

INCM

O VALOR DA SEGURANÇA



INCM



LIVRO DE RECLAMAÇÕES | Medidas de Desmaterialização - QR Code

INCM, Maio 2025



Agenda

- Apresentação do QR Code no Livro de Reclamações Eletrónico
 - Motivação;
 - Elementos que o constituem;
 - Processo de criação.
- Leitura do QR Code por um consumidor
 - Via Aplicação Mobile do LRE;
 - Via câmara fotográfica do telemóvel.
 - Divulgação
- Questões



Motivação

Transição Digital



Obrigatoriedade dos operadores económicos continua a ser:

- 1) Disporem do Livro físico num estabelecimento aberto ao público;
- 2) Estarem registados no Livro de Reclamações Eletrónico.

Com carácter não obrigatório, vigorar a utilização do QR Code como canal adicional para o consumidor.

Tem como objetivos:

- Simplificar o processo de reclamação para o consumidor
 - Pré-preenchimento do formulário de reclamação com o Operador Económico e Loja, quando aplicável;
 - Garantia que a reclamação, ou elogio, é endereçada à entidade correta.
- Mais um passo na direcção da desmaterialização do Livro de Reclamações Físico;
 - Criação de um período piloto, sem obrigatoriedade, para testar a funcionalidade junto de alguns operadores.

Canais disponíveis

Livro de Reclamações (físico)



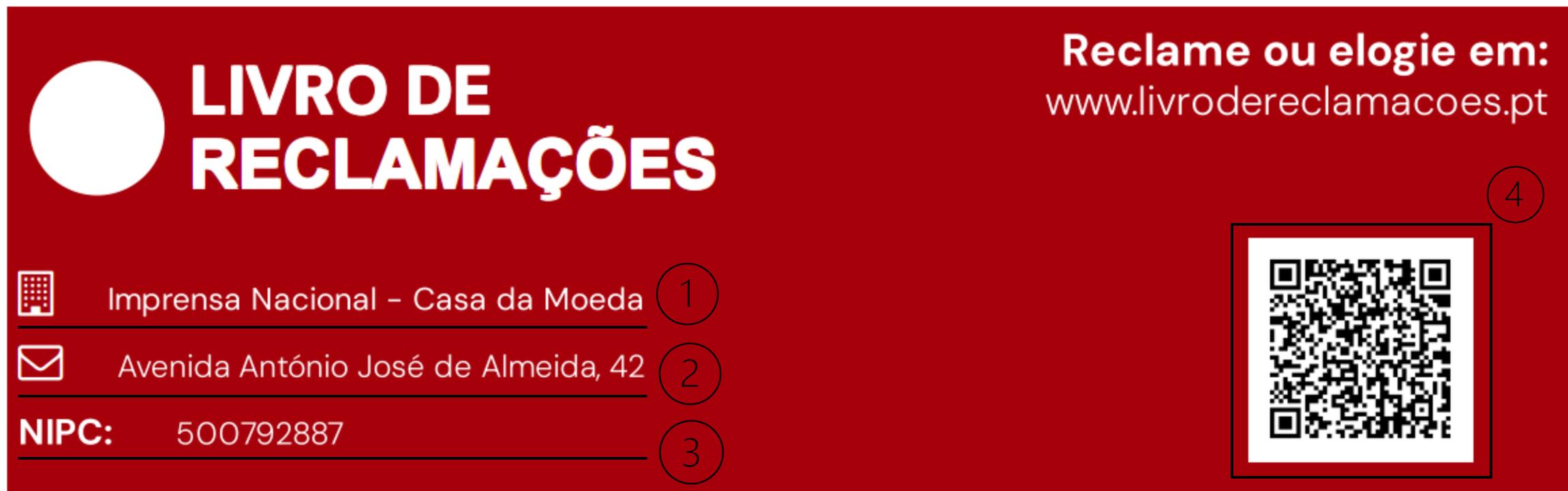
Livro de Reclamações Eletrónico



QR Code



ELEMENTOS DE UM QR CODE



LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Reclame ou elogie em:
www.livrodereclamacoes.pt

