

# Manual de utilizador

- Gestor de Entidade -

---

**VERSÃO 1.0**

---

Agência para a Modernização  
Administrativa - AMA, IP



---

## Conteúdo

<b>Guia rápido de configuração de entidade .....</b>	<b>4</b>
<b>Acesso à área reservada.....</b>	<b>5</b>
Endereço de acesso .....	5
Autenticação .....	5
Terminar sessão de trabalho.....	8
Gestão do perfil de utilizador .....	9
Alterar o e-mail para receção de notificações.....	9
Ativar/desativar a receção de notificações .....	10
<b>Configuração de entidade .....</b>	<b>11</b>
Dados gerais .....	11
Gestão de locais de atendimento.....	12
Gestão de utilizadores .....	13
Criar um utilizador com o perfil de gestor de entidade .....	13
Criar um utilizador com o perfil de gestor de RES .....	14
Associar utilizadores a locais de atendimento .....	15
Associar utilizadores a todos os locais de atendimento .....	16
Remover direitos de utilizadores de todos os locais de atendimento .....	17
Consultar os locais de atendimento geridos por um utilizador .....	17
Consultar os utilizadores que gerem um local de atendimento.....	17
Gestão de motivos de reclamação, elogio e sugestão .....	18
Associar motivos de reclamação a locais de atendimento .....	19
Associar motivos de reclamação a todos os locais de atendimento .....	20
Remover associação de motivos de reclamação de todos os locais de atendimento.....	20
Consultar os locais de atendimento onde um motivo se encontra ativo .....	20
Consultar os motivos de reclamação ativos num local de atendimento .....	20

---

<b>Configuração dos documentos de identificação a solicitar ao cidadão .....</b>	<b>21</b>
Ativar o pedido de um documento de identificação adicional .....	21
Ativar a obrigatoriedade de autenticação forte .....	22
<b><i>Templates de resposta</i>.....</b>	<b>23</b>
Criar um <i>template</i> de resposta.....	23
Modificar um <i>template</i> de resposta .....	23
Eliminar um <i>template</i> de resposta .....	24

---

# Guia rápido de configuração de entidade

Nesta secção, são discriminadas as configurações iniciais que o gestor de entidade deve efetuar, logo após a adesão da entidade ao Livro Amarelo Eletrónico (LAE).

As instruções detalhadas sobre como efetuar as diferentes ações, estão disponíveis noutras secções deste documento.

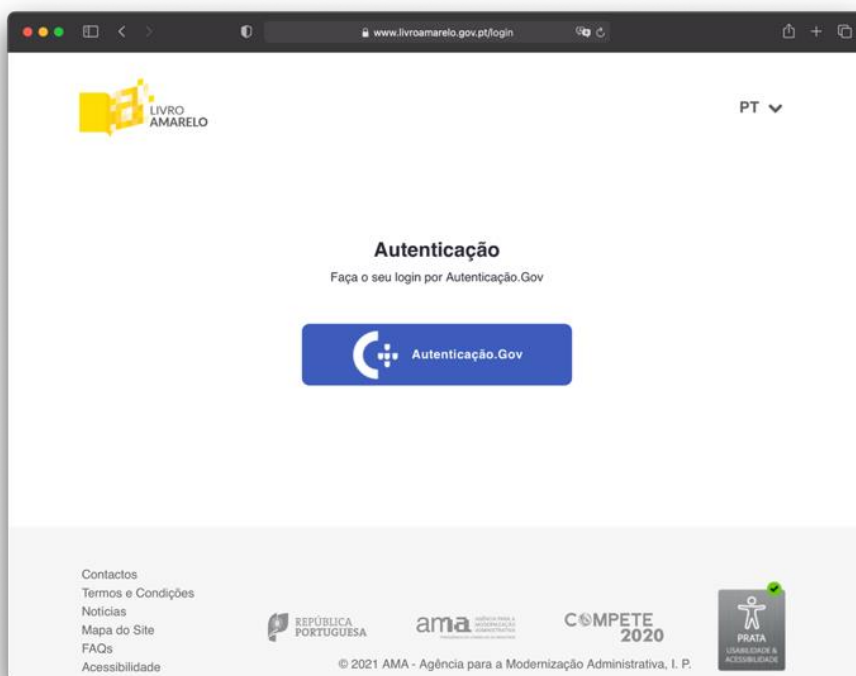
1. Desativar os locais de atendimento que não pretende disponibilizar no LAE ([instruções](#)).
2. Definir a lista de motivos de reclamação, motivos para elogio e motivos para sugestão, que deverão ser apresentados em cada local de atendimento ([instruções](#)).
3. Configurar os elementos de identificação solicitados ao cidadão ([instruções](#)).
4. Criar utilizadores, e atribuir permissões para tratamento de reclamações, elogios e sugestões, para os diferentes locais de atendimento ([instruções](#)).

