

# Manual do Utilizador – Consumidor

## Bem-vindo ao Livro de Reclamações



Eletricidade



Gás natural



Água e resíduos



Comunicações eletrónicas



Serviços postais

# Manual do Utilizador – Consumidor

## ÍNDICE

<b>1. FAZER RECLAMAÇÃO</b> .....	4
1.1 IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE .....	4
1.2 IDENTIFICAÇÃO DO OPERADOR .....	5
1.3 DADOS DA RECLAMAÇÃO .....	6
1.4 CONFIRMAÇÃO.....	7
<b>2. CONSULTAR RECLAMAÇÃO</b> .....	9

# Manual do Utilizador – Consumidor

## ÍNDICE DE IMAGENS

Figura 1 - Identificação do Reclamante .....	5
Figura 2 - Identificação do Operador .....	6
Figura 3 - Dados da Reclamação .....	7
Figura 4 - Confirmação Reclamação .....	8
Figura 5 - Reclamação submetida .....	9
Figura 6 - Consultar Reclamação .....	9
Figura 7 - Resultado Consulta Reclamação .....	10

# Manual do Utilizador – Consumidor

## 1. FAZER RECLAMAÇÃO

Para aceder ao sistema de Livro de Reclamações Online, deverá previamente aceder ao seguinte endereço:

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

Para fazer uma reclamação deverá aceder à opção “Fazer Reclamação”. De seguida será solicitado o endereço de correio eletrónico e assim que clicar em “Submeter” será enviada uma mensagem de email com o link que permite prosseguir com a reclamação. Este link tem a duração de 60 minutos, período após o qual o link perderá a sua validade tornando-se necessário repetir o processo acima indicado. Caso a reclamação não seja concluída após aceder ao formulário, este link será invalidado.

Após aceder ao link, a reclamação será feita em 4 passos:

- **Identificação do reclamante**
- **Identificação do operador**
- **Dados da reclamação**
- **Confirmação**

Na listagem seguinte, estão detalhados os vários passos da reclamação.

### 1.1 IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE

A identificação do reclamante é dividida em 4 passos: dados pessoais, residência, morada de fornecimento do serviço e contactos. Os campos obrigatórios são: Nome próprio, Apelido, NIF, Tipo de Documento, Número do documento, País, Arruamento, Código Postal e Localidade. Somente após o preenchimento destes campos será possível prosseguir para o passo seguinte.

# Manual do Utilizador – Consumidor

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Apoio ao utilizador | ENGLISH

Início / Reclamação online

## 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 \*

**RESIDÊNCIA**

País \*

Arruamento \*

Porta

Andar

Código postal \*

Localidade \*

**MORADA DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO**

Pretende indicar uma morada relativa ao fornecimento do serviço

Sim  Não

**CONTACTOS**

Telefone fixo

Telefone móvel

Autorizo que os dados de Residência e de Contactos sejam facultados ao fornecedor.

