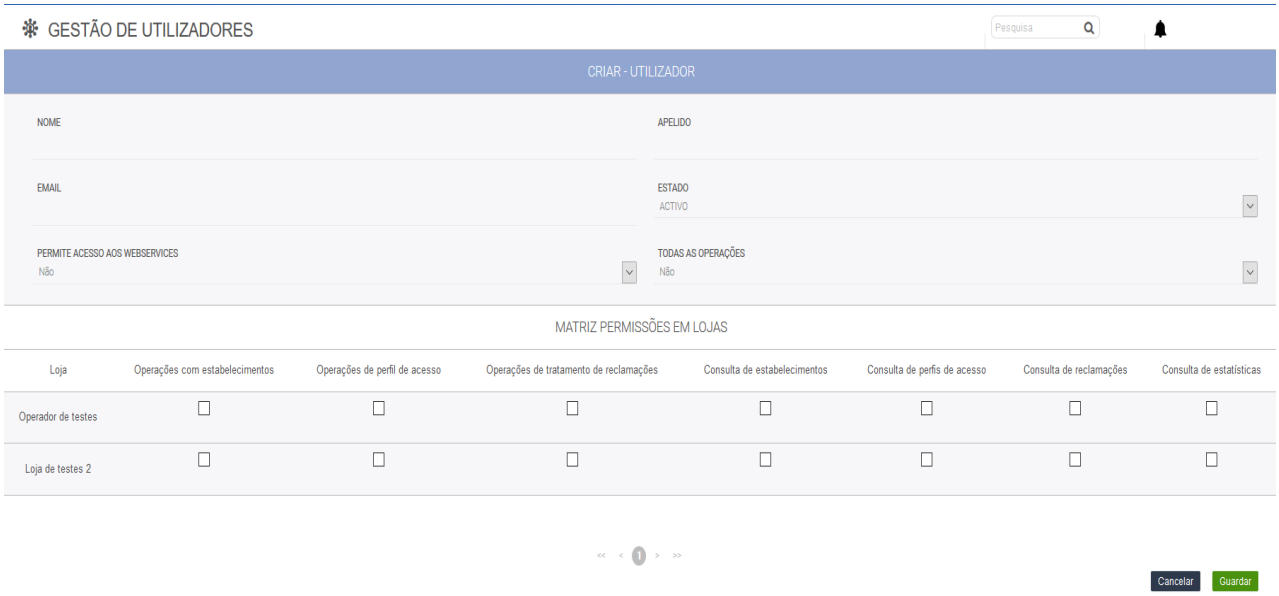

Figura 13 - Criar Utilizador

5.2 EDITAR UTILIZADOR

A edição de um utilizador permite alterar os campos Nome, Apelido e Email de login. O Estado e as permissões do utilizador somente podem ser editados por utilizadores com perfil superior ou equivalente ao do utilizador que está a ser editado, assim sendo, um utilizador que tenha a permissão “Todas as Operações” não poderá ser editado por outro utilizador sem esta permissão.