 Imprensa Nacional - Casa da Moeda ①

 Avenida António José de Almeida, 42 ②

NIPC: 500792887 ③

④

① Nome de Operador Económico ou Loja

② Morada de Operador Económico ou Loja

③ Número de Identificação de Pessoa Coletiva

④ QR Code que aponta para Operador Económico ou Loja

Processo de Criação



Escolha o seu perfil



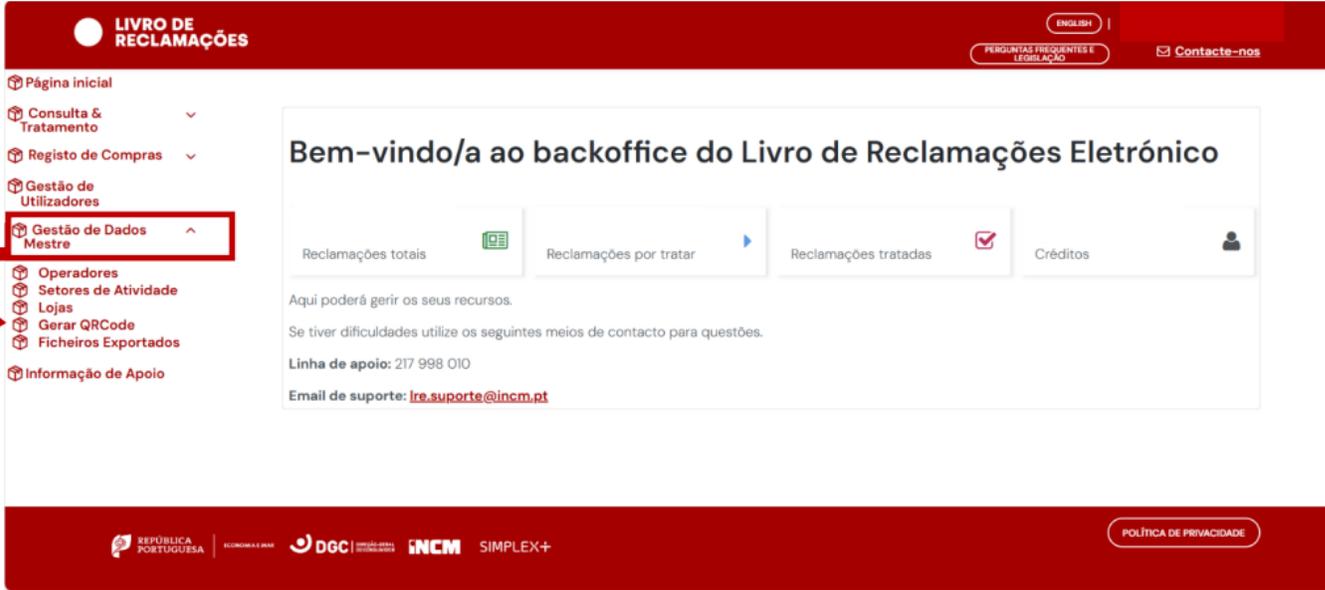
Consumidor(a) / Utente
[Entrar](#)



Fornecedor de bens / Prestador de serviços
[Entrar](#)



Entidade reguladora e/ou fiscalizadora
[Entrar](#)



LIVRO DE RECLAMAÇÕES

ENGLISH | PERGUNTAS FREQUENTES E LEGISLAÇÃO | Contacte-nos

- Página inicial
- Consulta & Tratamento
- Registo de Compras
- Gestão de Utilizadores
- Gestão de Dados Mestre**
- Operadores
- Setores de Atividade
- Lojas
- Gerar QRCode
- Ficheiros Exportados
- Informação de Apoio

Bem-vindo/a ao backoffice do Livro de Reclamações Eletrónico

Reclamações totais | Reclamações por tratar | Reclamações tratadas | Créditos

Aqui poderá gerir os seus recursos.

Se tiver dificuldades utilize os seguintes meios de contacto para questões.