# 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:

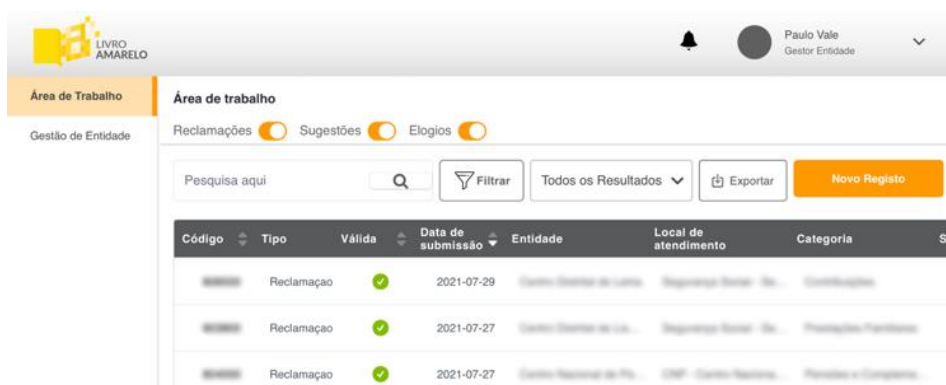
Identificação Civil : 680770960

Nome Próprio : Paulo Manoel

Apelido : Carlos do Vale

← CANCELAR CONFIRMAR →

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

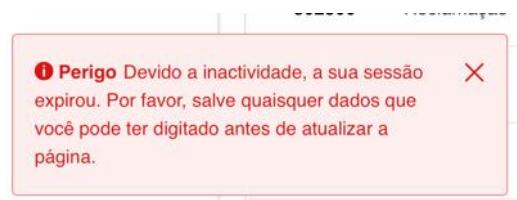


## Terminar sessão de trabalho

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.



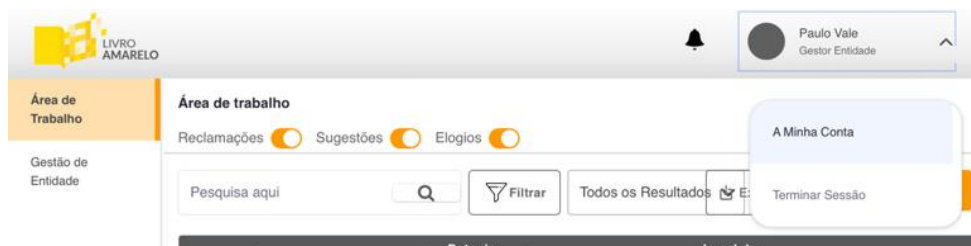
Pode também terminar a sessão de trabalho sempre que o desejar. Para terminar a sessão, pressione no seu nome de utilizador, apresentado no canto superior direito do ecrã e de seguida "Terminar Sessão".



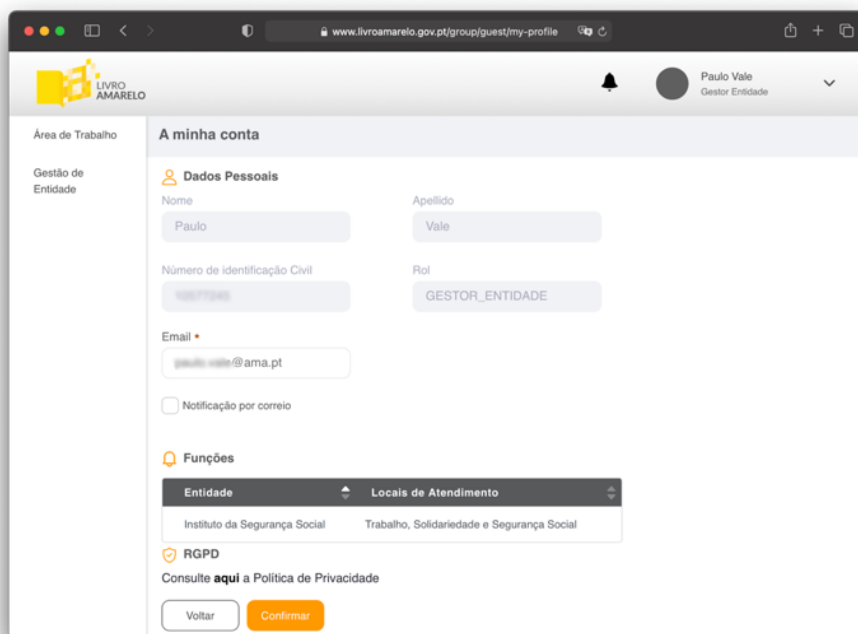


## Gestão do perfil de utilizador

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”.

---

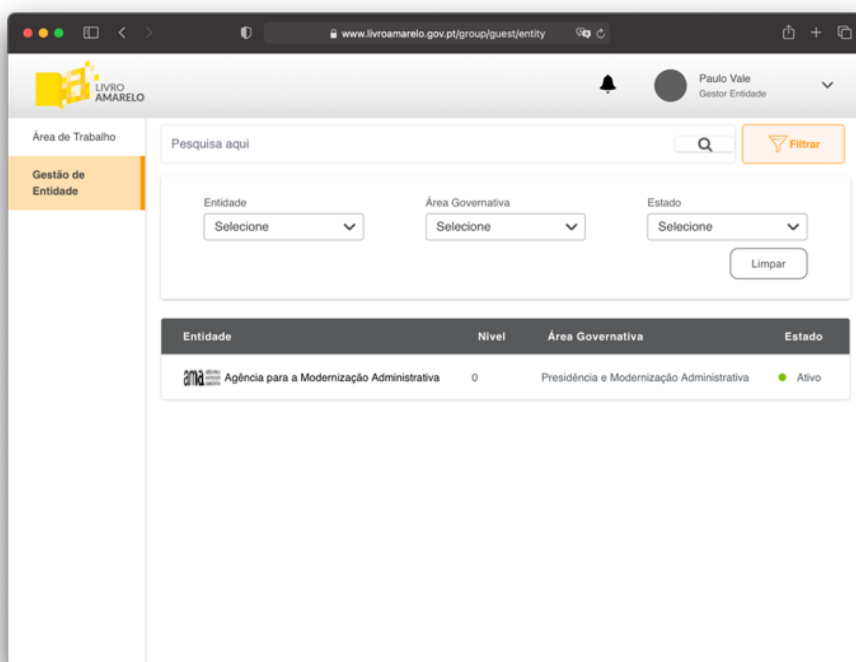
### **Ativar/desativar a receção de notificações**

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”.

