

Manual de utilizador

- Gestor de RES -

VERSÃO 1.0

Agência para a Modernização
Administrativa - AMA, IP



Conteúdo

Acesso à área reservada.....	4
Endereço de acesso	4
Autenticação	4
Terminar sessão de trabalho.....	7
Gestão do perfil de utilizador	8
Alterar o e-mail para receção de notificações.....	8
Ativar/desativar a receção de notificações	9
Área de trabalho.....	10
Filtrar a listagem de RES	10
Filtrar por tipo de submissão	11
Pesquisar RES.....	11
Filtrar por data	12
Filtrar pelos atributos da listagem.....	12
Exportar a listagem de RES.....	13
Registo eletrónico de reclamações recebidas no Livro Amarelo em papel	14
Tratamento de RES	16
Informação resumo e acesso ao histórico da RES.....	17
Dados identificativos do cidadão	17
Método utilizado para obtenção de dados pessoais	18
Informação de contexto da RES.....	18
Motivo da RES.....	18
Categoria de serviço	19
Texto da RES e respetivos anexos	19
Envio de resposta e alteração de estado da RES	19
Acesso a respostas pré-definidas	20

Diligência.....	20
Controlo sobre envio de notificações ao cidadão	20
Guardar rascunho	21
Encaminhamento da RES	21
Reenviar e-mail de validação.....	21
Reenviar e-mail de confirmação	22

Acesso à área reservada

Endereço de acesso

Para começar a utilizar a área reservada do Livro Amarelo Eletrónico (LAE), para tratamento de reclamações, elogios e sugestões, aceda ao seguinte endereço de Internet:

<https://www.livroamarelo.gov.pt/login>



Autenticação

O acesso à área reservada do LAE é feito exclusivamente com uso de autenticação forte fornecida pelo estado português, nomeadamente a Chave Móvel Digital (CMD) ou o Cartão de Cidadão (CC).

Assim, o processo de criação de utilizadores de *BackOffice* implica que seja previamente fornecido o número de cartão de cidadão. Esta informação é utilizada exclusivamente para garantir o acesso seguro ao LAE, não sendo utilizada para qualquer outro efeito. Este dado deve ser

recolhido pela entidade aderente ao LAE e é gerido autonomamente pelo gestor designado pela entidade, no processo de adesão.

Para obter mais informação acerca do sistema de autenticação digital fornecido pelo estado português, consulte a ligação <https://www.autenticacao.gov.pt>.

Se ainda não possui uma Chave Móvel Digital, convidamo-lo a ativar este recurso que lhe será útil em vários serviços públicos e privados digitais. Pode obter informações sobre a ativação da Chave Móvel Digital na seguinte ligação: <https://www.autenticacao.gov.pt/web/guest/cmd-pedido-chave>.

De seguida apresenta-se o processo de autenticação com CMD:

1. Pressione o botão “Autenticação.Gov”:



2. Com as opções “Chave Móvel Digital” e “Telemóvel” ativas, pressione o botão continuar:



3. A autenticação irá recolher os dados: Nome Próprio, Apelido e Identificação Civil. Pressione o botão “Autorizar”:

FAÇA A SUA AUTENTICAÇÃO COM

30%

Chave Móvel Digital

Livro Amarelo solicitou alguns dos seus dados para realizar o serviço online pretendido ①

Nome Próprio

Apelido

Identificação Civil



VOLTAR

AUTORIZAR



4. Insira o número de telemóvel associado à CMD e o respetivo código PIN secreto. Pressione o botão “Autenticar”:

FAÇA A SUA AUTENTICAÇÃO

50%

CHAVE MÓVEL DIGITAL

Inserir número de telemóvel *



Inserir PIN *



CANCELAR

AUTENTICAR



5. Introduza o código de segurança que, entretanto, foi enviado para o seu telemóvel via SMS ou notificação PUSH. Pressione o botão “Confirmar”:

FAÇA A SUA AUTENTICAÇÃO

80%

CHAVE MÓVEL DIGITAL

Código de segurança *

Para validar a autenticação, insira nos próximos 5 minutos o código de segurança que foi enviado para o seu telemóvel.

App Autenticação Gov



ENVIAR SMS

Com a app Autenticação Gov instalada pode fazer uso da sua impressão digital ou outro mecanismo de reconhecimento do seu telemóvel para introduzir o código de segurança remetido.

Caso não tenha recebido o código de segurança na app clique no botão.