Linha de apoio: 217 998 010

Email de suporte: re.suporte@incm.pt

REPÚBLICA PORTUGUESA | DGC | INCM | SIMPLEX+ | POLÍTICA DE PRIVACIDADE



Visível para Operadores Económicos considerados na fase Piloto

Processo de Criação

Possibilidade de usar filtro para pesquisar as lojas pretendidas

Seleção total ou parcial das lojas

Paginação disponível quando é extenso o número de lojas

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ENGLISH PERGUNTAS FREQUENTES E LEGISLAÇÃO Contacte-nos

Gerar QRCode
Aqui poderá gerar o QRCode para colar no seu estabelecimento, em local que permita os Consumidores identificarem com mais facilidade.

Escolha uma ou mais lojas para as quais quer gerar o QRCode

🔍 Inserir nome da loja

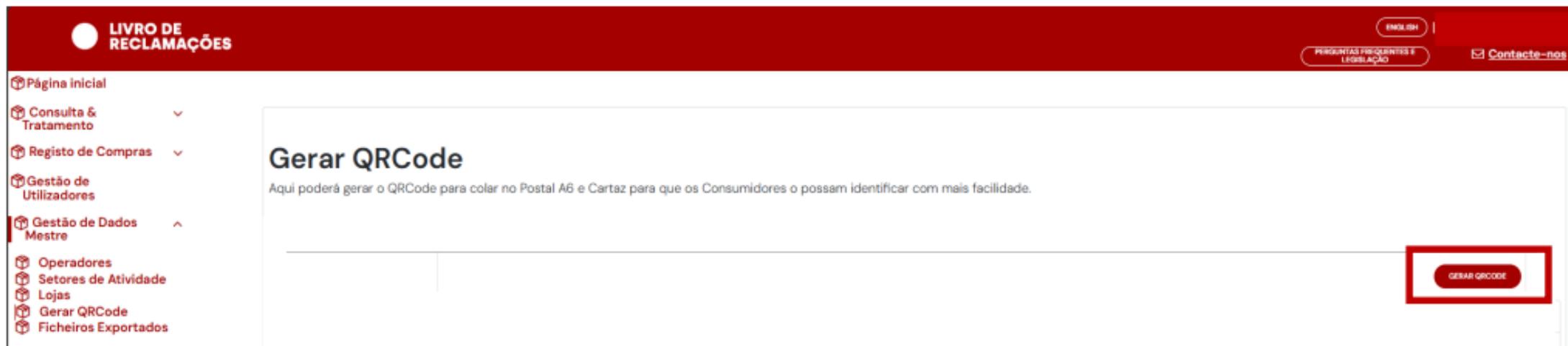
Selecionar todas as lojas Itens por página: 15

<input type="checkbox"/> Selecionar página	Nome :	Morada :	Código Postal :
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	Vila do Conde The Style Outlets, Avenida Fonte Cova XX	4485-592
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	Centro Comercial Dolce Vita Tejo, Avenida Cruzeiro Seixas XX	2650-504
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	Avenida Robert Smith XX	4715-249
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	Avenida Ilha da Madeira XX	1400-376
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	Rua Monsenhor Nunes Pereira XX	3030-779
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	Rua Aleixo Mota XX	4150-044
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX Des	Alameda dos Oceanos XX	1990-237
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	Avenida António Augusto de Aguiar, XX	1069-413
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX Porto	Avenida da República XX	4430-999
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	Beloura Shopping, Estrada nacional XX	2710-204
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	Avenida António Augusto de Aguiar XX	1069-413

GERAR QR CODE

Processo de Criação

Um Operador sem loja
não precisa de
pesquisa



The screenshot displays the 'Livro de Reclamações' (Book of Complaints) web application. The interface features a dark red header with the title 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES' and navigation links for 'ENGLISH', 'PREGUNTAS FREQUENTES E LEGISLAÇÃO', and 'Contacte-nos'. A sidebar on the left contains a menu with items: 'Página inicial', 'Consulta & Tratamento', 'Registo de Compras', 'Gestão de Utilizadores', 'Gestão de Dados Mestre', 'Operadores', 'Setores de Atividade', 'Lojas', 'Gerar QRCode', and 'Ficheiros Exportados'. The main content area is titled 'Gerar QRCode' and includes the text: 'Aqui poderá gerar o QRCode para colar no Postal A6 e Cartaz para que os Consumidores o possam identificar com mais facilidade.' A red-bordered button labeled 'GERAR QR CODE' is highlighted in the bottom right corner of the main content area.