Seguinte

REPÚBLICA PORTUGUESA  
INCM  
SIMPLEX+

RECLAMAÇÃO CONSUMIDOR

Login/Registo | Política de privacidade

Figura 1 - Identificação do Reclamante

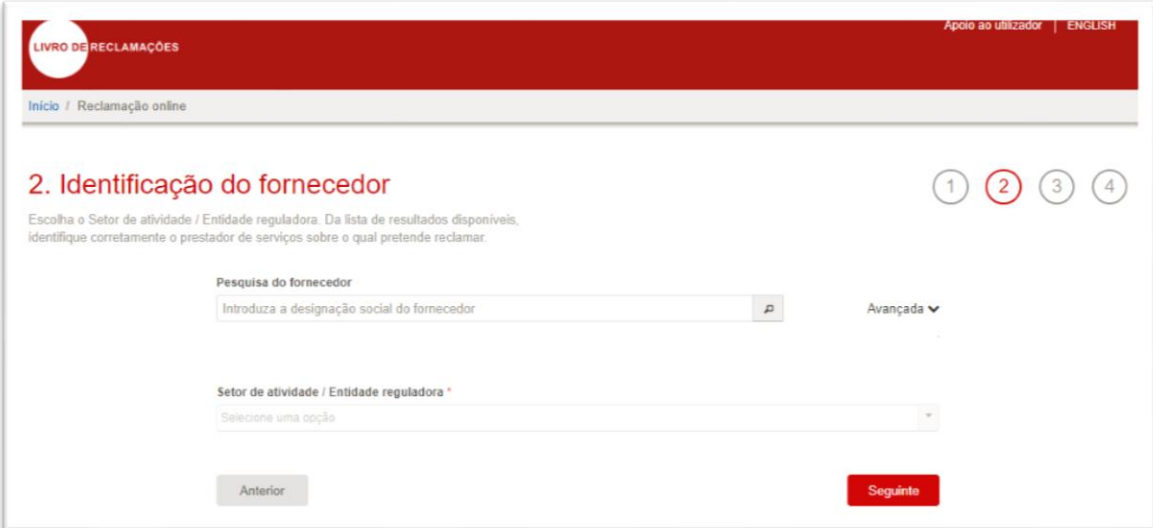
## 1.2 IDENTIFICAÇÃO DO OPERADOR

A identificação do operador é iniciada com uma pesquisa inteligente que contempla campos como o nome do operador, morada, telefone, NIF e posteriormente pela escolha do setor de atividade / entidade reguladora. A pesquisa pelo operador pode ainda ser realizada de uma forma avançada especificando o valor a procurar nos campos de designação social,

# Manual do Utilizador – Consumidor

Localidade, NIF, Telefone e Website. O setor de atividade só poderá ser selecionado após a escolha do operador.

Após a seleção do operador e do setor de atividade, será possível prosseguir para o próximo passo.



The screenshot shows the 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' website interface. At the top, there is a red header with the text 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' and 'Apelo ao utilizador | ENGLISH'. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Início / Reclamação online'. The main content area is titled '2. Identificação do fornecedor' and includes a sub-instruction: 'Escolha o Setor de atividade / Entidade reguladora. Da lista de resultados disponíveis, identifique corretamente o prestador de serviços sobre o qual pretende reclamar.' There are four numbered steps in the top right, with step 2 highlighted. The form contains a search bar labeled 'Pesquisa do fornecedor' with the placeholder 'Introduza a designação social do fornecedor' and a search icon. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled 'Avançada'. Below the search bar is a dropdown menu labeled 'Setor de atividade / Entidade reguladora \*' with the placeholder 'Selecione uma opção'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Anterior' (grey) and 'Seguinte' (red).

Figura 2 - Identificação do Operador

## 1.3 DADOS DA RECLAMAÇÃO

Os dados da reclamação são preenchidos através da seleção do motivo da reclamação e descrição. O campo “Reclamação” é limitado a 2000 caracteres. Poderão ser anexados até 3 ficheiros com o tamanho máximo por ficheiro de 2MB. Os formatos permitidos são: pfx,.bmp,.css,.doc,.docx,.dot,.gif,.gz,.htm,.html,.jpg,.js,.odb,.odf,.odg,.odp,.ods,.odt,.pdf,.png,.ppt,.pptx,.rtf,.sxc,.sxi,.sxw,.tar,.tiff,.tgz,.txt,.vsd,.xls,.xlsx,.xml,.zip,.jrxml,.dwf,.dwg,.psd,.ai,.dxf,.jp2,.cdr,.pptm,.tif,.jpeg,.xps,.ico. Não será possível anexar um ficheiro com formato diferente dos citados acima.

Após a inclusão do motivo e descrição da reclamação, será possível prosseguir para o passo seguinte.

# Manual do Utilizador – Consumidor

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES** Apoio ao utilizador | ENGLISH

Início / Reclamação online

### 3. Dados da reclamação

1 2 3 4

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.

**Serviço \***  
Selecione uma opção  
Texto de ajuda para este campo

**Assunto \***  
Selecione uma opção  
Texto de ajuda para este campo

**Reclamação \***  
Terha 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

**Telefone / Contrato**  
O Telefone/Contrato refere-se ao contrato a que respeita esta 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 5 ficheiros, com o tamanho máximo por ficheiro de 2 MB.  
Os formatos permitidos são: .pfx, .temp, .css, .doc, .docx, .dot, .gif, .gz, .htm, .html, .jpg, .js, .odt, .odf, .odg, .odp, .ods, .odt, .pdf, .png, .ppt, .pptx, .rtf, .src, .swf, .swt, .tar, .tif, .tgc, .txt, .vsd, .xls, .xlsx, .xml, .zip, .jvml, .dwt, .dwg, .psd, .ai, .dxf, .ip2, .cdr, .pptm, .lrf, .jpep, .xps, .ico

+ Carregar Ficheiro

Não existem anexos associados a esta reclamação

Anterior Seguinte

Figura 3 - Dados da Reclamação

## 1.4 CONFIRMAÇÃO

O passo 4 (confirmação) é um resumo dos dados e informações inseridas nos passos anteriores. O utilizador ou consumidor deve certificar que os dados introduzidos estão corretos pois após a submissão da reclamação, os dados não poderão ser alterados.

