

Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)

Decision on the dematerialisation of the transmission of information and documentation between communication service providers and ANACOM in the context of the handling of complaints submitted through the complaint book and on requirements to be met by replies to complaints

I. Facts and legal grounds

The amendment to Decree-Law No. 156/2005, of 15 September, introduced by Decree-Law No. 74/2017, of 21 June, streamlined procedures for the submission and handling of complaints by implementing the electronic format of the complaint book, as well as by dematerialising the submission of original complaint sheets and other elements provided for therein to sector regulatory bodies or to competent market control bodies. In fact, paragraph 1 of article 5-A of that statutory instrument expressly permits these bodies to require suppliers of goods and service providers under their supervision to provide the referred elements by electronic means, instead of the physical sheets.

The efficiency improvement of the procedure for the reception of original complaint sheets completed in complaint books of communication service providers was initiated by ANACOM in 2015, with the establishment for this purpose of an electronic platform, called “SIM Solicitações”, which operated in an early stage as a trial period with some of these providers, who joined the platform on a voluntary basis.

Bearing in mind the positive results of this trial period and the benefits identified in the use of this platform, both for ANACOM and for communication service providers, and in order to standardise the procedure for handling these complaints, this Authority takes the view that it is necessary to determine the adoption of the “SIM Solicitações” platform as the means for the transmission of the complaint book information and documentation by service providers. This determination covers, at this stage, registered and active service providers concerned by over 1% of complaints received by this Authority through the physical and electronic complaint book in the second half of 2017, period during which the electronic complaint book became operational.

On the other hand, the referred amendment to Decree-Law No. 156/2005, of 15 September, also laid down the right of complainants to a written reply from communication service providers, establishing that this reply must be submitted to the sector’s regulatory body within 15 working days from the date of the complaint, submitted through the physical or electronic complaint book.

In fact, point a) of paragraph 2 of article 5 of the statutory instrument under consideration lays down that the submission of the original complaint sheet must be attached to the *reply already sent to the consumer or user by virtue of the complaint submitted, where appropriate*. On its turn, paragraph 4 of article 5-B, as regards the use of the electronic complaint book, also provides that the service provider must reply to the user to the *email address set out in the form, providing information, where appropriate, on measures adopted further to the complaint*.

Moreover, as regards the protection of users of communication services as regards the handling of complaints, paragraph 1 of article 48-A of Law No. 5/2004, of 10 February (Electronic Communications Law) lays down that electronic communication companies are required to

implement the appropriate procedures for a quick and harmonized handling of end-users' complaints. Along the same lines, point a) of article 41 of Law No. 1772012, of 26 April (Postal Law) sets out that all postal service providers are required to guarantee that user complaints are handled by means of transparent, simple and free procedures that ensure that a timely and reasoned reply is provided. In fact, both regulations confer on ANACOM the power to define the requirements to be observed by service provider procedures of for the handling of complaints.

In this context, ANACOM found that there were shortcomings at the level of procedures followed by communication service providers most complained about in the scope of replies to complaints submitted through the complaint book, which not only suggests that the complainants right to reply is not being sufficiently ensured, but also affects the exercise of powers conferred on this Authority by the legal regime that governs this matter.

Replies under consideration concern those that: (a) inform that the complaint will be analysed, without explaining the steps that will be taken and the indication of a deadline for the reply; (b) inform that the complaint was settled, without explain when, how and what approach was taken to reach that solution; (c) do not address all issues referred by the complainant; (d) do not clarify the steps taken by the service provider and do not explain the grounds for settling the complaint.

For this reason, this Authority also takes the view that it is necessary and appropriate to define on this occasion the requirements of the content of replies to complaints submitted through the complaint book, in the physical or electronic format.

This decision remains in force up to the definition of all requirements with which procedures of service providers must comply as regards the handling of end-user complaints, the regulatory procedure of which is currently underway, as announced by notice published under paragraph 1 of article 98 of the Administrative Procedure Code¹.

II. Prior hearing procedure

By determination of 23 March 2018, ANACOM approved a draft decision on the dematerialisation of the transmission of information and documentation between communication service providers and ANACOM in the context of the handling of complaints submitted through the complaint book and the requirements to be met by replies to these complaints (hereinafter referred to as "DD").

Pursuant to articles 121 and 122 of the Administrative Procedure Code, the DD was submitted to the prior hearing of stakeholders, who were notified for the purpose by letters of 23 March 2018, and given a time limit of 10 working days to reply in writing, if they so wished.

During the referred period, NOS Comunicações, S.A. requested ANACOM to grant an extension by 10 working days of the deadline to reply, a request which was partially granted, the deadline having been extended by 3 working days, by decision of the Chairman of the Management Board, of 09.04.2018, under paragraph 3 of article 29 of ANACOM's Statutes (approved by Decree-Law No. 39/2015, of 16 March), notified to the company by letter sent on that day and ratified by ANACOM's Management Board on 13.04.2018.

In the scope of this procedure, timely contributions were received from the following companies concerned by the approved DD:

- CTT - Correios de Portugal, S.A. (hereinafter "CTT")

¹ Available at

https://www.anacom.pt/streaming/Aviso2junho2017InicioProcedimentoRegulamentar.pdf?contentId=1411337&file=ATTACHED_FILE.

- CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. (hereinafter “CTT EXPRESSO”)
- MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (hereinafter “MEO”)
- NOS Comunicações, S.A. (hereinafter “NOS”)
- NOWO Communications, S.A. (hereinafter “NOWO”)
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (hereinafter “VODAFONE”)

Chronopost Portugal – Transporte Expresso Internacional, S.A., one of the companies concerned, did not assess the DD.

Arguments presented in the assessments received are analysed in the corresponding prior hearing report, deemed to be an integral part of this decision.

After weighing these arguments, ANACOM believed it was necessary and appropriate to introduce some adjustments to its decision, as explained and substantiated further in the prior hearing report.

As such, bearing in mind the facts and grounds set out both in this decision and in the prior hearing report, it falls on ANACOM to decide.