Processo de Criação

Após Gerar QRCode com sucesso, o ficheiro PDF ficará disponível na secção de Ficheiros Exportados, pronto para consulta

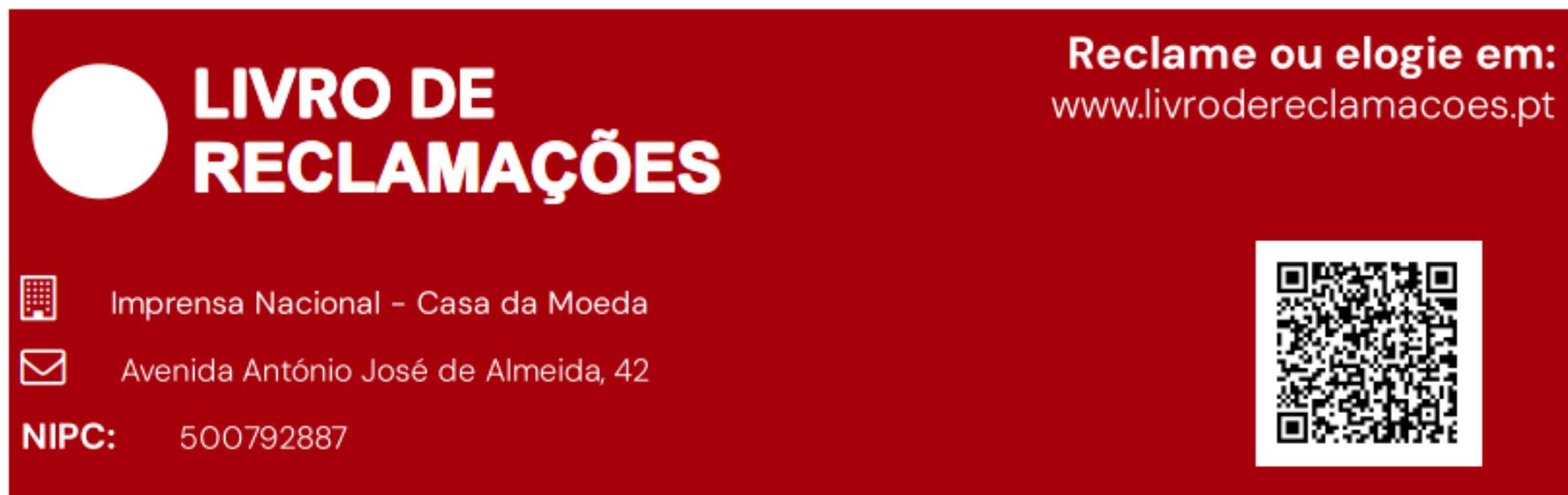
The screenshot shows the 'Livro de Reclamações' web application interface. The top navigation bar includes the logo, 'LIVRO DE RECLAMAÇÕES', an 'ENGLISH' language selector, and links for 'PERGUNTAS FREQUENTES E LEGISLAÇÃO' and 'Contacte-nos'. A left sidebar contains a menu with items like 'Página inicial', 'Consulta & Tratamento', 'Registo de Compras', 'Gestão de Utilizadores', 'Gestão de Dados Mestre', 'Operadores', 'Setores de Atividade', 'Lojas', 'Gerar QRCode', 'Ficheiros Exportados', and 'Informação de Apoio'. The main content area is titled 'Ficheiros exportados' and displays a table with the following data:

Ficheiro	Data de Criação	Válido até	Ações
501810285_QRCodes_20250317155218.pdf	17 Mar 2025	19 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250317161830.pdf	17 Mar 2025	19 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250318092720.pdf	18 Mar 2025	20 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250318102429.pdf	18 Mar 2025	20 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250318103946.pdf	18 Mar 2025	20 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250319142119.pdf	19 Mar 2025	21 Mar 2025	DOWNLOAD
501810285_QRCodes_20250319152759.pdf	19 Mar 2025	21 Mar 2025	DOWNLOAD

At the bottom of the table, it indicates '1 a 7 de 7 items'. The footer of the application contains logos for 'REPÚBLICA PORTUGUESA', 'DGC', 'INCM', and 'SIMPLEX+', along with a 'POLÍTICA DE PRIVACIDADE' link.