# Configuração de entidade

O acesso à configuração da entidade, nomeadamente, os utilizadores, os locais de atendimento e os motivos de reclamação, entre outros, é feito através da opção “Gestão de Entidade”, presente no menu apresentado na lateral esquerda da página de *BackOffice*.



Nesta área será apresentada uma lista de entidades para as quais foram atribuídos direitos de gestão ao utilizador. Pressionando no nome da entidade, acede-se a conjunto de opções de configuração sobre a entidade.

## Dados gerais

O tabulador “Dados Gerais” apresenta informação não editável da entidade. No caso de existir informação incorreta ou desatualizada, as alterações devem ser comunicadas à equipa da AMA que gere o Catálogo de Entidades e Serviços (CES). O LAE irá posteriormente importar automaticamente os dados atualizados a partir do CES.

**LIVRO AMARELO**

Paulo Vale  
Gestor Entidade

Área de Trabalho

**Dados Gerais** | Locais de Atendimento | Utilizadores | Motivos | Documentos de Identificação | Templates de Resposta

**Gestão de Entidade**

**Dados Gerais**

Designação  
Agência para a Modernização Administrativa

Sigla  
AMA, I.P.

Email Geral  
ama@ama.pt

Website  
www.ama.pt

Telefone  
21 723 12 00

Av./Rua/Praceta  
Rua de Santa Marta n.º 55

Código Postal  
1150-294 Lisboa

Distrito  
Lisboa

Coordenadas  
38.72496400 -9.14663900

Outros dados

Área Governativa

**ama** AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

## Gestão de locais de atendimento

**LIVRO AMARELO**

Paulo Vale  
Gestor Entidade

Área de Trabalho

← Agência para a Modernização Administrativa

**Gestão de Entidade**

Dados Gerais | **Locais de Atendimento** | Utilizadores | Motivos | Documentos de Identificação | Templates de Resposta

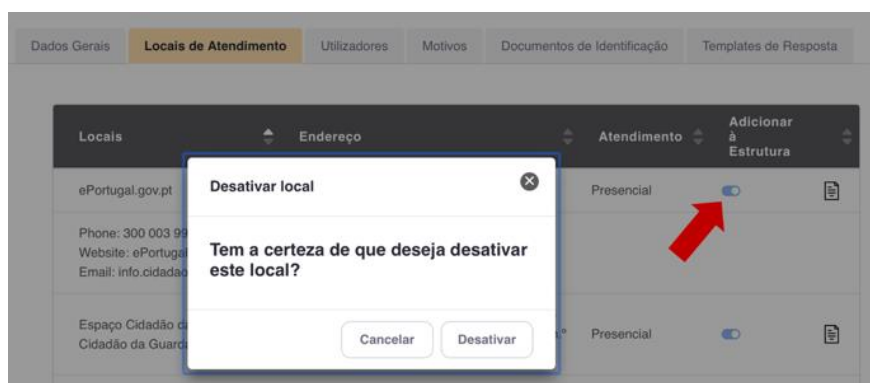
Locais	Endereço	Atendimento	Adicionar à Estrutura
ePortugal.gov.pt		Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>
Espaço Cidadão da Loja de Cidadão da Guarda	Avenida Bombeiros Voluntários Egitanenses - Centro Comercial La Vie Guarda - Loja 4.02, n.º 5	Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>
Espaço Cidadão da Loja de Cidadão de Aveiro	Rua Orlando Oliveira, n.º 41 a 47	Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>
Espaço Cidadão da Loja de Cidadão de Borba	Largo da Liberdade, Lote 1	Presencial	<input type="checkbox"/>
Espaço Cidadão da Loja de Cidadão de Braga	Rua dos Granjinhos, n.º 6	Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>
Espaço Cidadão da Loja de Cidadão de Cantanhede	Rua dos Bombeiros Voluntários, n.º 7	Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>
Espaço Cidadão da Loja de Cidadão de Castelo Branco	Rua do Saibreiro	Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>

A alteração de informação sobre os locais de atendimento deve ser comunicada à equipa da AMA que gere o Catálogo de Entidades e Serviços (CES). O LAE irá posteriormente importar automaticamente os dados atualizados a partir do CES.

Pode consultar informações adicionais acerca do local de atendimento, clicando sobre o ícone à direita da listagem



O interruptor “Adicionar à Estrutura” permite ativar ou desativar locais de atendimento. Um local de atendimento inativo continua disponível em *BackOffice* para configuração, mas deixa de ser apresentado em *FrontOffice*, quando o cidadão tenta submeter uma reclamação, elogio ou sugestão.



## Gestão de utilizadores

A área de gestão de utilizadores permite ao gestor de entidade criar novos utilizadores com dois tipos de perfil: gestor de entidade e gestor de RES (acrónimo para reclamações, elogios e sugestões). Permite igualmente definir os locais de atendimento aos quais os gestores de RES têm acesso.

### **Criar um utilizador com o perfil de gestor de entidade**

Na área de gestão de utilizadores, aceda ao separador “Gestor de Entidade”. Na listagem de utilizadores, pressione o botão “+”.

