

Bem-vindo ao Livro de Reclamações



?
Pedir
informação

Coloque as suas dúvidas
e peça informações à Entidade Reguladora



!
Fazer
reclamação

Apresente a sua reclamação
ao operador / prestador de serviços



Elogio /
Sugestão

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



Q
Consultar
reclamação

Manual de Utilizador – Operador Económico

ÍNDICE

1. AUTENTICAÇÃO	4
2. CREDENCIAÇÃO	4

Manual de Utilizador – Operador Económico

ÍNDICE DE IMAGENS

Figura 1 – Autenticação	4
Figura 2 - Credenciação Operador Económico - Seleccionar Entidade Reguladora / Fiscalizadora e actividade económica	5
Figura 3 - Credenciação Operador Economico - Dados do Operador	5

Manual de 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>

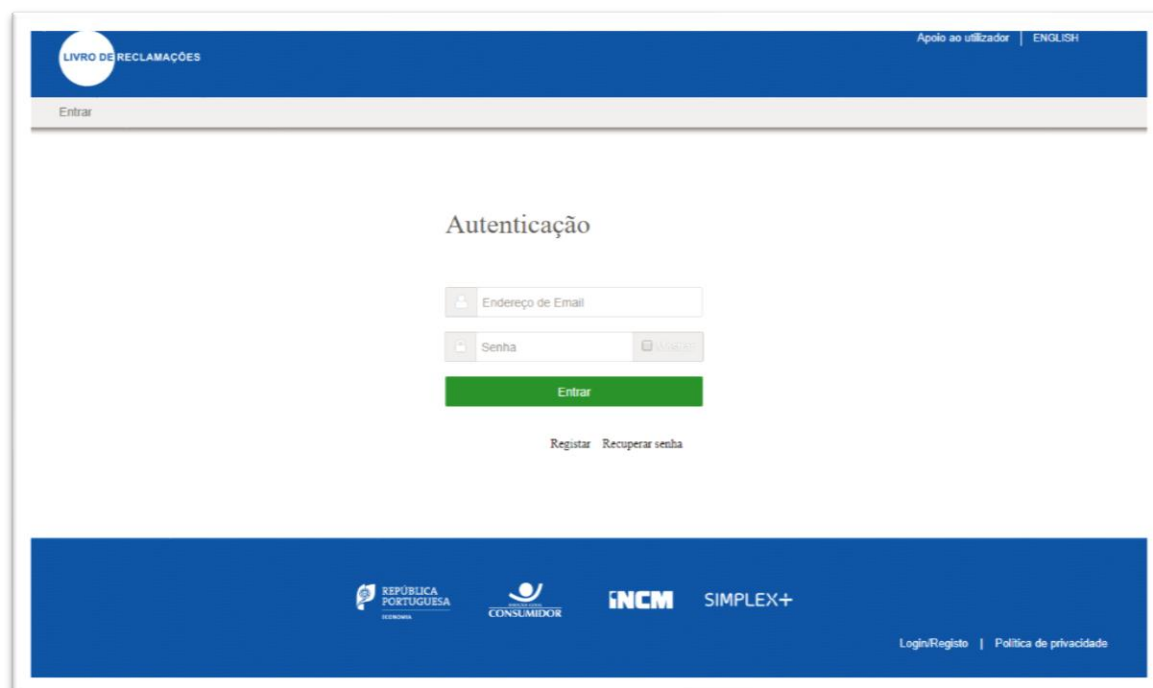
The image shows a screenshot of the 'Autenticação' (Authentication) page on the 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' website. The page has a blue header with the site name and a navigation bar with 'Entrar' and 'Apelo ao utilizador | ENGLISH'. The main content area is white and features the title 'Autenticação' centered. Below the title are two input fields: 'Endereço de Email' and 'Senha' (Password), with a 'Mostrar' (Show) button next to the password field. A green 'Entrar' (Login) button is positioned below the fields. At the bottom of the form area, there are links for 'Registar' (Register) and 'Recuperar senha' (Reset password). The footer is blue and contains logos for 'REPÚBLICA PORTUGUESA', 'CONSUMIDOR', 'INCM', and 'SIMPLEX+', along with 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 com um link para recuperação da palavra-chave.

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.

Manual de Utilizador – Operador Económico

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.

1. Entidade Reguladora/Fiscalizadora e Códigos de Actividade Económica 1 2 3

Entidade Reguladora/Fiscalizadora
-- Selecione --

Selecione os códigos de actividade económica

Disponível		Atual
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"><input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/></div>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>

[Próximo](#)

Figura 2 - Credenciação Operador Económico - Selecionar Entidade Reguladora / Fiscalizadora e actividade económica

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](#)

Figura 3 - Credenciação Operador Económico - Dados do Operador

Manual de 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.