III. Determination

In the pursuit of the assignment provided for in point h) of paragraph 1 of article 8 and in the exercise of the power provided for in point b) of paragraph 2 of article 9 of ANACOM’s Statutes, and in the exercise of competences established in paragraph 2 of article 48-A of Law No. 5/2004, of 10 February, paragraph 2 of article 41 of Law No. 17/2012, of 26 April and paragraph 1 of article 5-A of Decree-Law No. 156/2005, of 15 September, as it stands, the Management Board of ANACOM, under point b) of paragraph 1 of article 26 of this Authority’s Statutes hereby determines as follows:

1. To order:

- (a) CTT - Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., Chronopost Portugal - Transporte Expresso Internacional, S.A., MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., NOS Comunicações, S.A., NOWO Communications, S.A. and Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (hereinafter referred to as “service providers”) to submit to ANACOM the original complaint sheets and other elements provided for in paragraph 2 of article 5 of Decree-Law No. 156/2005, of 15 September, by electronic means, instead of the physical sheets;
- (b) Elements referred to in the preceding point to be submitted to ANACOM within the time limit provided for in paragraph 1 of article 5 of Decree-Law No. 156/2005, of 15 September, through the “SIM Solicitações” electronic platform;
- (c) The transmission of information and documentation between service providers and ANACOM in the scope of paragraph 3 of article 5 and point b) of paragraph 1 of article 6 of Decree-Law No. 156/2005, of 15 September, to take place through the platform referred to in the preceding point;
- (d) Service providers to ensure that the electronic medium bears legibility conditions that are identical to the original complaint book sheet, as well as the original documents (including those that comprise clarifications and information) referred to in points (a) and (c);

- (e) Original documents referred to in points (a) and (c) to be made available to ANACOM, at the request of this Authority, within 5 working days;
 - (f) That the written reply to be sent to the complainant, which must be submitted to ANACOM under point a) of paragraph 2 of article 5, that applies to the electronic complaint book by virtue of paragraph 5 of article 5-B, must correspond to the final reply of the service provider, informing the complainant in a full, specific and substantiated manner how the case(s) complained about was (were) settled;
 - (g) Where the service provider fails to send a final reply to the complainant within the time limit defined by law, that it must inform ANACOM in a substantiated manner, within that time limit, about both the reasons that justify in the specific case the delay in the reply and the final deadline to reply to the complaint;
 - (h) Service providers to ensure that the final reply to the complaint is sent within the time limit informed to the complainant under the preceding point;
 - (i) Service providers, in their replies to complainants and in all communications with the latter in the context of the handling of complaints, to use clear and accessible language;
 - (j) Service providers, within 5 working days from the notification hereof, to appoint a contact point for the purpose of the communication with ANACOM in the scope of the handling of complaints, and to indicate the respective contacts, including an electronic address and a telephone number;
 - (k) Service providers, within the time limit set out in the preceding point, to apply for registration in the “SIM Solicitações” platform, if they have not already done so, through the address reclamacoes@anacom.pt;
 - (l) Where the transmission of information and documentation through the “SIM Solicitações” platform is not possible due to technical unavailability issues, that it takes place through the electronic address set out under point (j) and ANACOM’s address reclamacoes@anacom.pt;
 - (m) Service providers, as regards the transmission of information and documentation through the “SIM Solicitações” platform, to comply with the rules set out in the platform’s operating manual, which is provided therein and attached hereto, being deemed to be an integral part hereof; and
 - (n) That this decision is complied with as regards complaints submitted through the complaint book as from 1 July 2018.
2. To recommend service providers referred to in point 1 that, where the reply to be sent to the complainant is to the latter’s detriment, in full or in part, and a conflict remains, the reply is required to include information on the right of the complainant to go to alternative dispute resolution schemes, the respective contacts and conditions for access.

Lisbon, 7 June 2018.

Manual de Utilização

Extranet SIM Solicitações

Índice

1. Objetivos do Manual	4
2. Descrição do Sistema	5
2.1. Descrição Sumária do Sistema	5
3. Arranque da Aplicação	5
3.1. Acesso à Aplicação	5
4. Conceitos Básicos	8
4.1. Conceitos	8
4.2. Menus	8
4.2.1. Menu Principal	8
4.2.2. Submenus	9
4.2.3. Barra de <i>Links</i>	9
5. Ecrãs	10
6. Anexos	12
6.1. Gestão de Anexos	12
7. Entradas.....	14
7.1. Registo de Nova Entrada	14
7.1.1. Ações do Registo de Entrada	20
7.2. Pesquisa de Entradas	21
7.3. Submissão de Entradas	23
7.3.1. Pesquisar	23
7.3.2. Selecionar Todos	24
7.3.3. Selecionar Página	24
7.3.4. Limpar Seleção	24
7.3.5. Desmarcar para Submeter	24
7.3.6. Submeter	24
8. Pedidos de Esclarecimento.....	25
8.1. Registo de Novo Pedido de Esclarecimento.....	25
8.1.1. Cancelar	26
8.1.2. Enviar.....	26
8.2. Pedidos de Esclarecimento Pendentes	27
8.3. Pesquisa de Pedidos de Esclarecimento.....	28
8.4. Resposta a Pedido de Esclarecimento.....	28

Extranet SIM Solicitações

Manual de Utilização

8.4.1. Sair	30
8.4.2. Anular	30
8.4.3. Enviar.....	30
8.4.4. Primeiro	30
8.4.5. Anterior	30
8.4.6. Próximo.....	30
8.4.7.Último.....	30
9. Outras Operações	31
9.1. Alterar <i>Password</i>	31
9.2. Gestão de Notificações	31
9.3. Gestão de Estabelecimentos de Prestador	32
9.3.1. Pesquisa de Estabelecimentos de Prestador	32
9.3.2. Criação de Estabelecimentos de Prestador.....	34
9.3.3. Edição de Estabelecimentos de Prestador.....	34

1. Objetivos do Manual

Este manual descreve o modo de funcionamento e estrutura do sistema de informação **Sistema de Recolha de Solicitações (SIM Solicitações / SIM-SOL)**, de modo a orientar o utilizador no uso do mesmo.

Pretende ser um documento prático, destinado a todos os possíveis utilizadores da aplicação. O documento sintetiza a descrição detalhada das funcionalidades presentes em cada ecrã.

Em termos de convenções utilizadas ao longo do guia temos:

Convenção	Correspondendo	Exemplo
Texto em Itálico	Ao nome do campo ou do ecrã	<i>Nr_entrada</i>
Texto carregado e em maiúsculas	A uma tecla de função ou botão definidos	PESQUISAR

2. Descrição do Sistema

Este capítulo apresenta uma breve descrição da aplicação e das suas funcionalidades.

2.1. Descrição Sumária do Sistema

O SIM Solicitações (**Sistema de Recolha de Solicitações**) é uma aplicação informática, que permite o carregamento de dados de solicitações (folha(s) de reclamação) fornecidos pelos prestadores de serviços de comunicações, monitorizados pela ANACOM. Tem como objetivo centralizar e consolidar a informação, permitindo igualmente a análise da mesma. Este sistema dispõe ainda de um sistema de notificações.

3. Arranque da Aplicação

Antes de poder iniciar a aplicação o utilizador deverá estar devidamente identificado. Para tal é necessário efetuar um processo de autenticação.

3.1. Acesso à Aplicação

- Entre na aplicação através do endereço:
<https://extranet4.anacom.pt/sim/sol/entries/Home.action>



Figura 3-1 – Ecrã de login no SIM

Extranet SIM Solicitações

Manual de Utilização

- Introduza o seu utilizador.
- Introduza a sua *password*.
- Pressione o botão **ENTRAR**.