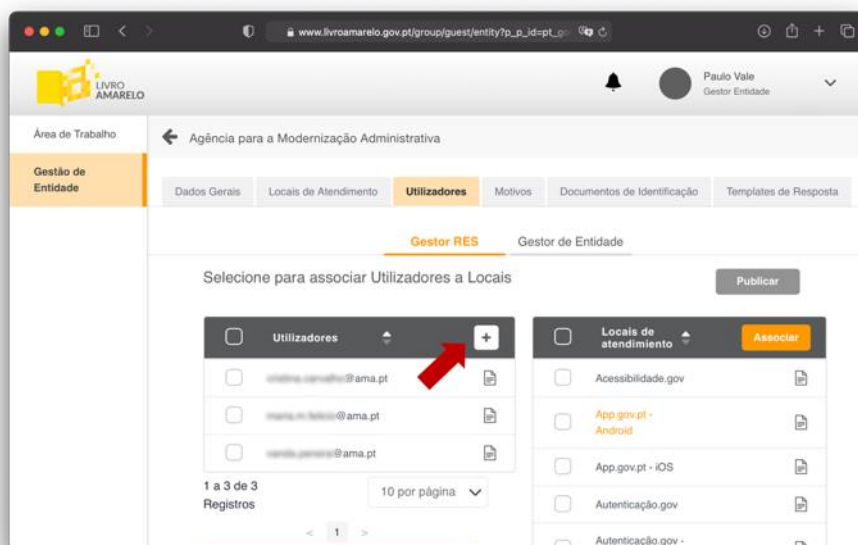


No formulário preencha o nome, apelido, número de cartão de cidadão e e-mail. Pressione o botão “Adicionar”.

O número de cartão de cidadão, deve conter apenas os dígitos iniciais que identificam o cidadão, excluindo-se os dígitos de controlo. O e-mail a indicar, deve ser o e-mail profissional. Este e-mail será usado pelo LAE para o envio de notificações, não sendo usado para qualquer outro efeito. O utilizador poderá posteriormente, se assim o desejar, alterar o seu e-mail na área de gestão de perfil.

### **Criar um utilizador com o perfil de gestor de RES**

Na área de gestão de utilizadores, aceda ao separador “Gestor de RES”. Na listagem de utilizadores apresentada à esquerda, pressione o botão “+”.



No formulário preencha o nome, apelido, número de cartão de cidadão e e-mail. Pressione o botão “Adicionar”.

O número de cartão de cidadão, deve conter apenas os dígitos iniciais que identificam o cidadão, excluindo-se os dígitos de controlo. O e-mail a indicar, deve ser o e-mail profissional. Este e-mail será usado pelo LAE para o envio de notificações, não sendo usado para qualquer outro efeito. O utilizador poderá posteriormente, se assim o desejar, alterar o seu e-mail na área de gestão de perfil.

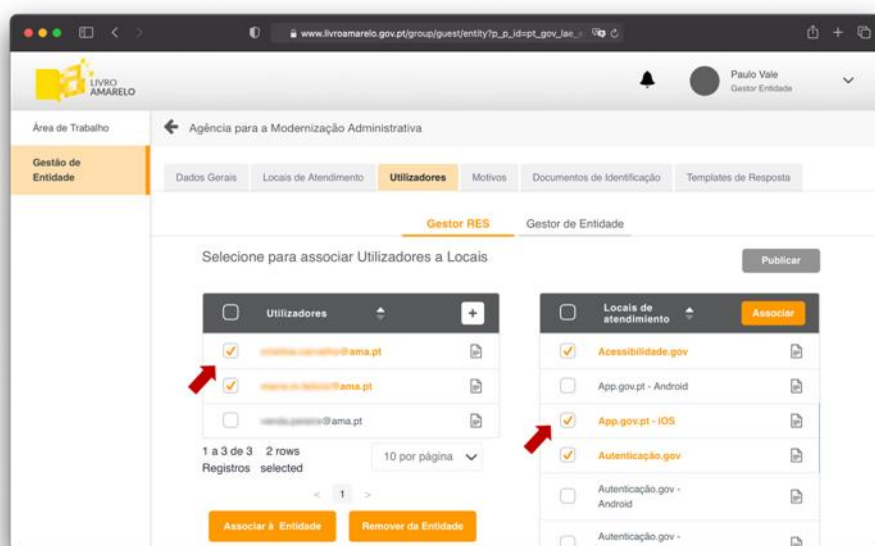
### **Associar utilizadores a locais de atendimento**

Os gestores de entidade, acumulam os direitos de configuração da entidade, com os direitos previstos para os gestores de RES. Os gestores

de entidade, têm acesso a todos os locais de atendimento da entidade, não sendo necessário fazer a atribuição de direitos individualmente para cada local de atendimento.

No caso dos gestores de RES, por outro lado, é necessário definir quais os locais de atendimento aos quais cada utilizador tem acesso. Trata-se, portanto, de definir quais os utilizadores responsáveis pela tarefa de tratamento de reclamações, elogios e sugestões em cada local de atendimento.

Na área de gestão de utilizadores, aceda ao separador “Gestor RES”. Do lado esquerdo encontra uma lista de utilizadores e do lado direito é apresentada uma lista de locais de atendimento.



Selecione na lista da esquerda, os utilizadores e na lista da direita, os locais de atendimento onde os pretende ativar. De seguida pressione o botão “Associar” e por fim, pressione o botão “Publicar”.

### **Associar utilizadores a todos os locais de atendimento**

Na área de gestão de utilizadores, aceda ao separador “Gestor RES”. Do lado esquerdo encontra uma lista de utilizadores. Selecione os utilizadores aos quais pretende atribuir direitos e pressione o botão “Associar à Entidade” no fundo da página.