VOLTAR

CONFIRMAR



6. São apresentados os dados pessoais recolhidos. Pressione o botão “Confirmar”:

Após a sua autorização os seguintes dados serão enviados para a entidade Livro Amarelo:

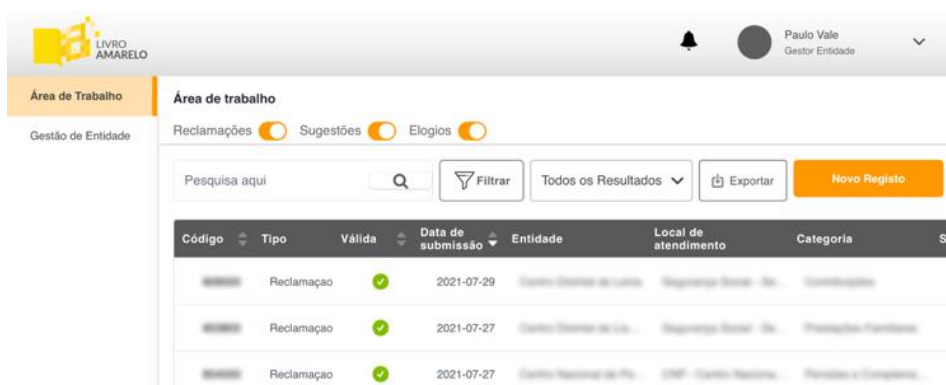
Identificação Civil : 680770960

Nome Próprio : Paulo Manoel

Apelido : Carlos do Vale

← CANCELAR CONFIRMAR →

Após a conclusão da autenticação, o utilizador será redirecionado para o *BackOffice* do LAE.

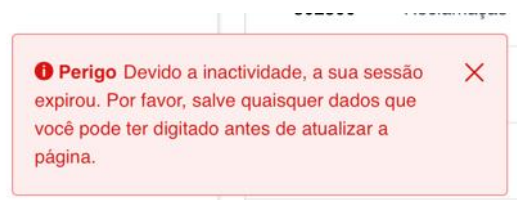


Terminar sessão de trabalho

A sessão de trabalho será mantida ativa enquanto for detetada atividade por parte do utilizador. Ao fim de 15 minutos de inatividade, poderá ser apresentada uma mensagem de expiração de sessão, que lhe permite manter a sessão de trabalho ativa.



Caso não acione a extensão da sessão, esta será automaticamente terminada por razões de segurança.

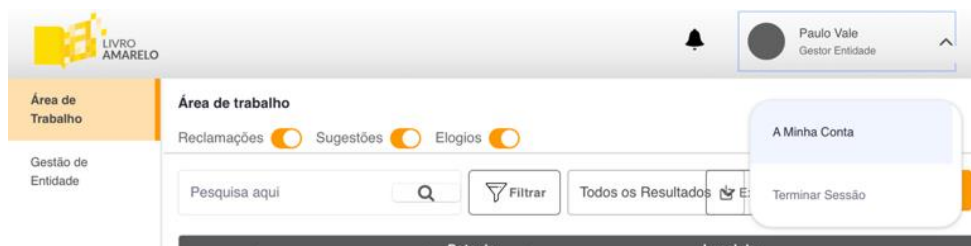


Pode também terminar a sessão de trabalho sempre que o desejar. Para terminar a sessão, pressione no seu nome de utilizador, apresentado no canto superior direito do ecrã e de seguida "Terminar Sessão".