Caso o processo de autenticação seja concluído com sucesso será apresentado um ecrã semelhante ao representado na Figura 3-2, que irá variar dependendo do perfil do utilizador, mas mantendo a mesma estrutura.



Figura 3-2 – Ecrã principal da aplicação SIM-SOL

Consoante o tipo de utilizador, ficarão disponíveis diferentes opções de menu que correspondem às funcionalidades a que este tem acesso.

Os tipos de utilizadores possíveis são:

- Registo de Entradas
- Registo de Entradas e Submissão Apenas das Próprias
- Registo e Submissão de Entradas
- Pedidos de Esclarecimento
- Acesso à Gestão de Estabelecimentos
- Acesso à Gestão de Notificações
- Acesso ao Histórico de Entradas

Os três primeiros perfis são mutuamente exclusivos, o que significa que só um deles poderá estar ativo para cada utilizador.

O perfil Pedidos de Esclarecimento engloba também o perfil Registo e Submissão de Entradas, por isso não é necessário ter os dois ao mesmo tempo.

Extranet SIM Solicitações

Manual de Utilização

Os últimos três perfis, de acesso e consulta, são aditivos. Devem ser atribuídos em adição a um dos quatro perfis principais. O de *Acesso à Gestão de Estabelecimentos* e o de *Acesso à Gestão de Notificações* adicionam dois menus debaixo do menu *Outras Operações*. O perfil de *Acesso ao Histórico de Entradas* adiciona uma operação (e um botão) à página de edição de Entradas que permite ao utilizador navegar para uma página com o histórico das alterações à Entrada.

		Operações			
		Entradas		Pedidos de Esclarecimento	Outras Operações
		Criação	Submissão		
Perfil	Registo de Entradas	✓			✓
	Registo de Entradas e Submissão Apenas das Próprias	✓	✓ ¹		✓
	Registo e Submissão de Entradas	✓	✓		✓
	Pedidos de Esclarecimento	✓	✓	✓	✓

Tabela 1 – Correspondência entre os perfis de utilizador e as operações disponíveis

¹ Com a restrição de que só pode submeter as Entradas por ele próprio criadas. Não tem acesso a Entradas criadas por outros utilizadores.

4. Conceitos Básicos

Pretende-se neste capítulo descrever alguns conceitos e o modo de funcionamento dos menus e ecrãs, apresentando as funcionalidades genéricas destes.

4.1. Conceitos

Alguns conceitos importantes a reter para uma melhor compreensão do manual e da aplicação:

Conceito	Definição
Entrada	Entende-se por Entrada o conjunto de campos que o utilizador deve preencher para submeter uma solicitação (folha(s) de reclamação).
Pedido de Esclarecimento	Entende-se por Pedido uma mensagem, associado a uma Entrada submetida, com determinados campos que o utilizador deve preencher para enviar um Pedido de Esclarecimento à ANACOM.

4.2. Menus

Um menu é um conjunto de opções agrupadas de uma determinada forma, com o intuito de permitir que os utilizadores selecionem a próxima ação que a aplicação irá desencadear.

De acordo com os privilégios atribuídos a cada perfil de utilizador criado, as opções podem estar ou não disponíveis. Um menu permite assim “navegar” para outros ecrãs, relatórios ou documentos, e pode permitir também a escolha de uma determinada ação dentro do contexto de um ecrã.

4.2.1. Menu Principal

O menu principal encontra-se situado na parte superior da aplicação e dá acesso às principais funcionalidades bem como a submenus:



Figura 4-1 – Menu Principal

4.2.2. Submenus

Os submenus agrupam um conjunto de funcionalidades, que se tornam visíveis quando o utilizador lhes passa com o rato por cima:

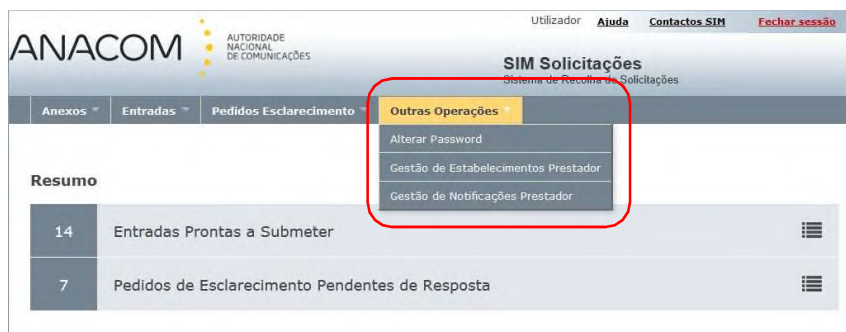


Figura 4-2 – Exemplo de submenu

A especificação das funcionalidades dos submenus será abordada nos capítulos seguintes.

4.2.3. Barra de Links



Figura 4-3 – Barra de links

Nesta área da aplicação, estão disponíveis alguns *links* que dão acesso a funcionalidades auxiliares.

- O *link* “Mudar para SIM-STAT” permite mudar entre os dois sistemas, se o utilizador pertencer a ambos. No caso de não pertencer, este *link* não estará presente;
- O *link* “Contactos SIM” abre um ecrã com os contactos que devem ser usados para esclarecer qualquer dúvida relacionada com a aplicação;
- O *link* “Fechar sessão” permite sair da aplicação.
- O *link* “Ajuda” permite aceder ao manual de utilização da aplicação.

5. Ecrãs

Os ecrãs constituem a principal "interface" da aplicação. Neste subcapítulo são introduzidos alguns conceitos sobre os ecrãs na sua globalidade.

Um ecrã permite ao utilizador introduzir, consultar, alterar e remover dados, podendo ser constituído por blocos, campos, tabelas de registos e botões.

PESQUISA

Nº Pedido:

Nº Entrada:

Utilizador:

Nome do Utilizador:

Ref. ANACOM:

Ref. Prestador:

Tipo Doc.:

Canal de Envio:

Remetente:

Destinatário:

Tipo de Assunto:

Assunto:

Estado:

Data de Estado: a:

2

3

1

RESULTADOS DA PESQUISA

Pedidos de Esclarecimento

Nº Pedido	Nº Entrada	Data hora de Criação	Remetente	Destino	Assunto	Estado	Data Hora Atualização	Utilizador da Atualização	Editar
ACP/16/2014		27/02/2014	ACP	ANACOM	Teste Limpeza Parametros		27/02/2014 17:19		
TMN/1/2014		22/01/2014	TMN	ANACOM	dfaskldj asdcjk fjalsdkjsd		22/01/2014 13:05		
TMN/2/2014		22/01/2014	TMN	ANACOM	dfaskldj asdcjk fjalsdkjsd		22/01/2014 13:06		
VODAFONE/5/2014		13/02/2014	VODAFONE	ANACOM	Não estamos de acordo com a classificação		13/02/2014 15:35		
CP Hipermercado/3/2014		26/02/2014	CP Hipermercado	ANACOM	Teste de Remoção de Anexos		26/02/2014 11:43		

4

Figura 5-1 – Exemplo de Ecrã

Blocos (1)

Um bloco é uma parte do ecrã com uma funcionalidade específica, composta por um conjunto de campos ou registos relacionados. Um ecrã pode ser constituído por vários blocos com funcionalidades diferentes.