# Manual do Utilizador – Consumidor

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Apoio ao utilizador | ENGLISH

Início / Reclamação online

## 4. Confirmação

1 2 3 4

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

---

**DADOS DO RECLAMANTE**

Nome  
Maria Sousa

NIF  
888888888

Cartão de cidadão português  
888888888

E-mail  
maria@email.com

Telefone móvel  
94578582

Telefone fixo  
251409835

Arruamento  
Rua das Alamedas

Porta  
-

Andar  
-

Código postal  
1050-049

Localidade  
LISBOA

País  
Portugal

Autorizo que os dados de Residência e de Contactos sejam facultados ao fornecedor.

---

**IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR**

**Loja da Rua**  
Rua dos Santos, 4B, Lisboa - NIF: 225566889  
912458634 | loja.darua.com  
Serviços de Comunicações Eletrónicas / ANACOM

---

**RECLAMAÇÃO**

Serviço  
Serviço de acesso à Internet móvel

Assunto  
Avaria do serviço

Reclamação  
Aparelho avariado

Telefone / Contrato  
5588542

Reclamação associada  
-

Anterior Submeter

---

REPÚBLICA PORTUGUESA  
CONSUMIDOR

INCM SIMPLEX+

Login/Registo | Política de privacidade

Figura 4 - Confirmação Reclamação

Após submetida a reclamação, será apresentado o número da reclamação no formato “ROR0000000000040004” e uma opção para guardar o comprovativo no formato .pdf. Será enviado também por email o comprovativo contendo os dados da reclamação.



# Manual do Utilizador – Consumidor

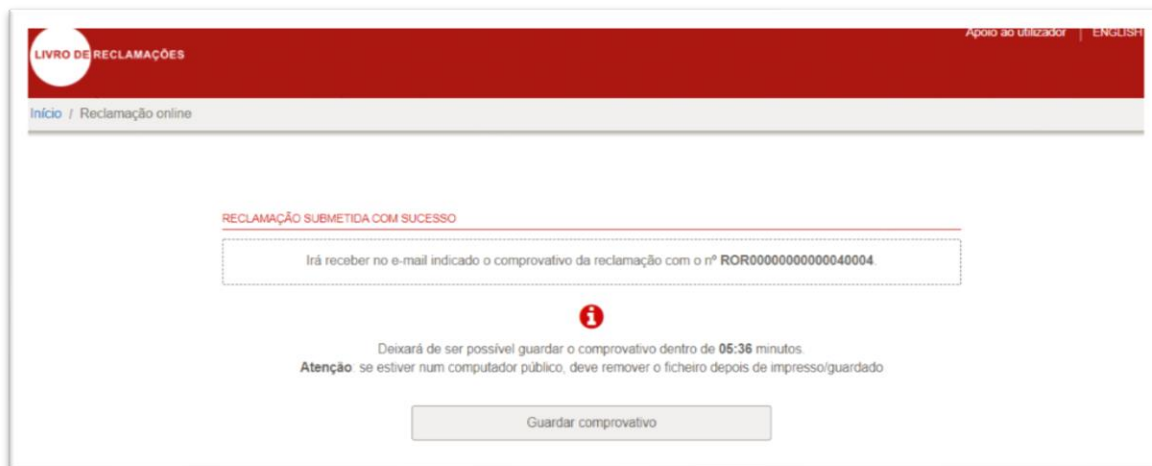


Figura 5 - Reclamação submetida

## 2. CONSULTAR RECLAMAÇÃO

Para consultar uma reclamação deverá aceder à opção “Consultar Reclamação”.