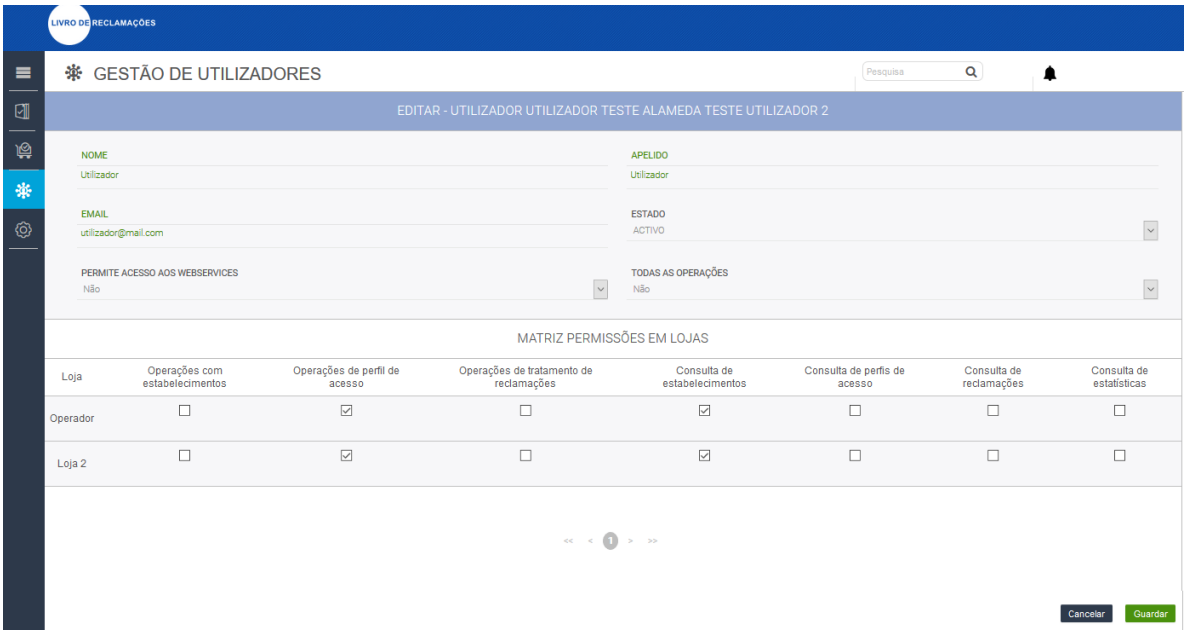

Figura 14 - Editar Utilizador

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. Quando for autorizado pela Entidade Reguladora, os operadores económicos também poderão criar lojas e gerir os setores de atividades dos seus estabelecimentos.

Na consulta serão apresentados os campos a seguir com relação as lojas: ID, Nome comercial, Morada, Email, Telefone e Estado.

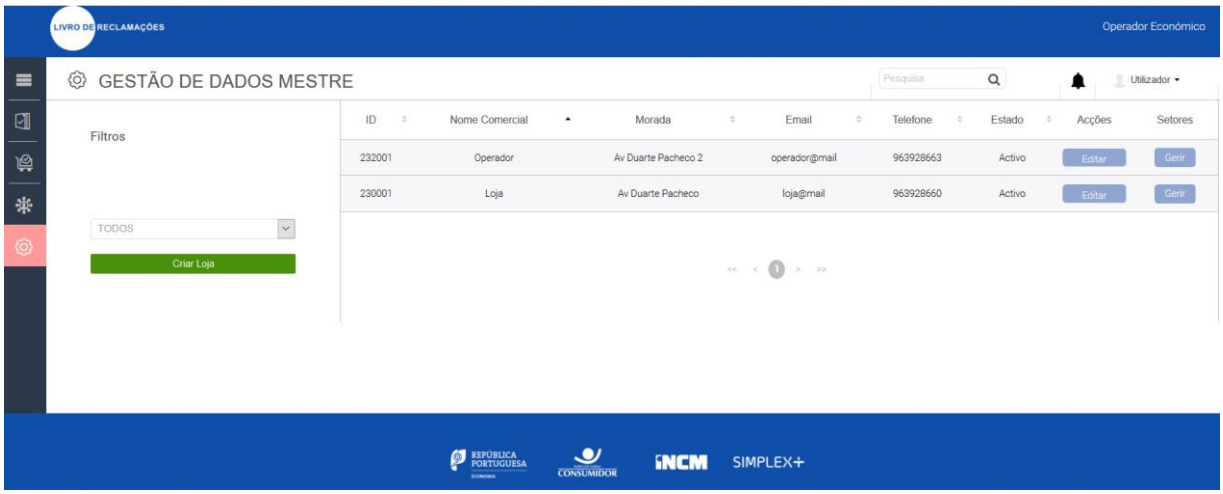

Figura 15 - Gestão de Dados Mestre

6.1 CRIAR LOJA

Ao clicar no 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, porta/andar, email, telefone, estado, código postal, data de início e data de fim. Após concluir o registo, deverá ser possível consultá-lo, editar e visualizar.