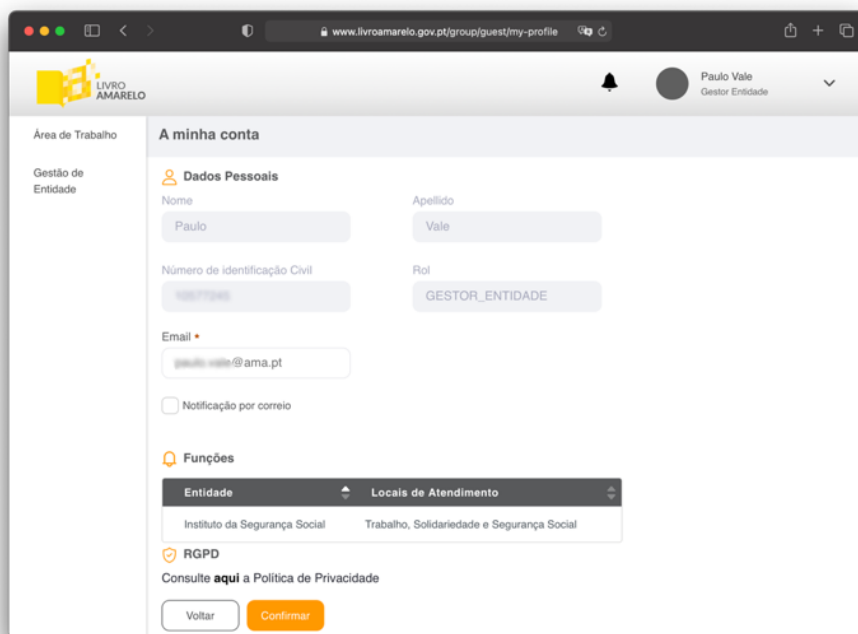


Gestão do perfil de utilizador

Para aceder à área de gestão do perfil de utilizador, pressione sobre o seu nome no canto superior direito do ecrã e de seguida em “A Minha Conta”.



Na área de gestão da sua conta pode consultar os seus dados pessoais e a lista de entidades e funções que lhe foram atribuídas.



Alterar o e-mail para receção de notificações

Na área de gestão de perfil pode alterar o e-mail associado à sua conta. Este e-mail é usado pelo LAE para o envio de notificações. Introduza o novo e-mail no campo “Email” e de seguida pressione o botão “Confirmar”.

Ativar/desativar a receção de notificações

Na área de gestão de perfil pode ativar/desativar a receção de notificações. Se esta opção estiver inativa, o utilizador não recebe notificações, mas todo o conteúdo para o qual o utilizador tem direitos de acesso, continua acessível em *BackOffice*.

Na opção “Notificação por correio” selecione para ativar ou remova a seleção para desativar, e de seguida pressione o botão “Confirmar”.

Área de trabalho

O gestor de RES (reclamações, elogios e sugestões) é responsável por fazer o tratamento das reclamações, elogios e sugestões que incidem sobre os locais de atendimento para os quais foi designado como responsável. Esta responsabilidade pode ser partilhada com outros utilizadores, de acordo com as configurações efetuadas pelo gestor de entidade.

No menu apresentado à esquerda, aceda à opção “Área de Trabalho”.

Área de Trabalho

Gestão de Entidade

Reclamações ☒ Sugestões ☒ Elogios ☒

Pesquisa aqui Todos os Resultados

Código	Tipo	Válida	Data de submissão	Entidade	Local de atendimento	Categoria	Serviço	Progresso	Prazo de Resposta
810300	Reclamação	✓	2021-07-30	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Serviços do Cartão de...	Novo	13 dias	
809500	Reclamação	✗	2021-07-30	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Registo no portal ePor...	Novo	13 dias	
803900	Reclamação	✓	2021-07-27	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Cartão de Cidadão	Novo	10 dias	
803200	Reclamação	✓	2021-07-26	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Cartão de Cidadão	Novo	9 dias	
801300	Reclamação	✓	2021-07-24	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Outros assuntos	Novo	7 dias	
706924	Reclamação	✓	2021-07-20	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Outros assuntos	Novo	3 dias	
706603	Reclamação	✓	2021-07-20	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Autenticação no portal...	Novo	3 dias	
706510	Reclamação	✓	2021-07-20	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Outros assuntos	Novo	3 dias	
705099	Reclamação	✓	2021-07-19	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Outros assuntos	Novo	2 dias	
703387	Reclamação	✓	2021-07-15	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Certidões Online	Novo	-	

1 a 10 de 2,099 Registos

< 1 2 3 4 5 ... 210 >

10 por página

Filtrar a listagem de RES

A listagem na área de trabalho é construída a partir das reclamações, elogios e sugestões, rececionadas nos locais de atendimento configurados para o utilizador e de acordo com os filtros aplicados.

Filtrar por tipo de submissão

A listagem na área de trabalho, por omissão, apresenta todas as reclamações, elogios e sugestões.

Reclamações ☐ Sugestões ☐ Elogios ☐

Pode optar por ocultar um, ou vários tipos de submissões, ativando ou desativando o seletor adequado à sua preferência. No exemplo seguinte, apenas são apresentados elogios.