Campos (2)

Um campo é uma área do ecrã onde podem ser introduzidos ou mostrados valores.

Os campos podem ser classificados de acordo com o tipo de dados possíveis de introduzir tendo associações e validações próprias.

Campos Numéricos

Permitem apenas a introdução de dígitos.

Campos de Seleção

Para estes campos existe um conjunto de valores previamente definido, ou seja, apenas esses valores são aceites. Nestes campos está sempre disponível uma lista dos valores válidos para introdução.

Campos de Data e Hora

São constituídos por um campo de texto livre com um formato de data definido.

No caso de preenchimento manual, a data deve ser escrita no seguinte formato: dia/mês/ano horas:minutos.

É também possível clicar no pequeno ícone de calendário ao lado direito do campo, que permite selecionar uma data num calendário, preenchendo automaticamente o campo com a data e hora selecionadas.

Campos de Escrita Livre

Nestes campos os valores introduzidos não estão sujeitos a qualquer tipo de validação, sendo o utilizador responsável pela qualidade e correção dos dados eventualmente introduzidos.

Botões (3)

Um botão é um elemento que serve para despoletar uma determinada ação num determinado contexto.

Tabelas de Registo (4)

Uma tabela de registos apresenta uma listagem de dados existentes na aplicação. O detalhe de cada registo pode ser consultado ou editado pressionando o botão de edição (🖨️) respetivo.

Pode ainda ordenar os dados da tabela pressionando o cabeçalho da coluna pretendida.

6. Anexos

Este capítulo descreve os ecrãs relacionados com o processo de *upload* de Anexos, para serem posteriormente incluídos em Entradas ou em Pedidos de Esclarecimento.

6.1. Gestão de Anexos

Este é o ecrã que permite a manutenção de Anexos para toda a aplicação.

Gestão de Anexos

Browse... No files selected.

Tamanho máximo do ficheiro: 3MB

Selecionar Todos Limpar Seleção * Tipo de Anexo: Folhas de Reclamação Classificar Selecionados

Preview	Documento	Anexo	Tipo de Anexo
<input type="checkbox"/>		curve.png	
<input type="checkbox"/>		05_resposta_screenshot.jpg	
<input type="checkbox"/>		04_resposta_screenshot.png	

- + 100%

CANCELAR CRIAR NOVO PEDIDO REMOVER CRIAR NOVA ENTRADA

Figura 6-1 Ecrã de Gestão de Anexos

Todos os anexos são adicionados a partir deste ecrã. Os ficheiros aceites para *upload* são imagens (extensões .png, .jpg e .jpeg) e ficheiros PDF (extensão .pdf).

O *upload* de anexos é efetuado através do botão **Browse**. Uma vez pressionado deverá aparecer uma janela de explorador de ficheiros, a partir da qual será possível selecionar os ficheiros pretendidos. É possível selecionar mais do que um ficheiro ao mesmo tempo.

Terminado o *upload* de ficheiros, estes passaram para a lista de Anexos abaixo, e ficam disponíveis para toda a aplicação. É possível navegar para outro ecrã sem que os Anexos desapareçam.

Nota 1: O tamanho máximo de cada ficheiro a carregar é de 10MB.

Nota 2: O botão **Browse** pode variar dependendo do *Browser* (Navegador) e das configurações que estiver a usar. Por exemplo, na Figura 6-1 o botão contém o texto *Browse* porque o Navegador está configurado em inglês, se estivesse configurado em Português o botão leria *Carregar*. Apesar disto, o botão encontra-se sempre naquele local em específico, por isso mesmo que o texto presente não seja exatamente o mesmo, terá a mesma funcionalidade.

Nota 3: O processo de *upload* de ficheiros é mais lento quanto maior for o número de ficheiros e quanto maior for o tamanho destes. Se o processo estiver demorado, por favor espere um pouco. Se o processo ainda estiver a decorrer a *Tab* (Separador) deverá ter um indicador respetivo (normalmente uma circunferência em rotação).

Nota 4: Apesar de os Anexos persistirem entre ecrãs, estes desaparecerão se o utilizador efetuar *logout* da aplicação, ou se a sua sessão expirar.

Antes de poderem ser usados no resto da aplicação, os Anexos precisam de ser classificados. Para classificar Anexos é preciso, primeiro, selecionar os anexos que se pretende classificar, ativando a *checkbox* do respetivo Anexo. De seguida deve ser selecionado um valor da lista de valores do campo *Tipo de Anexo*, e pressionado o botão **Classificar Anexos**. Todos os Anexos selecionados serão classificados com o *Tipo de Anexo* escolhido.

Desta forma, é possível classificar anexo a anexo ou o conjunto de anexos de uma vez só.

Caso tenha havido algum problema no *upload* de Anexos (por exemplo, um Anexo ter sido incluído acidentalmente), é possível remover Anexos da lista. Para tal deve selecionar o Anexo da lista e pressionar o botão **Remover**, e, após a passagem por um ecrã de confirmação, todos os Anexos selecionados serão removidos.

É também possível visualizar os Anexos da lista. Para tal deve ser pressionado o ícone de pré-visualização (🔍) do Anexo que se deseja visualizar. Este mudará de cor para indicar que é o Anexo correntemente visível. Pressionar o mesmo ícone irá esconder o Anexo. Pressionar outro ícone irá mudar o Anexo que está a ser visualizado.

A pré-visualização dos Anexos inclui alguns controlos.

No caso das imagens será visível um + (sinal de mais) e um - (sinal de menos) que poderão ser pressionados para aumentar ou diminuir o tamanho do Anexo, respetivamente. Outra forma de mudar o tamanho é selecionar um valor dos disponíveis na lista de valores ao lado destes botões.

No caso de ficheiros PDF, para além dos controlos das imagens, terá também disponíveis dois botões, **Anterior** e **Próxima**, que permitem mudar a página correntemente a ser pré-visualizada.

Nota: A pré-visualização de Anexos pode, dependendo do ficheiro, ser lenta. Se estiver a demorar, por favor espere um pouco.

Quando a lista contiver Anexos classificados, passa a ser possível criar Entradas e Pedidos de Esclarecimento que os incluam. Para tal o utilizador deverá selecionar os Anexos que deseja incluir na Entrada ou no Pedido e pressionar o botão **Criar Nova Entrada** ou **Criar Novo Pedido**, respetivamente. Não é possível efetuar esta operação em Anexos não classificados.