Figura 16 - Criar Loja

6.2 EDITAR LOJA

A edição de uma loja permite alterar os campos relacionados a seguir: Nome comercial, morada, localidade, email de notificação, telefone, estado, código postal, data de início e data de fim.

Figura 17 - Editar Loja

6.3 GERIR SETORES DE ATIVIDADE

Ao aceder a opção “Gerir”, será possível associar e desassociar setores de atividade do operador.

Para associar setores de atividade, o operador económico deve escolher uma ou mais entidade reguladora disponíveis, selecionar os setores de atividade e clicar em “Guardar”. Será possível também desassociar setores de atividade.

A gestão dos setores de atividade pode ser a nível global (isto é, aplicável a todos os estabelecimentos do operador económico) ou a nível individual (aplicável unicamente a um estabelecimento do operador económico) Se a gestão de setores de atividade for realizada para a loja principal do operador económico, as alterações serão aplicadas para todas as lojas do operador. Se for realizada numa outra loja, então as alterações serão aplicadas apenas à loja em questão.

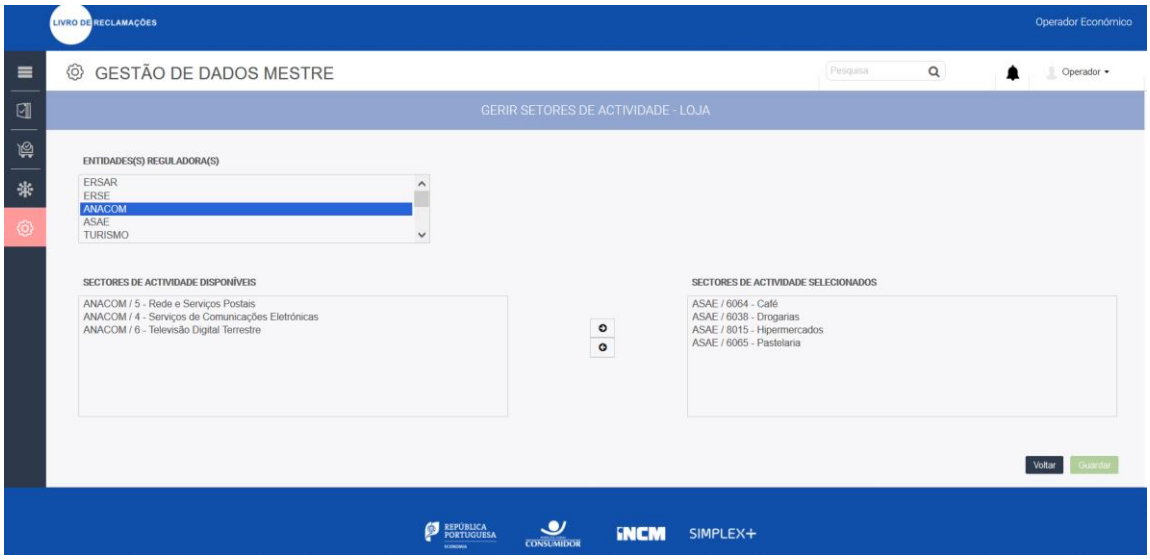

Figura 18 - Gerir Setores de Atividade

7. ESTATÍSTICAS

No menu “Estatísticas” o utilizador poderá consultar os dados estatísticos indicados a seguir:

- Tratamento
- Reclamações
- Relatórios

7.1 GERAL

Ao aceder a opção “Estatísticas” o utilizador terá acesso a uma vista geral e os valores totais sobre diversos pontos da plataforma LRE:

- Reclamações Eletrónicas
- Elogios
- Sugestões

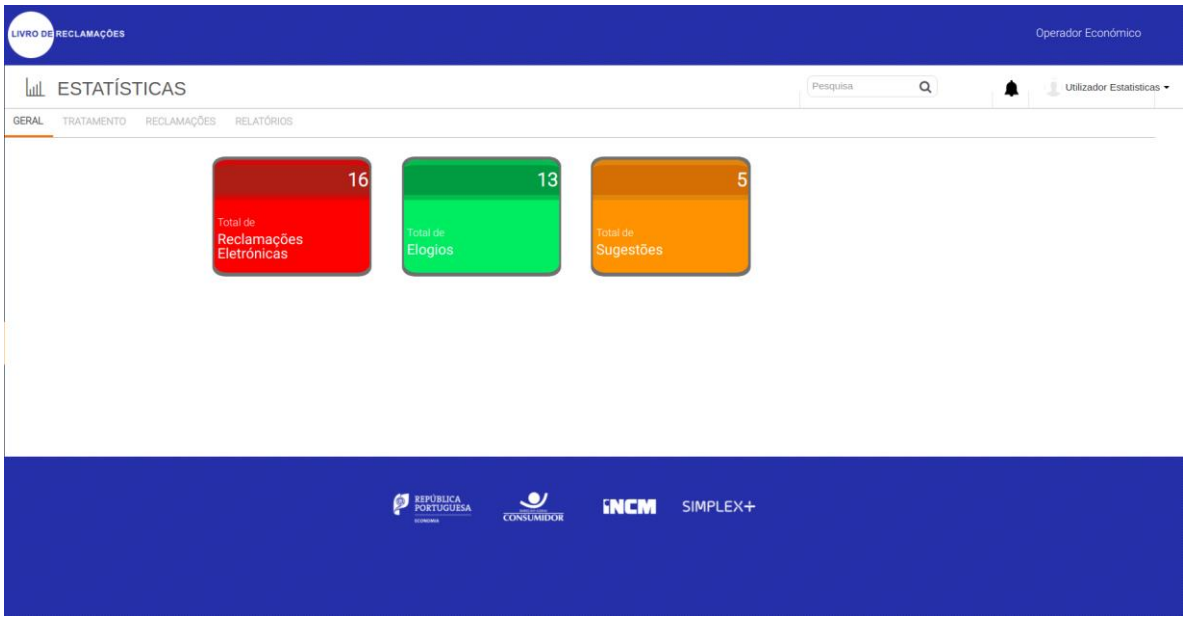

Figura 19 - Estatísticas – Geral

Ao selecionar uma opção, será apresentado um gráfico com o total de registos inseridos nos últimos doze meses.