Área de trabalho

Reclamações ☐ Sugestões ☐ Elogios ☒

Pesquisa aqui

Filtrar

Todos os Resultados

Exportar

Novo Registro

Código	Tipo	Válida	Data de submissão	Entidade	Local de atendimento	Categoria	Serviço	Progresso	Prazo de Resposta
630413	Elogio	<div></div>	2021-04-20	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt			<div></div> Novo	-
386609	Elogio	<div></div>	2020-09-24	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt			<div></div> Fechado	-
383717	Elogio	<div></div>	2020-09-20	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt			<div></div> Novo	-
379803	Elogio	<div></div>	2020-09-11	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt			<div></div> Novo	-

Pesquisar RES

Pode utilizar a função de pesquisa para encontrar RES mais facilmente. A pesquisa incide sobre todas as colunas da listagem. Um exemplo prático e útil, é a pesquisa pelo número da RES.

Área de trabalho

Reclamações ☐ Sugestões ☐ Elogios ☒

810300

Filtrar

Todos os Resultados

Exportar

Novo Registo

Código	Tipo	Válida	Data de submissão	Entidade	Local de atendimento	Categoria	Serviço	Progresso	Prazo de Resposta
810300	Reclamação	<div></div>	2021-07-30	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Serviços do Cartão de...		<div>Novo</div>	13 dias

1 a 1 de 1 Registros (filtered from 2,099 total entries)

<

1

>

10 por página

Filtrar por data

Está igualmente ao dispor, o uso de um filtro de data. Com esta funcionalidade é possível reduzir os resultados da listagem, às incidências recebidas na última semana, nos últimos 30 dias, ou nos últimos 3 meses.

Área de trabalho

Reclamações ☐ Sugestões ☐ Elogios ☐

Pesquisa aqui

Código	Tipo	Válida	Data de submissão	Entidade	Local de atendimento	Categoria	Serviço	Progresso	Prazo de Resposta
810300	Reclamação	✓	2021-07-30	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Serviços do Cartão de...	Novo	13 dias	
809500	Reclamação	✗	2021-07-30	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Registo no portal ePor...	Novo	13 dias	
803900	Reclamação	✓	2021-07-27	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Cartão de Cidadão	Novo	10 dias	
803200	Reclamação	✓	2021-07-26	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Cartão de Cidadão	Novo	9 dias	

Acrescenta-se a possibilidade limitar os resultados a um intervalo de datas, para o qual é necessário indicar as datas de início e de fim.

Área de trabalho

Reclamações ☐ Sugestões ☐ Elogios ☐

Pesquisa aqui

Data de Início: 01/08/2021 Data de Fim: 01/08/2021

Válida	Data de submissão	Entidade	Local de atendimento	Categoria	Serviço	Progresso	Prazo de Resposta
✓	2021-07-30	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Serviços do Cartão de...	Novo	13 dias	
✗	2021-07-30	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Registo no portal ePor...	Novo	13 dias	

Filtrar pelos atributos da listagem

Existe um conjunto de filtros adicionais, apresentados após pressionar o botão “Filtrar”. Neste ecrã é possível aplicar filtros múltiplos, que incidem sobre os atributos da listagem. Assim, é possível acrescentar de forma cumulativa, filtro por canal de atendimento, a categoria de serviço, o estado de tratamento, entre outros.

Área de trabalho

Reclamações ☐ Sugestões ☐ Elogios ☐

Todos os Resultados ▼

ePortugal.gov.pt x Serviços do Cartão de Cidadão x Presencial x

Remover todos os filtros aplicados

Canal de atendimento
Presencial ▼

Categoria
Serviços do Cartão de Cidadão ▼

Progresso
Selecione ▼

Local
ePortugal.gov.pt ▼

Serviço
Selecione ▼

☐ Tratadas por mim

Motivo
Selecione ▼

Entidade
Selecione ▼

Código	Tipo	Válida	Data de submissão	Entidade	Local de atendimento	Categoria	Serviço	Progresso	Pr
315253	Reclamação		2020-05-25	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Serviços do Cartão de...	Alterar a morada do C...		Fechado

1 a 1 de 1 Registros (filtered from 2,099 total entries) < 1 > 10 por página ▼

Os filtros ativos ficam visíveis na parte superior da página. É possível remover um ou mais filtro, pressionando sobre o “x” junto ao filtro. Para remover todos os filtros, pressione o botão “Remover todos os filtros aplicados”.

Exportar a listagem de RES

Pressione o botão “Exportar” para fazer *download* da listagem em formato Excel.