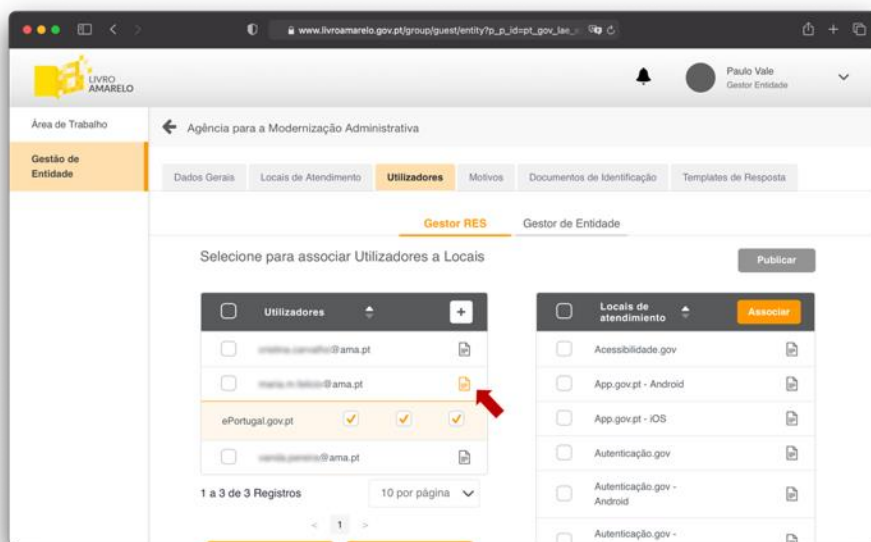


### Remover direitos de utilizadores de todos os locais de atendimento

Na área de gestão de utilizadores, aceda ao separador “Gestor RES”. Do lado esquerdo encontra uma lista de utilizadores. Selecione os utilizadores aos quais pretende retirar direitos e pressione o botão “Remover da Entidade” no fundo da página.

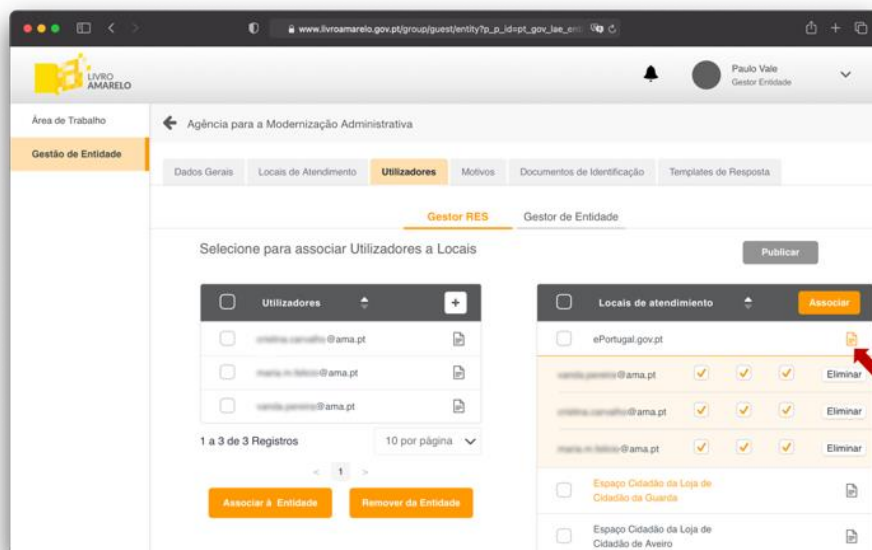
### Consultar os locais de atendimento geridos por um utilizador

Na área de gestão de utilizadores, aceda ao separador “Gestor RES”. Do lado esquerdo encontra uma lista de utilizadores. Pressione o ícone posicionado na parte direita da lista, para consultar aos locais de atendimento geridos pelo utilizador.



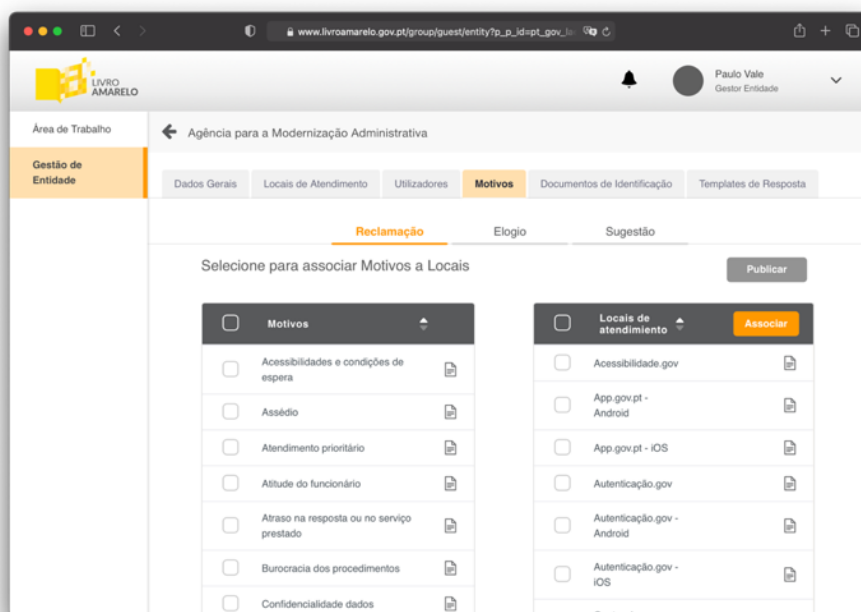
### Consultar os utilizadores que gerem um local de atendimento

Na área de gestão de utilizadores, aceda ao separador “Gestor RES”. Do lado direito encontra uma lista de locais de atendimento. Pressione o ícone posicionado na parte direita da lista, para listar os utilizadores que gerem o local de atendimento. Adicionalmente, poderá remover os direitos de gestão do local de atendimento a um utilizador, pressionando o botão “Eliminar”.