Processo de Criação

Processo termina com a abertura do ficheiro PDF e validação do seu conteúdo



LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Reclame ou elogie em:
www.livrodereclamacoes.pt

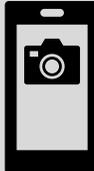
 Imprensa Nacional - Casa da Moeda

 Avenida António José de Almeida, 42

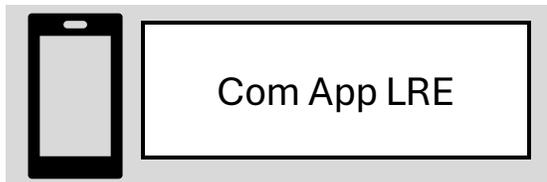
NIPC: 500792887



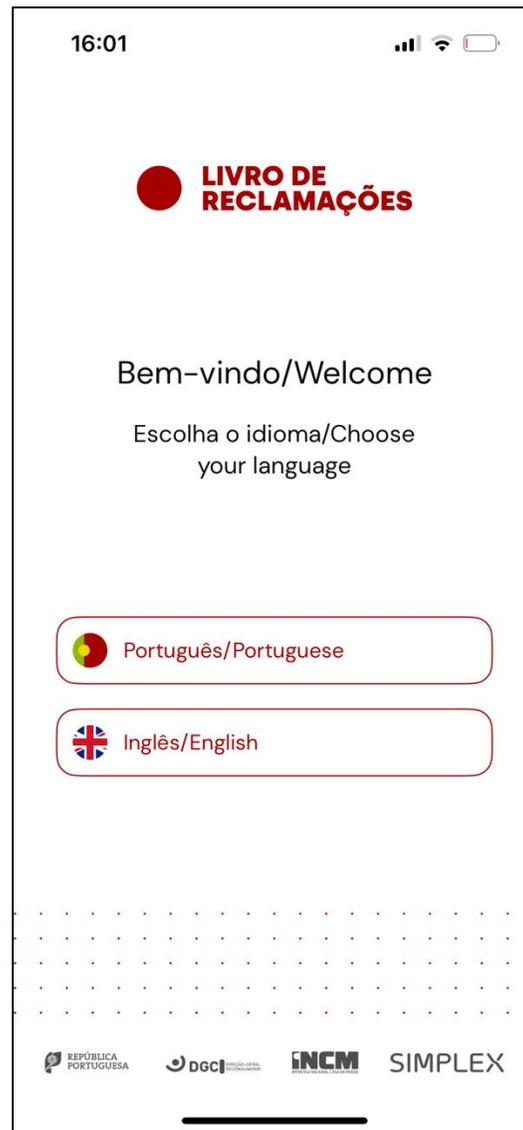
 Com App LRE

 Sem App LRE

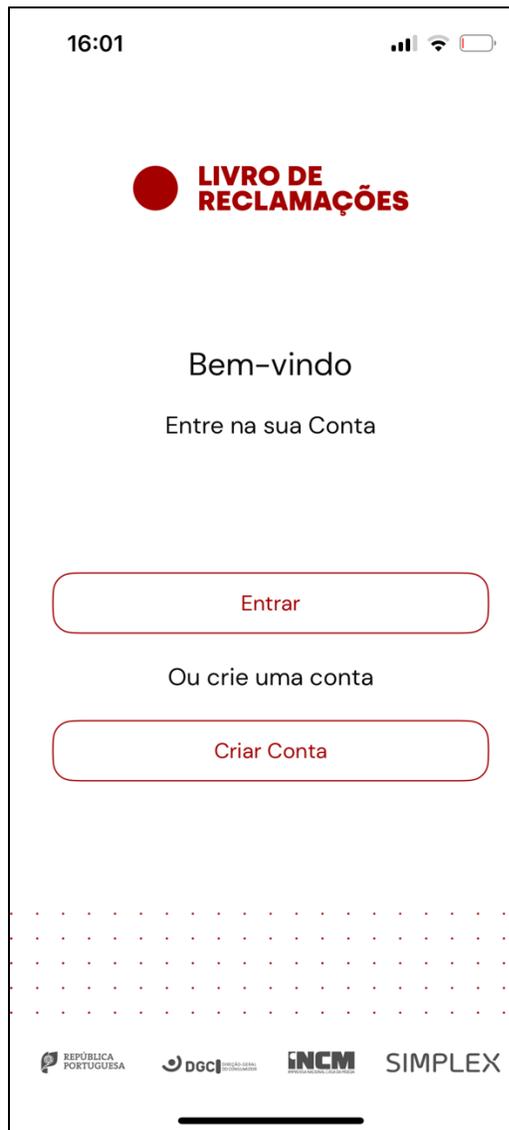
Leitura QR Code



Disponível na App Store e Play Store



Definir Idioma

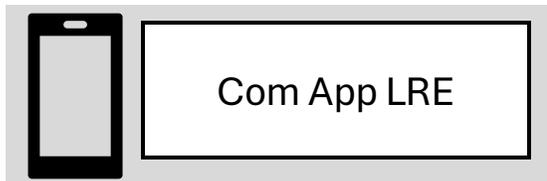


Criação de Conta/Login

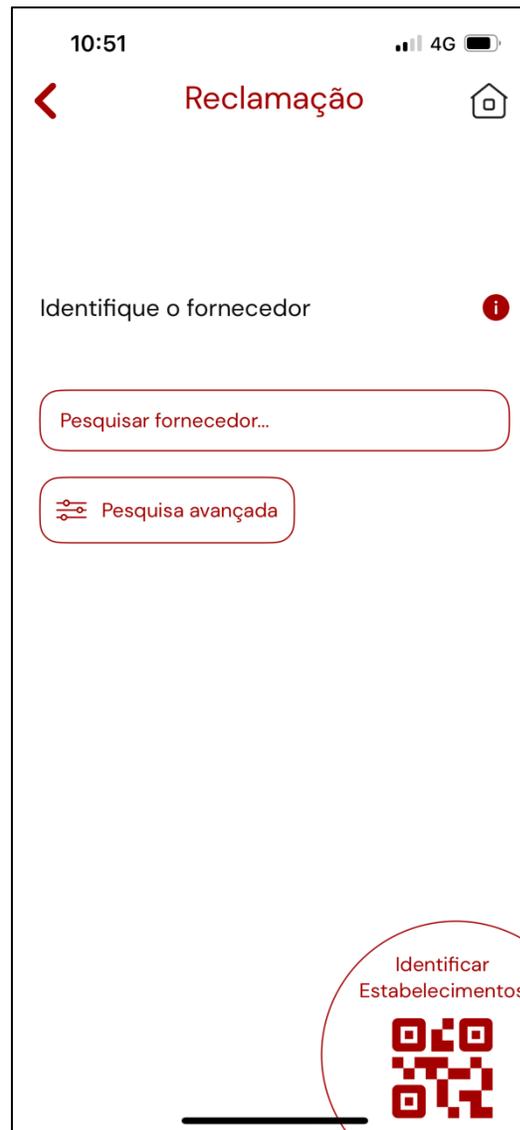


Reclamar ou Elogiar

Leitura QR Code