Área de trabalho

Reclamações ☐ Sugestões ☐ Elogios ☐

Todos os Resultados ▼

ePortugal.gov.pt x Serviços do Cartão de Cidadão x

Remover todos os filtros aplicados

Canal de atendimento
Selecione ▼

Categoria
Serviços do Cartão de Cidadão ▼

Progresso
Selecione ▼

Local
ePortugal.gov.pt ▼

Serviço
Selecione ▼

☐ Tratadas por mim

Motivo
Selecione ▼

Entidade
Selecione ▼

O download inicia automaticamente. O ficheiro inclui as mesmas colunas apresentadas na listagem.

Código	Tipo	Válida	Data de submissão	Entidade	Local de atendimento	Categoria	Serviço	Progresso	Prazo de Resposta	Canal de atendimento	Motivo
810300	Reclamação		30/07/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão		Novo	13 dias	Aplicação Web	Não conseguiu responder
680878	Reclamação		25/06/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Conteúdos incorretos
673704	Reclamação		18/06/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Atraso na resposta
662271	Reclamação		31/05/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Não conseguiu responder
656069	Reclamação		20/05/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Não conseguiu responder
653643	Reclamação		19/05/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Atraso na resposta
643113	Reclamação		03/05/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Anulado	-	Aplicação Web	Atraso na resposta
639071	Reclamação		28/04/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Outro
638090	Reclamação		27/04/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Não conseguiu responder
632955	Reclamação		22/04/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Não conseguiu responder
631857	Reclamação		21/04/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Atraso na resposta
631028	Reclamação		20/04/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Atraso na resposta
626599	Reclamação		15/04/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Outro
618785	Reclamação		08/04/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Não conseguiu responder
618056	Reclamação		08/04/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Atraso na resposta
617731	Reclamação		08/04/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Atraso na resposta
607384	Reclamação		27/03/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Atraso na resposta
602301	Reclamação		22/03/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Não conseguiu responder
601117	Reclamação		21/03/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Não conseguiu responder
601063	Reclamação		21/03/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Outro
582919	Reclamação		12/03/2021	Agência para a Modernização e Portugal.gov.pt		Serviços do Cartão de Cidadão	Alterar a morada do Cartão de Cidadão	Fechado	-	Aplicação Web	Conteúdos incorretos

Registo eletrónico de reclamações recebidas no Livro Amarelo em papel

O LAE permite que sejam registadas reclamações recebidas no Livro Amarelo físico. Pressione o botão “Novo Registo”.

Área de trabalho

Reclamações ☒ Sugestões ☐ Elogios ☐

Código	Tipo	Válida	Data de submissão	Entidade	Local de atendimento	Categoria	Serviço	Progresso	Prazo de Resposta
810300	Reclamação	<input checked="" type="checkbox"/>	2021-07-30	Agência para a Moder...	ePortugal.gov.pt	Serviços do Cartão de...		Novo	13 dias

De momento não é obrigatório que as entidades façam o registo eletrónico das reclamações recebidas em papel.

Consulte o gestor da sua entidade para obter indicações acerca da utilização desta funcionalidade.

Faça a transcrição do texto da reclamação e dos dados indicados pelo cidadão. Caracterize a reclamação com os restantes elementos solicitados. Por fim, indique o código da reclamação em papel e

carregue a digitalização da folha do livro em papel. Por fim, pressione o botão "Submeter".

The screenshot shows a web browser window with the URL www.livroamarelo.gov.pt/group/guest/worksp. The page header includes the 'LIVRO AMARELO' logo, a notification bell, and a user profile for 'Paulo Vale' with the role 'Tratamento de reclamações'. A left sidebar contains the menu 'Área de Trabalho' and 'Gestão de Entidade'. The main form area contains the following fields:

- Tipo de Ocorrência ***: Dropdown menu with 'Reclamação' selected.
- Entidade ***: Dropdown menu with 'Agência para a Modernização A' selected.
- Local de Atendimento ***: Dropdown menu with 'ePortugal.gov.pt' selected.
- Categoria ***: Dropdown menu with 'Cartão de Cidadão' selected.
- Serviço ***: Dropdown menu with 'Renovar o Cartão de Cidadão' selected.
- Motivo ***: Dropdown menu with 'Falha do sistema informático' selected.
- Data da Ocorrência ***: Text input with '29/07/2021'.
- Nome do Reclamante ***: Text input with 'José Silva'.
- Descritivo ***: Text area containing the text: 'Tentei renovar o cartão de cidadão, mas obtive a mensagem de erro seguinte: "O serviço não está disponível". Agradeço a resolução deste incidente.'
- E-mail**: Text input with 'exemplo@teste.pt'.
- Número de Telefone**: Text input with '91000000'.
- Deseja anonimizar os seus dados?**: Radio buttons for 'Sim' and 'Não', with 'Não' selected.
- Adicionar anexos**: A dashed box with the text 'Arraste o ficheiro ou clique aqui'.
- Existe uma reclamação em papel?**: A toggle switch that is currently turned on.
- Código da Reclamação em Papel**: Text input with '99999999'.
- Anexo da Reclamação em Papel**: A dashed box with the text 'Arraste o ficheiro ou clique aqui'.