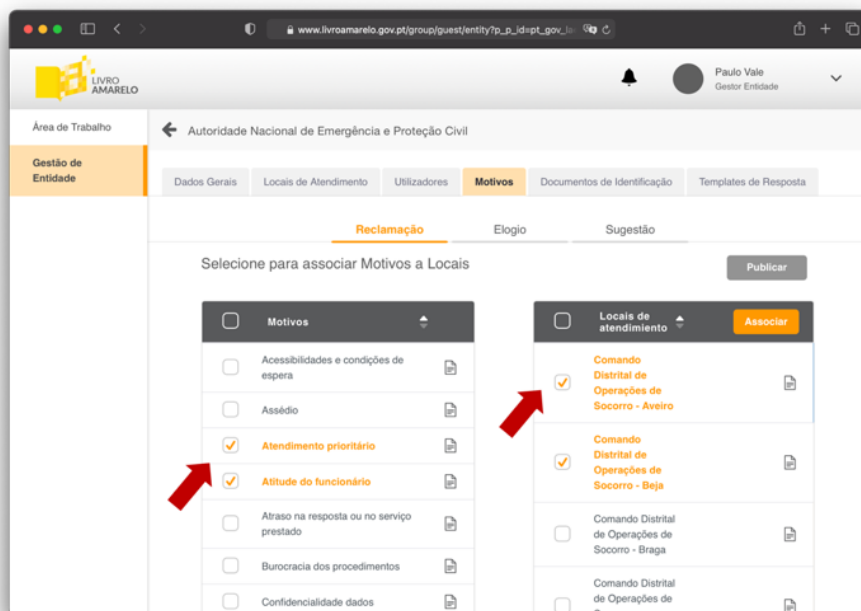
## Gestão de motivos de reclamação, elogio e sugestão

Uma das informações solicitada ao cidadão no formulário de envio de reclamação, elogio ou sugestão, é o motivo que origina a submissão de incidência. Esta lista é gerida pela entidade e pode ser configurada local a local. Foi criada previamente uma lista de possíveis motivos de reclamação, elogio ou sugestão, comuns a todas as entidades aderentes ao LAE. Cabe ao gestor de entidade configurar para cada local de atendimento, os motivos que mais se adequam. Esta configuração pode ser alterada a qualquer momento pelo gestor de entidade.



### Associar motivos de reclamação a locais de atendimento

Na área de gestão de motivos, aceda ao separador “Reclamação”. Do lado esquerdo encontra uma lista de motivos e do lado direito é apresentada uma lista de locais de atendimento.



Selecione na lista da esquerda, os motivos e na lista da direita, os locais de atendimento onde os pretende ativar. De seguida pressione o botão “Associar” e por fim, pressione o botão “Publicar”.

### Associar motivos de reclamação a todos os locais de atendimento

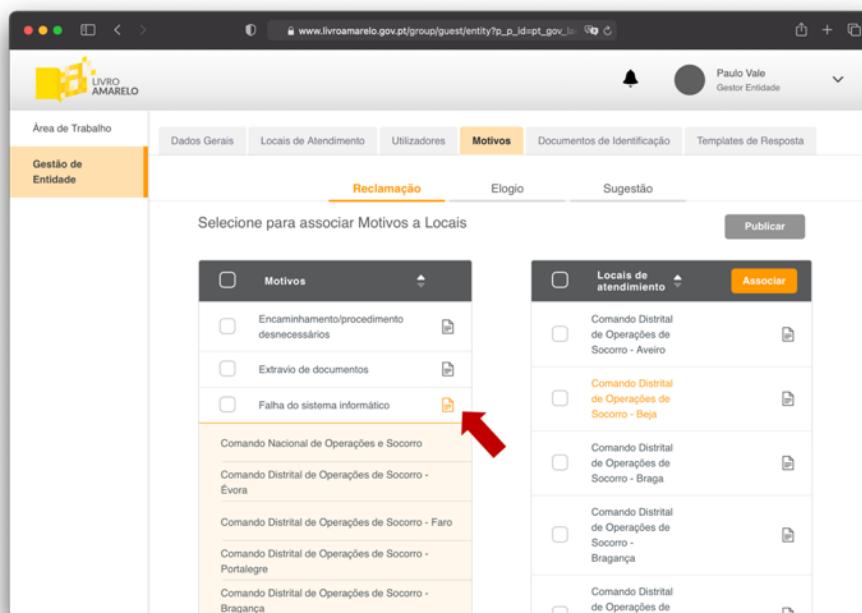
Na área de gestão de motivos, aceda ao separador “Reclamação”. Do lado esquerdo encontra uma lista de motivos. Selecione o motivo que pretende ativar e pressione o botão “Associar à Entidade” no fundo da página.

### Remover associação de motivos de reclamação de todos os locais de atendimento

Na área de gestão de motivos, aceda ao separador “Reclamação”. Do lado esquerdo encontra uma lista de motivos. Selecione o motivo que pretende desativar e pressione o botão “Remover da Entidade” no fundo da página.