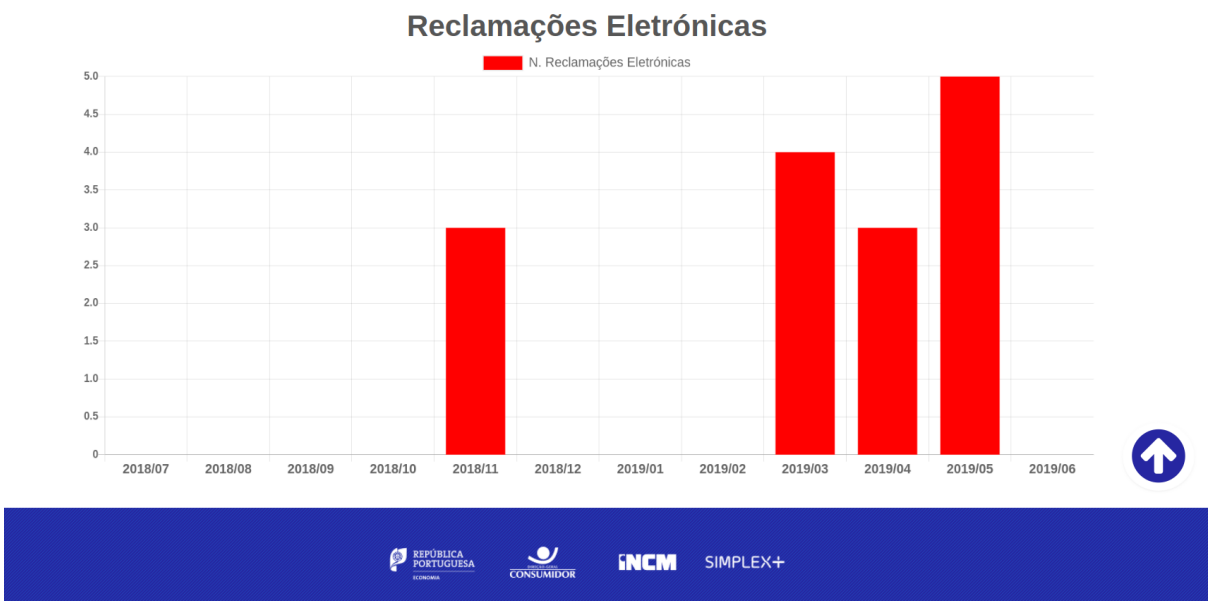

Figura 20 - Estatísticas – Gráfico

7.2 TRATAMENTO

Ao aceder ao separador “Tratamento” o operador económico poderá consultar o tempo médio de resposta às reclamações, o total de reclamações recebidas e reclamações tratadas ao longo dos últimos doze meses.

Como consequência de uma possível existência de diferentes prazos legais de resposta, consoante a classificação da reclamação, a informação mostrada será agrupada de acordo com esses mesmos prazos legais de resposta. Para esses casos, o utilizador deverá selecionar o prazo legal que deseja consultar.

Figura 21 - Estatísticas - Tratamento

7.3 RECLAMAÇÕES

Para consultar os dados estatísticos das reclamações, o utilizador deverá aceder ao separador “Reclamações”.

As estatísticas sobre reclamações permitirão visualizar e extrair dados agregados, permitindo configurar o nível de agregação e aplicar os seguintes filtros:

- Data de início e data de fim: Correspondem a data de registo da reclamação;

- Estabelecimentos;
- Setor de Atividade;
- Motivos: Motivos principais, secundários e terciários relativos aos setores de atividade selecionados no campo “Setor de Atividade”;
- Tipo de Reclamação:
    - Electrónica: Reclamações eletrónicas submetidas na plataforma LRE
    - Papel: Reclamações físicas reproduzidas na plataforma LRE
- Código postal: O utilizador poderá consultar as reclamações por um intervalo de código postal do reclamante;
- Localidade;
- Reclamação Associada;
- Estado da Reclamação;

Para recolher os dados para o relatório, o utilizador deverá selecionar as colunas a apresentar no resultado da consulta e clicar em “Executar”. Desta forma é possível personalizar o relatório com as dimensões e medidas desejadas.

Os resultados serão agrupados de acordo com as colunas selecionadas pelo utilizador.

Após recolher os dados, será possível exportar o relatório no formato CSV através da opção “Exportar”.

