

Livro de Reclamações Eletrónico

Operador Económico

O que é ?

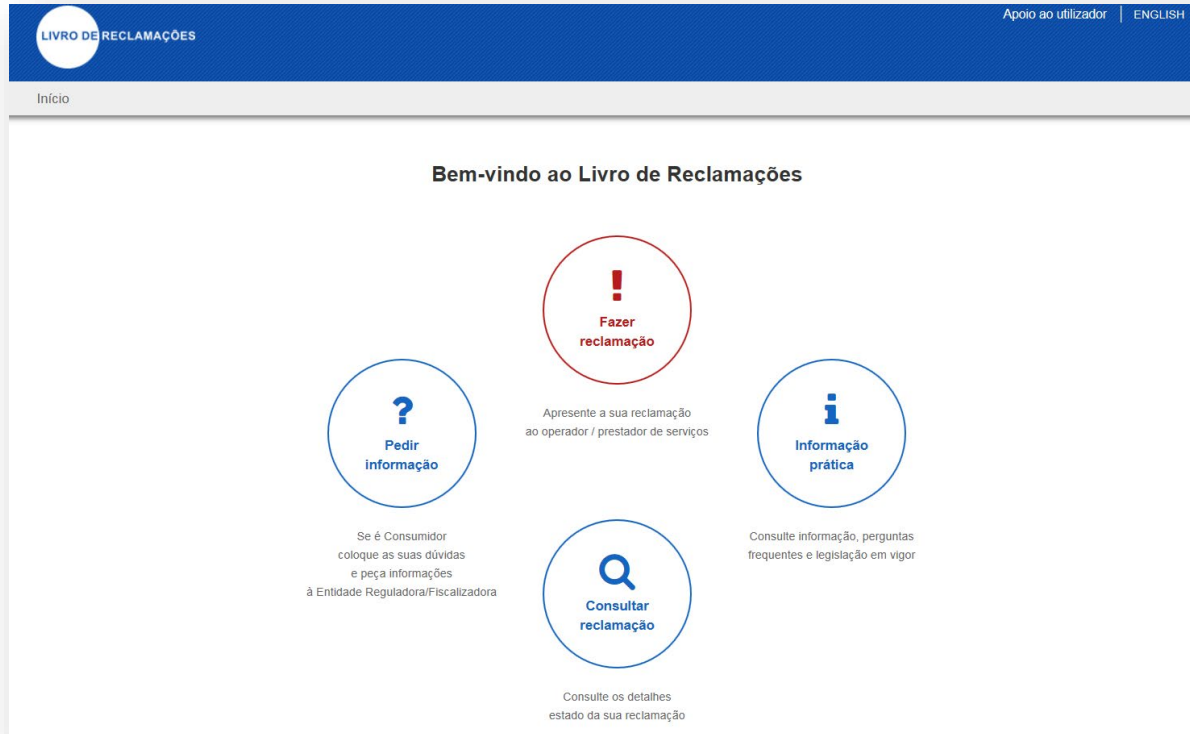
Como posso Integrar a Plataforma?

Quais são as Funcionalidades ?

Qual Fluxo da Reclamação
Electrónica?

Livro Reclamações Electrónico

O que é?



Site/Plataforma que:

- Permite registo de reclamações
- Actualiza a informação sobre a reclamação
- Permite uma comunicação directa entre o Operador Económico e Entidade Reguladora/Fiscalizadora
- Simplifica o processo da reclamação e seu tratamento entre os vários intervenientes

Passos

- Aceder ao Site www.livroreclamacoes.pt/entrar
- Seleccionar a entidade Reguladora/Fiscalizadora
- Escolher o CAE de atividade
- Preencher um formulário simples com os dados da empresa
- No final do preenchimento é remetida por e-mail uma credencial de acesso (Password)

Livro Reclamações Eletrónico

Como posso integrar a plataforma?

2. Dados do Operador Económico

1 2 3

Denominação Social (Obrigatório) 

Nome Comercial (Obrigatório) 

Campos avançados de pesquisa 

NIPC (Obrigatório) 

Site

Telefone/telemóvel

É Franchisado 

Código Postal (Obrigatório) 

Localidade 

Morada

Número de Porta/Andar

Email para notificações de reclamações (Obrigatório)

Email para login (Obrigatório) 

Anterior

Próximo

Livro Reclamações Eletrónico

Funcionalidades



LIVRO DE RECLAMAÇÕES Operador Económico

Pesquisa 🔍 🔔 INCM Testes ▾

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

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

odas as reclamações

	RECEBIDAS		TRATADAS		POR TRATAR
--	-----------	--	----------	--	------------



Consulta e tratamento

- Consultar a reclamação e anexos
- Anexar resposta da reclamação para Entidade Reguladora/Fiscalizadora



Gestão de utilizadores

- Permite criar utilizadores para aceder à plataforma



Registo de compras

- Consultar a utilização de Reclamações Eletrónicas



Gestão de dados mestre

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

The screenshot displays the 'Livro de Reclamações' website interface. At the top, there is a dark red header with the logo 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' on the left and 'Apoio ao utilizador | ENGLISH' on the right. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Início / Reclamação online'. The main content area is titled 'Reclamação online' and contains the following text: '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.' Below this text, there is a section titled 'VALIDAÇÃO DO E-MAIL' which includes two input fields: 'E-mail *' and 'Confirmação de e-mail *'. A reCAPTCHA widget is positioned below the input fields, featuring a checkbox labeled 'Não sou um robô' and the reCAPTCHA logo with links for 'Privacidade - Termos'. A red 'Submeter' button is located at the bottom right of the form area. The footer of the page features logos for 'REPÚBLICA PORTUGUESA ECONOMIA', 'INCM', and 'SIMPLEX+'.

Fluxo:

- Consumidor faz reclamação através de preenchimento de formulário electrónico que vai gerar um PDF
- Operador acede à informação responde ao Consumidor (Fora da plataforma)
- Operador envia a resposta e anexos para entidade Reguladora/Fiscalizadora através da Plataforma

Obrigado !