No caso de o utilizador ter vindo para este ecrã a partir da ação **Selec. da lista** dos ecrãs de Entrada ou Pedidos de Esclarecimento, os dois botões anteriores não estarão disponíveis, sendo substituídos por um outro botão, **Selec. p/ Entrada** ou **Selec, p/ Pedido**, dependendo se o utilizador veio de uma Entrada ou de um Pedido, respetivamente.

7. Entradas

Este capítulo descreve os ecrãs relacionados com o processo de Submissão de Entradas.

7.1. Registo de Nova Entrada

Este é o ecrã que permite aos utilizadores registar novas Entradas no sistema. Existem várias regras de negócio que são impostas pela aplicação. Estas estão descritas após a Figura.

SIM Extranet Solicitações

Manual de Utilização

Registo de Nova Entrada

NOVA ENTRADA

* Entidade Participante:

Referência ANACOM:

Referência Prestador: *Introduza Referência Prestador*

* Tipo de Documento:

* Condições Documento:

* Canal de Envio:

Data Entrada:

Data Remessa:

Nº FOLHAS DE RECLAMAÇÃO

* Número de: a

* Tipo de Via:

Seleção	Nº Folha	Tipo de Via
Sem dados para apresentar		

ANEXOS

Preview	Documento	Anexo	Tipo de Anexo
Sem dados para apresentar			

FORNECEDOR DO SERVIÇO

* Tipo:

* Fornecedor:

■
■
■

Figura 7-1 – Ecrã de Registo de Entradas

Entidade Participante

Este campo não é editável, e é preenchido por omissão com o valor *Prestador*.

Referência Prestador

É um campo facultativo, de texto livre, sem qualquer validação, onde pode ser escrito o que o utilizador pretender.

Canal de Envio

Este campo não é editável, e é preenchido por omissão com o valor *Extranet*.

Data de Entrada

Este campo não é editável, e é preenchido automaticamente pela aplicação aquando da submissão da Entrada. Indica a data e a hora em que a solicitação (folha(s) de reclamação) chegou à ANACOM.

Data de Remessa

Este campo não é editável, e é preenchido automaticamente pela aplicação aquando da submissão da Entrada. Indica a data e a hora em que a solicitação (folha(s) de reclamação) foi enviada para a ANACOM.

Tipo de Documento

Este campo não é editável, e é preenchido por omissão com o valor *Folha de Reclamação*.

Condições Documento

Este campo é de preenchimento obrigatório, e deve ser selecionado um dos valores possíveis:

- **Normal**, quando se encontra em condições normais
- **Anulado**, quando se encontra marcado como anulado
- **Branco**, quando foi entregue em branco, sem dados preenchidos
- **Extraviado**, quando não se tem posse física do documento, por exemplo, quando é perdido ou roubado

No caso do valor selecionado ser *Normal* será necessário preencher o campo *Motivo de Reclamação*. Nos restantes este é preenchido por omissão e não é possível adicionar outro motivo

No caso do valor selecionado ser *Branco*, os campos do *Reclamante* ficam desativados e não podem ser preenchidos.

No caso do valor selecionado ser *Extraviado* deixa de ser obrigatório a inclusão de *Anexos* na Entrada. No entanto, caso os haja, continua a ser possível adicioná-los.

Folhas de Reclamação

Este conjunto de campos permite associar os dados das *Folhas de Reclamação* à Entrada a ser criada.

Para adicionar os dados das *Folhas de Reclamação* é necessário o preenchimento de pelo menos dois campos: o *número* e o *Tipo de Via*. Opcionalmente pode ainda ser inserido um segundo número, que indica à aplicação que deve efetuar várias inserções simultâneas, desde o primeiro número ao segundo. Exemplos deste comportamento são incluídos abaixo.

Depois do preenchimento dos campos é necessário pressionar no botão **Adicionar**. Se não o fizer, os dados das *Folhas de Reclamação* não ficarão associadas à Entrada, e esta poderá ser gravada com dados incompletos.

Se for preenchido apenas um número, será adicionada uma única *Folha de Reclamação* com o *Tipo de Via* escolhido. Se forem preenchidos dois números então será inserido um número variável de *Folhas de Reclamação*.

Alguns exemplos:

1. Inserir uma folha de reclamação com o número 5.
 - a. Será necessário preencher um dos campos numéricos com o número 5, escolher o *Tipo de Via* e pressionar o botão **Adicionar**.
2. Inserir três folhas de reclamação com os números 6, 7 e 8
 - a. Será necessário preencher o primeiro campo numérico com o número 6, o segundo com o número 8, escolher o *Tipo de Via* e pressionar o botão **Adicionar**. Serão adicionadas as folhas com os números 6, 7 e 8.
 - b. Outro método, mais trabalhoso, é o de inserir os dados das folhas uma a uma, como no exemplo 3.
3. Inserir duas folhas de reclamação com os números 9 e 11
 - a. Será necessário efetuar duas inserções. Primeiro preencher um dos campos com o número 9 (ou o 11), escolher o *Tipo de Via* e pressionar o botão **Adicionar**. Depois preencher um dos campos com o número 11 (ou o 9), escolher o *Tipo de Via* e pressionar o botão **Adicionar**.

No caso de haver enganos nas inserções dos dados da *Folha de Reclamação*, é possível removê-las da lista de *Folhas de Reclamação*. Para tal deverá selecionar a *checkbox* na coluna **Seleção** que se encontra na

mesma linha da *Folha de Reclamação* que deseja remover, e depois pressionar o botão **Remover**. É possível selecionar várias *Folhas de Reclamação* para serem removidas ao mesmo tempo.

Fornecedor do Serviço

Este conjunto de campos descreve a entidade prestadora do serviço à qual se refere a folha(s) de reclamação.

O campo *Tipo* não é editável, e vem preenchido por omissão com o valor *Prestador*.

O campo *Prestador* tem comportamento diferente dependendo do tipo de utilizador, nomeadamente, se este está associado a um Prestador em particular ou a um Grupo de Prestadores. Se estiver associado apenas a um Prestador, o campo não é editável e vem preenchido por omissão com o Prestador associado ao utilizador. No caso de o utilizador pertencer a um Grupo de Prestadores, o campo é editável, e o utilizador terá de escolher a que Prestador (do Grupo de Prestadores a que está associado) corresponde a solicitação (folha(s) de reclamação).

O campo *CAE* é um campo facultativo, de texto livre, que pode conter a Classificação Portuguesa das Atividades Económicas associado à entidade fornecedora do serviço, que a classifica segundo a sua atividade económica.

O campo *Estabelecimento* é obrigatório. Este terá disponível uma lista ordenada de estabelecimentos associados ao Prestador escolhido no campo *Prestador*. Deverá ser escolhido o estabelecimento no qual foi apresentada a folha de reclamação.