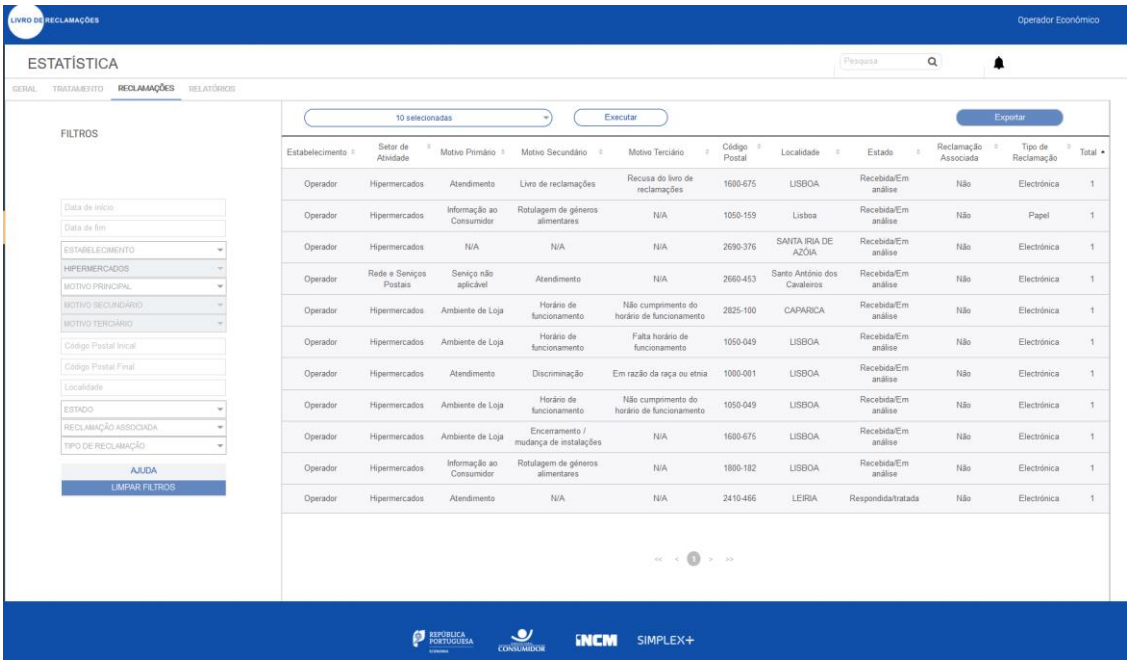

Figura 22 - Estatística – Reclamações

7.4 RELATÓRIOS

Os relatórios exportados no módulo de estatísticas ficarão disponíveis para transferência através do separador “Relatórios”.

Nesta secção será possível consultar a data de exportação do relatório e a data de extração dos dados exportados.

Após o processamento do relatório, o utilizador deverá clicar na opção “Guardar Relatório” para exportar o ficheiro em formato CSV.

Na configuração atual, os relatórios ficarão disponíveis para exportação pelo período de 24 horas após a sua emissão. Após este prazo, o utilizador deverá executar uma nova consulta para exportar o relatório.

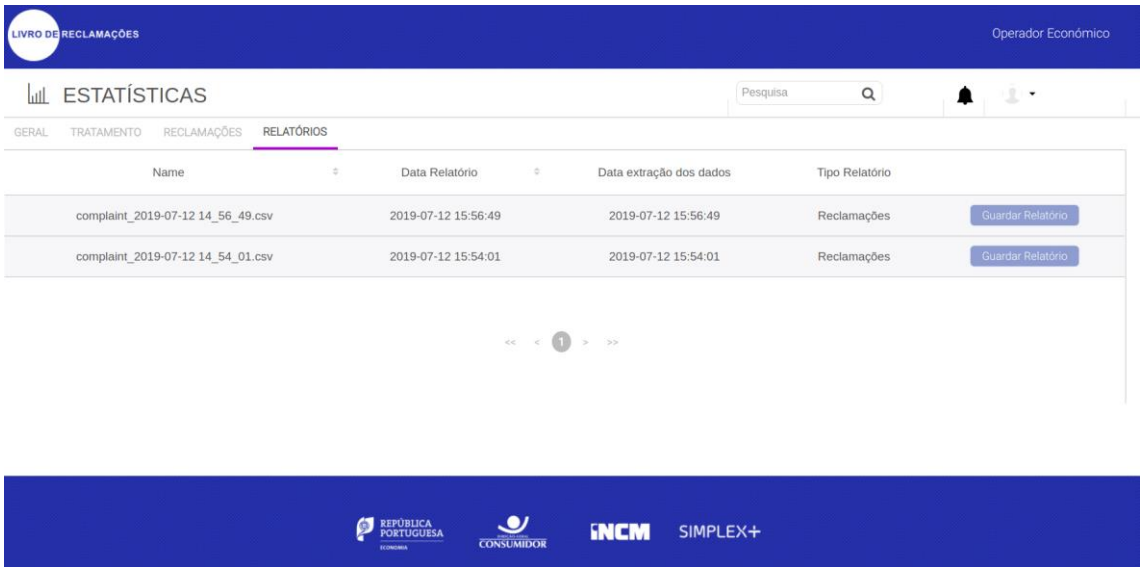

Figura 23 - Estatísticas - Relatórios