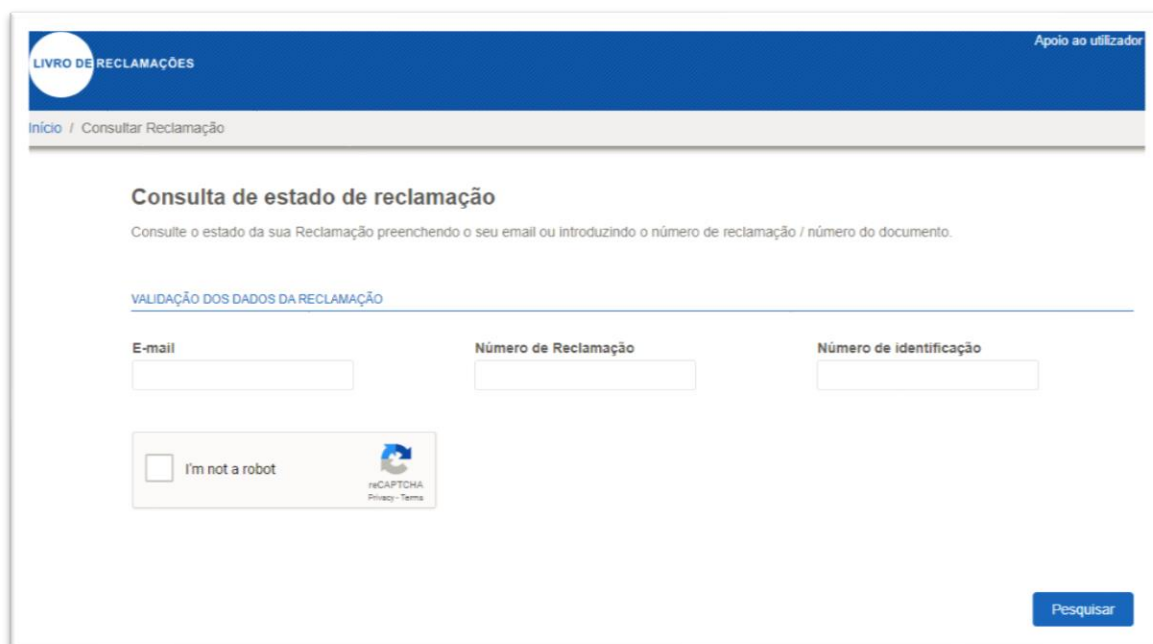


Figura 6 - Consultar Reclamação

A consulta poderá ser realizada de duas formas:

- Através do endereço de e-mail: caso a pesquisa seja realizada somente com a introdução do endereço de e-mail, será enviada uma mensagem ao e-mail informado com uma lista de reclamações realizadas por este correio eletrónico.

# Manual do Utilizador – Consumidor


Cada reclamação é apresentada com um link onde ao aceder, será direcionado à página de consulta e serão apresentados os dados da reclamação e estados, com a opção de visualização em formato .pdf. O link para consulta do estado da reclamação estará disponível durante 60 minutos. Após o término do prazo, este link será invalidado. Neste tipo de consulta (somente com a introdução do e-mail), a pesquisa será realizada somente na base de dados do LRO – não irá consultar a base da RTIC.

- Através do Número da Reclamação + Número de Identificação: com a introdução do Número da Reclamação e do Número de Identificação a pesquisa será realizada tanto na base da RTIC quanto na base de dados do LRO. Os dados serão concatenados e apresentados conforme a imagem abaixo. Caso seja informado apenas o Número da Reclamação na pesquisa ou somente o Número de Identificação, ocorrerá um erro.

## Consulta de estado de reclamação


Consulte o estado da sua Reclamação preenchendo o seu email ou introduzindo o número de reclamação / número do documento.

### VALIDAÇÃO DOS DADOS DA RECLAMAÇÃO

E-mail	Número de Reclamação	Número de identificação
<input type="text"/>	ROR000000000000000004	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> I'm not a robot		

[Pesquisar](#)

### Resultados

Id Reclamação	Data de Criação	Nº Identificação	E-mail	Designação social	Informação	Detalhes
ROR000000000000000004	2018-02-19	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Nuno Vasco Marelino	<a href="#">PDF</a>	

Conteúdo Reclamação: Conteúdo da reclamação indisponível

Estado	Data	Hora
Registo da reclamação no sistema informático (remetida pelo reclamante)	2018-02-20	17:04
Reclamação recepcionada	2018-02-20	17:00

A pesquisa contém resultados até o dia 2001-09-24

Nota: As horas indicadas podem não corresponder à hora real e exata da ocorrência referenciada no estado do seu pedido mas sim à hora de recepção da informação na Base de Dados.

Figura 7 - Resultado Consulta Reclamação