Os campos *Morada* e *Código Postal* não são editáveis, serão preenchidos automaticamente após seleção de um estabelecimento.

Reclamante

Todos os campos deste conjunto são de preenchimento facultativo, dado que o reclamante pode não os ter preenchido. Sem prejuízo, devem ser preenchidos com todos os dados que tenham sido disponibilizados pelo reclamante, ou seja, não poderão ficar em branco, caso o reclamante tenha fornecido informação sobre os mesmos.

No caso de a *Condição do Documento* ser *Branco* ou *Extraviado*, estes campos encontram-se bloqueados e não podem ser preenchidos.

Anexos

A inserção de Anexos é obrigatória para todas as reclamações, exceto no caso em que a *Condição de Documento* é *Extraviado*.

Para adicionar um Anexo deve ser pressionado o botão **Selec. da lista**. Este leva o

Manual de Utilização

utilizador para a Gestão de Anexos, de onde poderá selecionar Anexos já presentes para inserir, ou então fazer *upload* de novos Anexos.

No caso de ter sido inserido um Anexo por erro, também é possível removê-los da listagem de Anexos. Para isso deve ser selecionada a *checkbox* no lado esquerdo do Anexo. Assim que todos os Anexos que forem para ser removidos estiverem selecionados, deve ser pressionado o botão **Remove**, que os removerá da Entrada, devolvendo-os à Gestão de Anexos.

É também possível pré-visualizar os Anexos pressionando o ícone de pré-visualização (🔍). Para esconder a pré-visualização pode carregar no ícone novamente. Para mudar de documento, basta clicar no ícone do documento que deseja pré-visualizar, não é necessário esconder o anterior.

Nota: A pré-visualização do Anexo pode ser um processo lento, devido ao tamanho dos ficheiros envolvidos. Se tiver carregado no ícone (🔍), mas o Anexo ainda não estiver presente, por favor, espere uns momentos.

Data de Reclamação

Este é um campo de preenchimento obrigatório, deve ser preenchido com a data e hora em que a reclamação foi efetuada.

Só depois de preencher esta data, e apenas no caso da *Condição do Documento* ser *Normal*, é que será possível adicionar *Motivos de Reclamação*.

Descrição Prestador

É um campo de texto livre de preenchimento facultativo. Pode ser utilizado, por exemplo, para uma breve descrição da reclamação por parte do Prestador ou para a prestação de informação que este considere relevante sobre a reclamação.

Motivo da Reclamação

É um conjunto de campos de preenchimento obrigatório quando o campo *Condição Documento* é *Normal*.

É composto por pares *Serviço e Assunto*, os quais só estão disponíveis para inserção depois de colocada uma *Data de Reclamação*. Os *Serviços e Assuntos* disponíveis dependem do valor desse campo. Este comportamento deve-se ao facto de que as listagens de serviços e assuntos são evolutivas, tendo vigorado diferentes listas durante certos períodos de tempo.

Depois de selecionados um *Serviço* e um *Assunto* é necessário pressionar o botão **Adicionar** para concluir a adição do par como um *Motivo de Reclamação*.

Caso tenha sido inserido um *Serviço* e *Assunto* errados, também é possível remover o par. Para isso é necessário primeiro selecionar os pares *Serviço* e *Assunto* a remover, ativando a *checkbox* à esquerda deste, e depois concluir com o pressionar do botão **Remover**.

Tratado

É um campo facultativo que permite indicar se a Entrada se encontra ou não respondida. Este campo não tem influência na lógica da aplicação, é meramente indicativo para os utilizadores do sistema.

7.1.1. Ações do Registo de Entrada

Dependendo do Estado da Entrada (Nenhum, *Gravado*, *Pronto a Submeter*, *Submetido* ou *Ressubmetido*) e dos Perfis do utilizador, serão disponibilizadas diferentes ações, cada uma associada a um diferente botão no fim do formulário.

Cancelar

Associada ao botão **Cancelar**. Permite abandonar o Registo de Entrada sem que as alterações do utilizador tenham efeito.

Gravar

Associada ao botão **Gravar**. Disponível ao criar uma nova Entrada ou caso o estado desta seja *Gravado*. Permite gravar o estado da Entrada para continuar o registo mais tarde, sem submeter.

Marcar para Submeter

Associada ao botão **Marcar p/ Submeter**. Disponível ao criar uma nova Entrada ou caso o estado desta seja *Gravado*. Efetua uma série de validações para confirmar que os dados da Entrada estão coerentes, e caso se verifiquem altera o *Estado da Entrada* para *Pronto a Submeter*, bloqueando posteriores edições à Entrada.

Desmarcar para Submeter

Associada ao botão **Desm. p/ Submeter**. Disponível no caso de a Entrada se encontrar no estado *Pronto a Submeter*. Modifica o *Estado da Entrada* para *Gravado*, permitindo assim efetuar modificações aos dados da Entrada.

Submeter

Associada ao botão **Submeter**. Disponível em todos os *Estados da Entrada*, exceto no caso de o utilizador não ter permissões para a sua submissão.

Grava, valida e submete a Entrada. No caso de o Estado for *Submetida*, efetua uma ressubmissão da Entrada.

Criar Pedido

Associada ao botão **Criar Ped.** Disponível quando a Entrada está nos Estados *Submetido* ou *Ressubmetido*, exceto se o utilizador não tiver permissões para Pedidos de Esclarecimento. Permite criar um novo Pedido de Esclarecimento associado à Entrada.

Consultar Pedidos

Associada ao botão **Consultar Ped.** Disponível quando a Entrada está nos Estados *Submetido* ou *Ressubmetido*, exceto se o utilizador não tiver permissões para Pedidos de Esclarecimento. Permite consultar a lista dos Pedidos de Esclarecimento que estejam associados à Entrada em questão.

Apagar

Associado ao botão **Apagar**. Disponível quando o Estado da Entrada é *Gravado*. Apaga a Entrada do sistema.

Histórico de Alterações

Associado ao botão **Histórico Alterações**. Disponível após a primeira gravação da Entrada, para utilizadores que tenham o perfil *Consulta de Histórico de Entradas*. Permite consultar o histórico de alterações da Entrada.

7.2. Pesquisa de Entradas

Este é o ecrã que permite aos utilizadores pesquisar por Entradas. Todos os campos são de preenchimento facultativo, sendo que pelo menos um campo precisa de ser preenchido. Depois de o utilizador pressionar o botão **PESQUISAR** os resultados são apresentados abaixo dos campos de pesquisa.

Nota: uma vez que o número de Entradas pode crescer bastante, é recomendável que se use os campos disponíveis para restringir a pesquisa, para que esta conclua mais rapidamente.