At the bottom right of the form are two buttons: 'Cancelar' and 'Submeter'.

Tratamento de RES

Para entrar no detalhe de uma RES, pressione sobre o código da submissão na listagem da área de trabalho.

1. Reclamação LAE R-810300

2. Identificação do cidadão

3. Obtenção de dados pessoais

4. Informações de contexto

5. Motivo

6. Categoria

7. Reclamação

8. Estado

9. Respostas pré-definidas

10. Diligência

11. Não envie e-mails de notificação

12. Submeter

13. Encaminhamento

14. Reenviar e-mail de validação

15. Reenviar e-mail de confirmação

O ecrã de detalhe da RES inclui as seguintes áreas:

1. Informação resumo e acesso ao histórico da RES;
2. Área com os dados de identificação do cidadão;
3. Informação acerca do método utilizado pelo cidadão para recolha dos dados de identificação;
4. Contexto da submissão. Inclui informação da entidade, local de atendimento e serviço sobre o qual incide a submissão;
5. Motivo que originou a submissão da RES pelo cidadão;
6. Serviço sobre o qual incide a RES;
7. Descritivo da RES preenchido pelo cidadão. Inclui uma área de anexos submetidos, incluindo o comprovativo da RES;

8. Alteração do estado do tratamento da RES;
9. Acesso à lista de respostas predefinidas;
10. Diligência originadas pela análise da RES;
11. Opção de desativação do envio de notificação de alteração da RES ao cidadão;
12. Guardar um rascunho da resposta. Permite pausar o tratamento da RES, mantendo os dados entretanto introduzidos;
13. Encaminhamento de RES a outra entidade presente aderente ao LAE;
14. Reenvio ao cidadão, do e-mail de validação da RES;
15. Reenvio ao cidadão, do e-mail de confirmação da RES. Inclui o comprovativo em formato PDF;

Informação resumo e acesso ao histórico da RES

Área informativa que inclui:

- O número da reclamação, elogio ou sugestão;
- O estado em que se encontra a RES;
- O número de dias até expiração do prazo de resposta. No caso de reclamações cujo prazo tenha expirado, será apresentada uma mensagem com a cor vermelha;
- Data da última atualização da RES;
- Acesso ao histórico com a evolução de tratamento da RES.

Histórico									
Data de Resposta	Utilizador	Estado	Motivo	Categoria	Serviço	Entidade	Local	Resposta	Anexos
30-07-2021		Novo	Não consegui realizar o serviço	Serviços do Cartão de Cidadão		Agência para a Moderniz... Administr...	ePortugal....		

Fechar

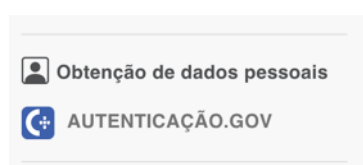
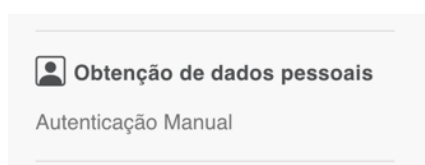
Dados identificativos do cidadão

Nesta área são apresentados os dados pessoais indicados pelo cidadão. No momento do preenchimento da RES, o cidadão pode optar por

enviar os seus dados pessoais anonimizados. Neste caso, os dados serão substituídos por asteriscos. O LAE conseguirá, ainda assim, enviar as atualizações de estado e respostas ao cidadão.

Método utilizado para obtenção de dados pessoais

Os dados enviados pelo cidadão, podem ser obtidos através do uso dos meios de autenticação fornecidos pelo autenticação.gov, ou pela introdução manual de dados.



Quando os dados são recolhidos manualmente, o cidadão recebe um e-mail de confirmação na sua caixa de e-mail. O e-mail enviado contém uma ligação que deve ser pressionada pelo cidadão. Se o cidadão pressionar a ligação, a RES passa ao estado "Validada", caso contrário continuará no estado "Não validada".