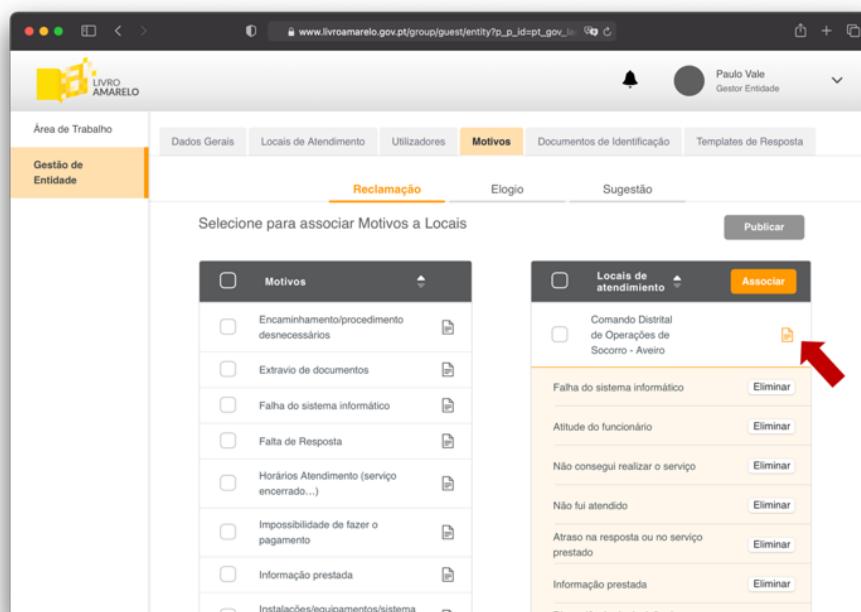
### Consultar os locais de atendimento onde um motivo se encontra ativo

Na área de gestão de motivos, aceda ao separador “Reclamação”. Do lado esquerdo encontra uma lista de motivos. Pressione o ícone posicionado na parte direita da lista, para consultar aos locais de atendimento para os quais o motivo se encontra ativo.



### Consultar os motivos de reclamação ativos num local de atendimento

Na área de gestão de motivos, aceda ao separador “Reclamação”. Do lado direito encontra uma lista de locais de atendimento. Pressione o ícone posicionado na parte direita da lista, para aceder aos motivos ativos no local de atendimento. Adicionalmente, poderá remover um desativar motivo para este local de atendimento, pressionando o botão “Eliminar”.

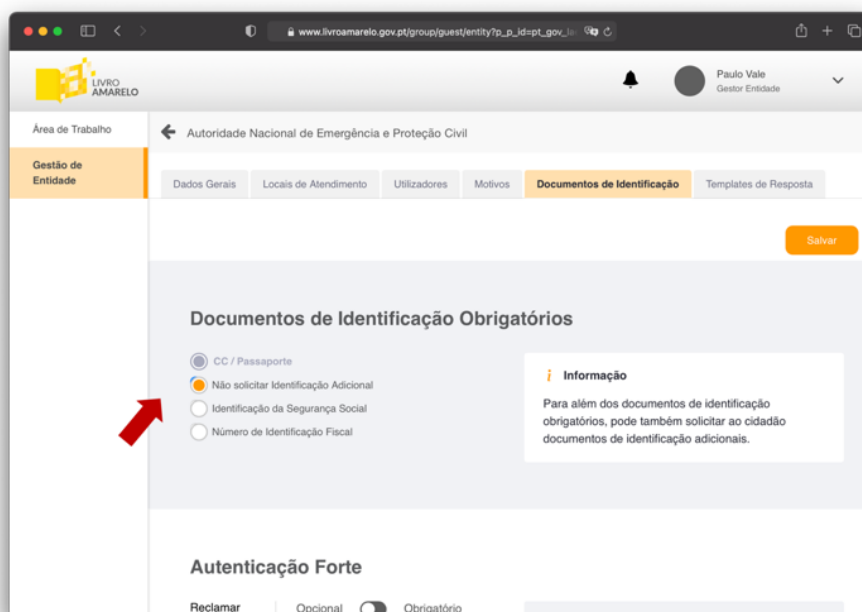


## Configuração dos documentos de identificação a solicitar ao cidadão

No processo de preenchimento de uma reclamação, elogio ou sugestão, é solicitado ao cidadão um conjunto de informações, incluindo elementos identificativos obrigatórios. O LAE irá sempre solicitar ao cidadão o preenchimento do número de Cartão Cidadão no caso de se tratar de cidadãos nacionais, ou o número de Passaporte para cidadãos estrangeiros. Adicionalmente, o gestor de entidade pode configurar a solicitação de um elemento identificativo complementar. Esta configuração apenas deverá ser alterada, no caso de a entidade considerar imperativa a recolha do elemento para conseguir dar resposta às reclamações.

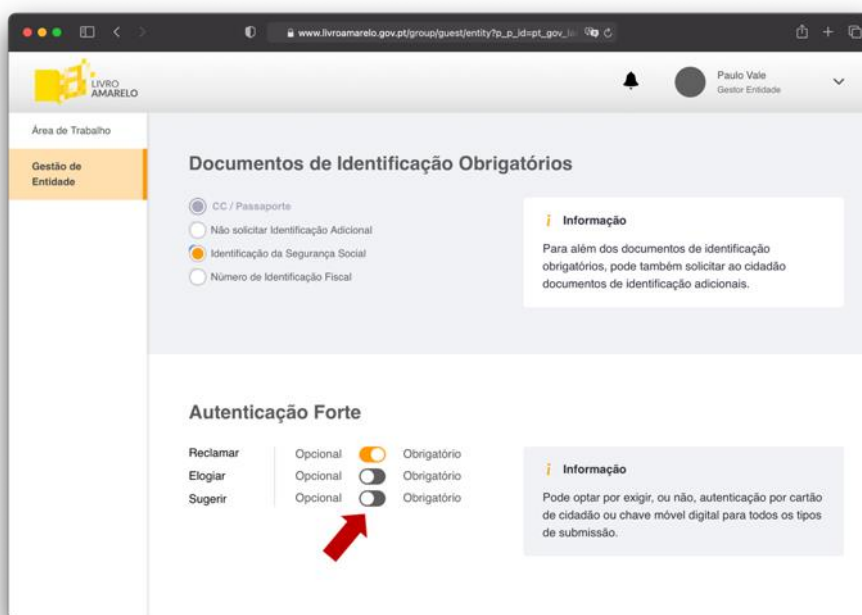
### **Ativar o pedido de um documento de identificação adicional**

Na área de gestão de documentos de identificação, selecione um dos documentos disponíveis na lista e de seguida pressione o botão “Guardar”.