Pesquisa de Entradas

PESQUISA

Nº Entrada:

Tipo de Documento:

Origem:

Prestador:

Nº Folha:

Nome do Reclamante:

Estado:

Data Estado: a:

Utilizador:

Nome do Utilizador:

Tratado:

RESULTADOS DA PESQUISA

Total de resultados: 1

Entradas									
Nº Entrada	Prestador	Nº Folha	Tipo de Via	Nome Reclamante	Estado	Data Estado	Tratado	Editar	
TEMP/19526/2018	ACP, SU, Lda	1234567	Original		Gravado	25/05/2018 15:28	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Editar"/>	

Figura 7-2 – Ecrã de pesquisa de Entradas

Para cada Entrada listada é possível verificar a seguinte informação:

- **Número de Entrada**
- **Tipo de Documento** da lista de valores possíveis
- **Origem** associa a que inseriu a reclamação (Prestador, ANACOM ou via *webservice*)
- **Prestador**
- **Número de Folha** da reclamação associada à Entrada
- **Nome do Reclamante** associado à Entrada em questão
- **Estado da Entrada** da lista de valores possíveis
- **Data Estado** representa a data e hora em que o Estado da Entrada foi alterado para o presente estado
- **Tratado** representa a *flag* que pode ser ativada ou desativada aquando da edição da Entrada
- **Editar** apresenta um botão que o utilizador pode clicar para ver o detalhe da Entrada e possivelmente editá-la

7.3. Submissão de Entradas

Este ecrã permite aos utilizadores realizar ações em massa sobre um conjunto de Entradas marcadas como *Prontas a Submeter*. Os campos de pesquisa são os mesmos presentes na Pesquisa de Entradas, com algumas restrições adicionais. Existem seis ações possíveis neste ecrã. Adicionalmente, ao entrar no ecrã é efetuada uma pesquisa automática com todos os campos em branco, exceto a restrição do *Estado* das Entradas ser *Pronta a Submeter*.

Data Estado: a:

Utilizador:

Nome do Utilizador:

PESQUISAR

RESULTADOS DA PESQUISA

Total de resultados: 14

Entradas							
Nº Entrada	Prestador	Nº Folha	Tipo de Via	Nome Reclamante	Estado	Data Estado	Editar
<input type="checkbox"/>	TEMP/168/2014	ACP	2345235	Original		Pronto a Submeter	08/09/2014 11:34
<input type="checkbox"/>	TEMP/167/2014	ACP	2346245	Original		Pronto a Submeter	08/09/2014 11:09
<input type="checkbox"/>	TEMP/165/2014	ACP	23523462	Original		Pronto a Submeter	05/09/2014 17:43
<input type="checkbox"/>	TEMP/166/2014	ACP	2457735	Original		Pronto a Submeter	05/09/2014 11:38
<input type="checkbox"/>	TEMP/164/2014	ACP	356735673	Original		Pronto a Submeter	05/09/2014 10:24
<input type="checkbox"/>	TEMP/163/2014	ACP	357367	Original		Pronto a Submeter	04/09/2014 17:20
<input type="checkbox"/>	TEMP/162/2014	ACP	2435234	Original		Pronto a Submeter	04/09/2014 17:19
<input type="checkbox"/>	TEMP/161/2014	ACP	2346245	Original		Pronto a Submeter	04/09/2014 17:18
<input type="checkbox"/>	TEMP/160/2014	ACP	2345245	Original		Pronto a Submeter	04/09/2014 16:14
<input type="checkbox"/>	TEMP/158/2014	ACP	23452345435	Original		Pronto a Submeter	04/09/2014 16:11

[Início] < [Anterior] Ir para a página de Ir [Seguinte] > [Última]

Figura 7-3 – Ecrã de submissão de Entradas

7.3.1. Pesquisar

Permite ao utilizador pesquisar Entradas com os critérios disponíveis.

O campo Estado apresenta-se bloqueado pois estas operações só podem ser efetuadas sobre Entradas que estejam marcadas como *Prontas a Submeter*.

Os resultados são apresentados numa tabela com os mesmos campos que a Pesquisa de Entradas, mas sem a coluna *Tratado*.

Apresenta também uma coluna adicional que permite ao utilizador seleccionar várias Entradas da lista de resultados.

Nota: uma vez que o número de Entradas pode crescer bastante, é recomendável que se use os campos disponíveis para restringir a pesquisa, para que esta conclua mais rapidamente. De facto, esta pesquisa em particular requer pelo menos um campo preenchido, caso contrário obterá um erro a pedir a inclusão de datas.

7.3.2. Seleccionar Todos

Selecciona todas as Entradas resultantes da pesquisa.

7.3.3. Seleccionar Página

Selecciona todas as Entradas resultantes da pesquisa que são correntemente visíveis na página.

7.3.4. Limpar Seleção

Desselecciona todas as Entradas seleccionadas.

7.3.5. Desmarcar para Submeter

Requer a seleção de pelo menos uma Entrada.

Muda o estado de todas as Entradas seleccionadas para Gravado.

7.3.6. Submeter

Requer a seleção de pelo menos uma Entrada. Submete todas as Estradas seleccionadas.

8. Pedidos de Esclarecimento

Este capítulo descreve os ecrãs associados ao processo de Registo de Pedidos de Esclarecimentos.

8.1. Registo de Novo Pedido de Esclarecimento

Neste ecrã é possível registar um novo Pedido de Esclarecimento associado a uma Entrada.

Novo Pedido Esclarecimento

criação PEDIDO ESCLARECIMENTO

Nº Entrada:	<input type="text" value="Introduza Nº Entrada"/>	Remetente:	<input type="text" value="ACP"/>	Ref. ANACOM:	<input type="text"/>
Tipo Doc.:	<input type="text"/>	Destinatário:	<input type="text" value="ANACOM"/>	Ref. Prestador:	<input type="text" value="Introduza Ref. Prestad."/>
Canal de Envio:	<input type="text"/>				

* Tipo de Assunto:

* Assunto:

* Texto:

ANEXOS

Preview	Documento	Anexo	Tipo de Anexo
Sem dados para apresentar			

Figura 8-1 – Ecrã de registo de Pedido de Esclarecimento

Cada Pedido de Esclarecimento deve ser associado a uma Entrada. Para fazer esta associação é necessário preencher o campo *Nº Entrada* com o número da Entrada a associar. Só é possível associar Entradas que estejam no Estado *Submetido* ou *Ressubmetido*.

O campo *Ref. Prestador* é facultativo, de texto livre. Se houver uma Entrada associada, e esta contiver uma *Ref. Prestador*, o seu valor é preenchido automaticamente com o da Entrada, podendo, mesmo assim, ser posteriormente modificado pelo utilizador.

O campo *Tipo de Assunto* é obrigatório. Será usado no *Assunto* do email que é enviado no momento do Envio do Pedido.

O campo *Assunto* é obrigatório, de texto livre. Será usado no *Assunto* do email que é enviado no momento do Envio do Pedido.