Quando os dados são recolhidos via autenticação.gov, existe um nível de confiança elevado acerca da veracidade dos mesmos. Nesta situação, a RES passa imediatamente ao estado "Validada".

Informação de contexto da RES

Área informativa, que apresenta a seguinte informação:

- Entidade visada pela RES;
- Local onde ocorreu o atendimento;
- Categoria e serviço sobre o qual incide a RES;
- Data em que o cidadão enviou a RES;
- Data do atendimento.

Motivo da RES

Nesta área é apresentado o motivo que originou a RES. Após análise do texto da RES submetido pelo cidadão, é possível ajustar o motivo, caso se verifique uma má caracterização por parte do cidadão;

Categoria de serviço

A categoria de serviço agrupa um conjunto serviços. Durante o preenchimento da RES, o cidadão preenche apenas a categoria de serviço. O serviço é depois preenchido pelo gestor de RES em *backoffice*. O gestor pode igualmente alterar a categoria indicada pelo cidadão, caso considere que ocorreu uma má caracterização da RES.

Texto da RES e respetivos anexos

Não é permitido ao gestor de RES alterar o conteúdo enviado pelo cidadão. Nesta área estão incluídos possíveis anexos adicionados pelo cidadão. Ao dispor está igualmente o comprovativo da RES em formato PDF, gerado automaticamente pelo LAE.

Envio de resposta e alteração de estado da RES

O gestor de RES pode submeter várias respostas, mudando o estado da RES. Esta ação gera uma notificação automática que informa o cidadão da evolução do tratamento da RES, excluindo quando o estado é “Tratamento interno”. A resposta pode incluir anexos.

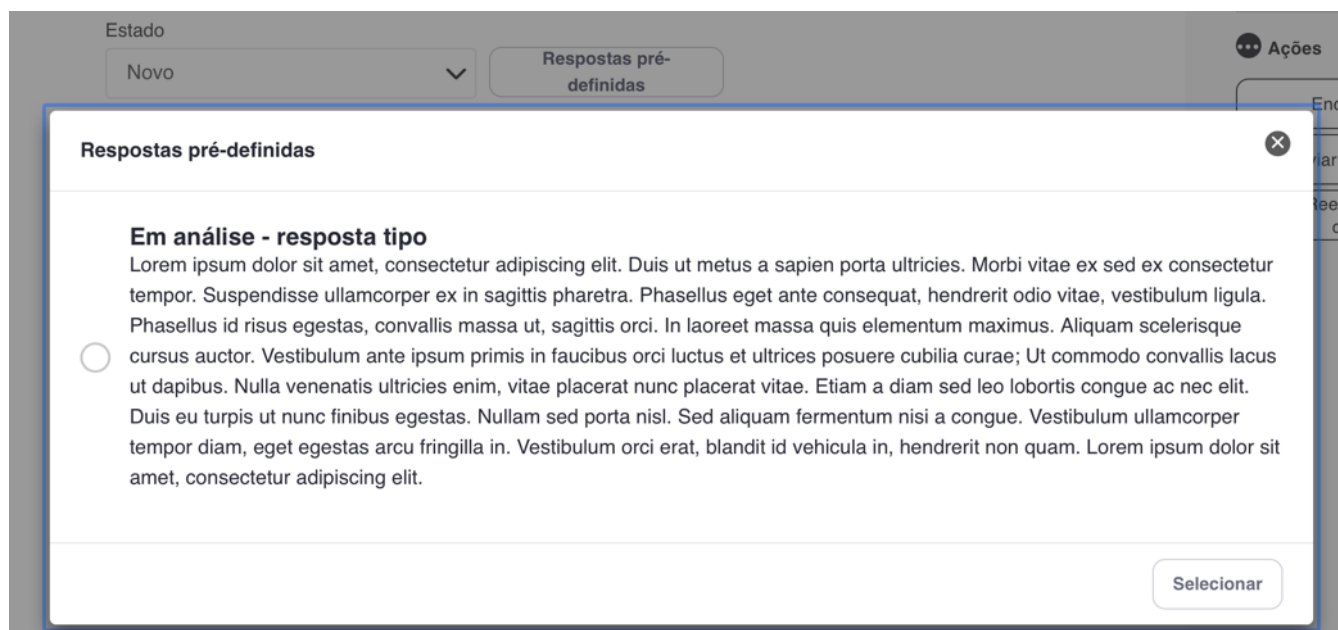
Estados disponíveis:

- **Novo** – quando a RES é recebida e não recebeu qualquer tratamento;
- **Encaminhamento** – quando a RES foi encaminhada por outra entidade aderente ao LAE;
- **Em análise** – quando a RES está em fase de análise, mas ainda não há conclusão;
- **Aguarda informação** – quando foi solicitada informação ao cidadão ou a um departamento interno da entidade;
- **Anulado** – quando a reclamação foi anulada pela entidade.
Consulte o gestor da sua entidade para obter indicações acerca da utilização desta funcionalidade.
- **Tratamento interno** – notas para consumo interno da entidade. As informações adicionadas com este estado, não são comunicadas ao cidadão.
- **Fechado** – resposta final ao cidadão. Não há mais ações a executar;

- **Resolvido** – resposta final ao cidadão. A situação que originou a reclamação foi corrigida;

Acesso a respostas pré-definidas

A lista de respostas pré-definidas é configurada pelo gestor de entidade. Quando se seleciona uma resposta pré-definida, o corpo da resposta é copiado para a caixa de resposta, permitindo ao gestor de RES a alteração do texto antes do envio.



Diligência

A área de diligência permite indicar que ações foram aplicadas pela entidade na sequência do envio da RES. Esta operação não gera qualquer notificação ao cidadão e serve apenas como um elemento de gestão da entidade.

Controlo sobre envio de notificações ao cidadão

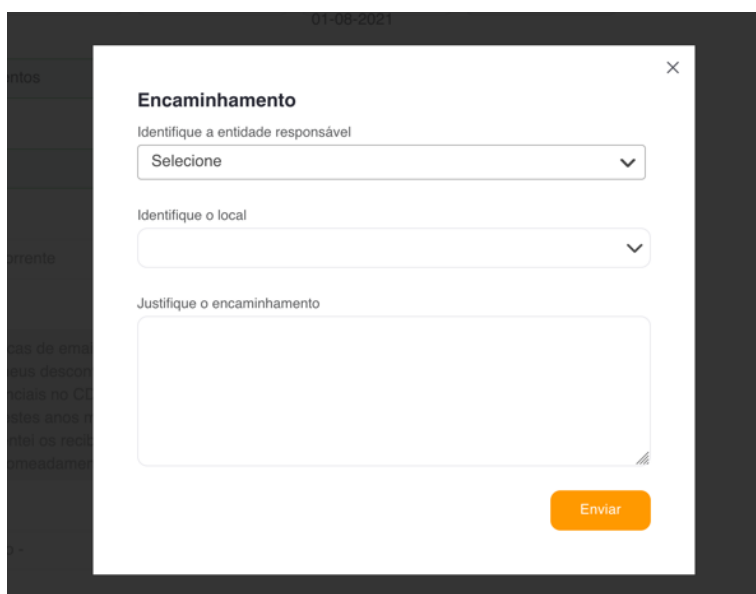
Sempre que há uma alteração de estado, o LAE envia uma notificação informando o cidadão acerca da evolução do tratamento da RES. A exceção a esta regra, ocorre quando o estado é "Tratamento Interno". Neste caso, não é enviada notificação ao cidadão. É possível forçar o não envio de notificação ao cidadão nos restantes estados, ativando a opção "Não envie e-mail de notificação".

Guardar rascunho

A opção “Guardar rascunho” permite guardar uma resposta parcial sem o envio de notificação ao cidadão nem registo no histórico de tratamento da RES. Permite retomar a edição da resposta posteriormente sem perder qualquer conteúdo.

Encaminhamento da RES

É possível encaminhar uma RES para outra entidade aderente ao LAE, sempre que se identificar que a RES está incorretamente dirigida à entidade.



O encaminhamento da RES origina as seguintes ações:

- A RES desaparece da área de trabalho da entidade origem;
- A RES aparece na área de trabalho da entidade destino, no estado “Encaminhamento”;
- A entidade destino recebe uma notificação indicando a existência de um encaminhamento e a nota justificativa do encaminhamento;
- O cidadão recebe uma notificação informando acerca do encaminhamento que não inclui a nota justificativa.

Reenviar e-mail de validação

Esta opção permite o reenvio do e-mail de validação da RES. Este e-mail é enviado apenas quando a introdução de dados de identificação do

cidadão é efetuada de forma manual e inclui a ligação para validação da RES.

Reenviar e-mail de confirmação

Esta opção permite o reenvio do e-mail de confirmação. Este e-mail inclui um anexo com o comprovativo da RES em formato PDF.