Disponível na App Store e Play Store

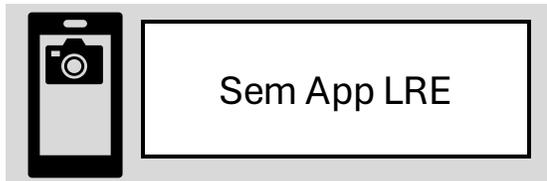


Leitura de QR Code

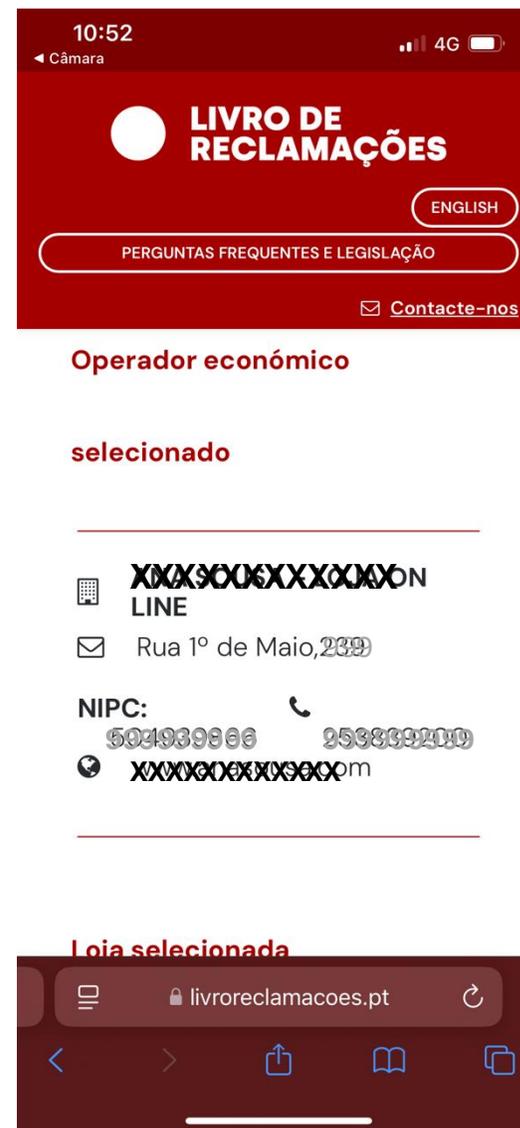


Dados Preenchidos

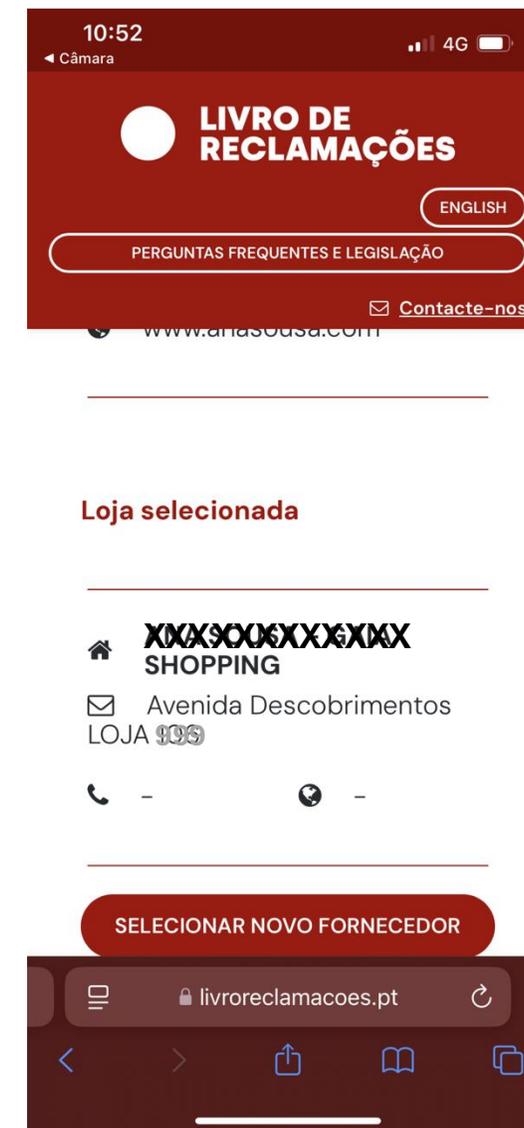
Leitura QR Code



Seleciona o pretendido



Dados Preenchidos



Dados Preenchidos

Imagens de Divulgação



Questões



Agradecemos a vossa presença e atenção.