### Ativar a obrigatoriedade de autenticação forte

Na área de gestão de documentos de identificação, desloque-se para o fundo da página e ative ou desative a obrigatoriedade de o cidadão se autenticar com Chave Móvel Digital ou Cartão de Cidadão.



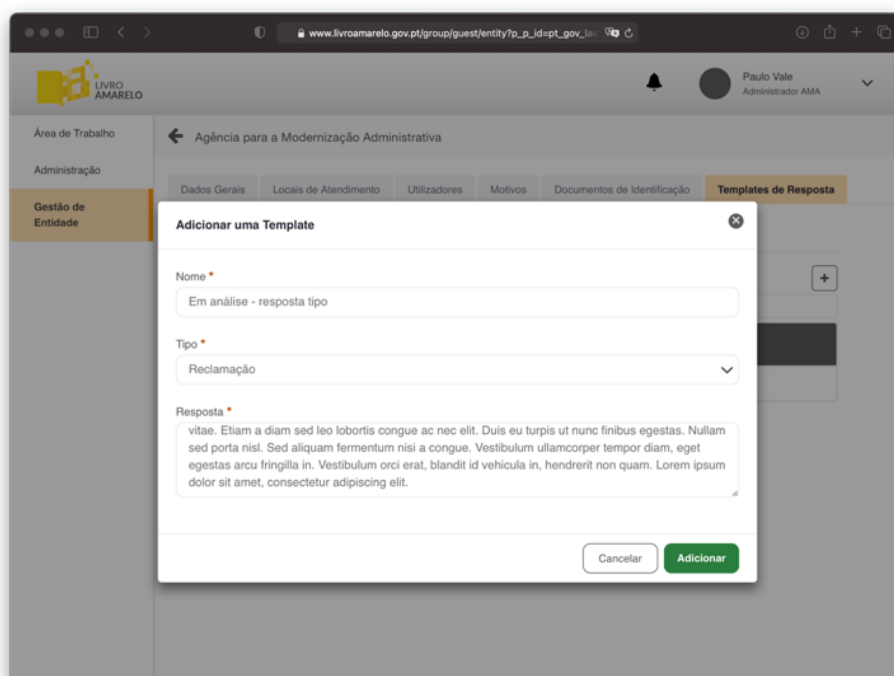
Quando se exige ao cidadão a autenticação forte, temos um nível de certeza elevado acerca da veracidade da informação de identificação recolhida. Por outro lado, muitos cidadãos ainda não têm ou não sabem utilizar os meios de autenticação digitais fornecidos pelo Estado, o que poderá impedir que este grupo de cidadãos possa usar o LAE para submeter a sua reclamação.

## Templates de resposta

A funcionalidade de Templates de resposta, permite preparar um conjunto de respostas tipo que podem ser. Estas respostas são criadas pelo gestor de entidade e podem ser reutilizadas pelos utilizadores que tratam reclamações, elogios e sugestões.

### **Criar um *template* de resposta**

Para criar uma resposta tipo, na área de “Templates de Resposta”, pressione o botão “+”.

A screenshot of a web application interface. The browser address bar shows 'www.livroamarelo.gov.pt/group/entity/tp\_p\_id:pt\_gov...'. The page header includes the 'LIVRO AMARELO' logo and a user profile for 'Paulo Vale, Administrador AMA'. The left sidebar shows a menu with 'Área de Trabalho', 'Administração', and 'Gestão de Entidade'. The main content area has a breadcrumb 'Agência para a Modernização Administrativa' and a tabbed interface with 'Dados Gerais', 'Locais de Atendimento', 'Utilizadores', 'Motivos', 'Documentos de Identificação', and 'Templates de Resposta'. A modal dialog titled 'Adicionar uma Template' is open, containing three fields: 'Nome' with the value 'Em análise - resposta tipo', 'Tipo' with a dropdown menu showing 'Reclamação', and 'Resposta' with a text area containing placeholder text. At the bottom of the dialog are 'Cancelar' and 'Adicionar' buttons.

Introduza um nome para o *template* de resposta, indique no tipo, se se trata de uma resposta a ser reutilizada em reclamações, elogios ou sugestões, e introduza o texto no campo “Resposta”. Pressione o botão “Adicionar”.

### **Modificar um *template* de resposta**

Na área de “Templates de Resposta”, percorra a lista de repostas e pressione sobre o título da resposta que pretende modificar.



ID	Nome	Eliminar
201	Em análise - resposta tipo	

Showing 1 to 1 of 1 entries

No formulário efetue as alterações necessário e pressione o botão “Editar”.

### Eliminar um *template* de resposta

Na área de “Templates de Resposta”, percorra a lista de repostas e pressione sobre o ícone na coluna “Eliminar”. Confirme a eliminação, pressionando o botão “Eliminar”.