O campo *Texto* é obrigatório, de texto livre. Os seus conteúdos serão enviados no *Corpo* do email que é enviado no momento do Envio do Pedido.

O conjunto de campos *Anexos* permite adicionar Anexos ao Pedido. Para adicionar um Anexo deve ser pressionado o botão **Selec. da lista**. Este leva o utilizador para a Gestão de Anexos, de onde poderá seleccionar Anexos já presentes para inserir, ou então fazer *upload* de novos Anexos.

No caso de ter sido inserido um Anexo por erro, também é possível removê-los da listagem de Anexos. Para isso deve ser seleccionada a *checkbox* no lado esquerdo do Anexo. Assim que todos os Anexos que forem para ser removidos estiverem seleccionados, deve ser pressionado o botão **Remover**, que os removerá da Entrada, devolvendo-os à Gestão de Anexos.

É também possível pré-visualizar os Anexos pressionando o ícone de pré-visualização (👁). Para esconder a pré-visualização pode carregar no ícone novamente. Para mudar de documento, basta clicar no ícone do documento que deseja pré-visualizar, não é necessário esconder o anterior.

Nota: A pré-visualização do Anexo pode ser um processo lento, devido ao tamanho dos ficheiros envolvidos. Se tiver carregado no ícone mas o Anexo ainda não estiver presente, por favor, espere uns momentos.

Este ecrã disponibiliza duas ações ao utilizador.

8.1.1. Cancelar

O utilizador é levado para fora do ecrã sem registar qualquer Pedido de Esclarecimento.

8.1.2. Enviar

O Pedido de Esclarecimento é validado, registado e enviado à ANACOM. O seu Estado fica marcado como *Pendente de Resposta*.

8.2. Pedidos de Esclarecimento Pendentes

Este ecrã permite ao utilizador consultar Pedidos Pendentes dirigidos ao Prestador.

Pedidos Esclarecimento Pendentes

PESQUISA

Nº Pedido:

Nº Entrada:

Utilizador:

Nome do Utilizador:

Ref. ANACOM:

Ref. Prestador:

Tipo Doc.:

Canal de Envio:

Remetente:

Destinatário:

Tipo de Assunto:

Assunto:

Estado:

Data de Estado: a:

RESULTADOS DA PESQUISA

Total de resultados: 4

Pedidos de Esclarecimento									
Nº Pedido	Nº Entrada	Data hora de Criação	Remetente	Destino	Assunto	Estado	Data Hora Atualização	Utilizador da Atualização	Editar
ACP/33/2014		13/08/2014	ANACOM	ACP	aaaa	Pendente de Resposta	13/08/2014 12:13	Administrador	
ACP/30/2014	128/2014	04/06/2014	ANACOM	ACP	Teste.	Pendente de Resposta	04/06/2014 12:12	Administrador	
ACP/10/2014	4/2014	18/02/2014	ANACOM	ACP	Envio Urgente de Comprovativo	Pendente de Resposta	18/02/2014 17:04	I Funcional	
ACP/3/2014	6/2014	01/02/2014	ANACOM	ACP	Pedido de Envio de comprovativo de contrato	Pendente de Resposta	01/02/2014 18:39	Administrador	

Figura 8-2 – Ecrã de Consulta de Pedidos de Esclarecimento Pendentes

Para cada Pedido de Esclarecimento listado é possível verificar a seguinte informação:


- **Número de Pedido** de Esclarecimento a que se refere
- **Número de Entrada** associado ao Pedido
- **Data e hora de Criação** do Pedido
- **Remetente** indica a entidade responsável pelo registo do Pedido, neste caso a coluna estará sempre presente com o valor “ANACOM”

- **Destino** indica a entidade a quem foi dirigida o Pedido
- **Assunto** apresenta o conteúdo do campo *Assunto* do Pedido
- **Estado** em que o Pedido se encontra, neste caso a coluna estará sempre presente com o valor “Pendente de Resposta”
- **Data e Hora da Atualização** quando é que o Pedido foi alterado pela última vez
- **Utilizador da Atualização** indica o nome do utilizador responsável pela última alteração
- **Editar** apresenta um botão que o utilizador pode clicar para ver o detalhe do Pedido e possivelmente respondê-lo

8.3. Pesquisa de Pedidos de Esclarecimento

Este ecrã é em tudo semelhante ao anterior, mas não tem as limitações do *Estado* e do *Destino* dos Pedidos a serem pesquisados. O utilizador pode pesquisar (pressionando o botão **PESQUISAR**) por Pedidos em qualquer Estado e dirigidos à ANACOM.

8.4. Resposta a Pedido de Esclarecimento

Este ecrã só é acessível através de resultados de pesquisa, quando o utilizador clica no botão de Edição () do resultado. Permite a resposta ou anulação dos Pedidos a serem consultados, assim como a navegação entre todos os Pedidos resultantes da pesquisa que os originou.

Este ecrã tem um total de seis ações disponíveis.

SIM Extranet Solicitações

Manual de Utilização

Pedido Esclarecimento ACP/10/2014

RESPOSTA

Nº Pedido:	ACP/10/2014	Data Criação:	18/02/2014 17:04	Data Alt.:	18/02/2014 17:04
Estado:	Pendente de Resposta	Util. Criação:	Funcional	Util. de Alt.:	Funcional

Nº Entrada:	4/2014	Remetente:	ANACOM	Ref. ANACOM:	REF Pedido
Tipo Doc.:	Folha de Reclamação	Destinatário:	ACP	Ref. Prestador:	asdasdasd
Canal de Envio:	Extranet				

Tipo de Assunto: Incumprimento

Assunto: Envio Urgente de Comprovativo

Texto: Enviam a informação solicitada com urgência.
Obrigada,
ANACOM

* Resposta: Introduza Resposta

ANEXOS

Selec. da Lista Remover

Preview	P/R	Documento	Anexo	Tipo de Anexo
Sem dados para apresentar				

SAIR ENVIAR

PRIMEIRO ANTERIOR PRÓXIMO ÚLTIMO

Figura 8-3 – Ecrã de Resposta a Pedido de Esclarecimento

Este tem a maioria dos campos bloqueados, pois os seus valores já foram definidos aquando do Registo do Pedido de Esclarecimento inicial.

Nos campos *Tipo de Assunto*, *Assunto*, e *Texto* aparecem os conteúdos preenchidos no Registo de Pedido respetivo.

É disponibilizado um novo campo, *Resposta*, onde deve ser escrita a resposta ao Pedido.

No conjunto de campos *Anexos*, é possível visualizar e consultar os Anexos que foram enviados no Registo do Pedido de Esclarecimento. É ainda possível adicionar novos Anexos para a Resposta. Anexos que tenham vindo originalmente com o pedido terão o valor *P* (Pedido) na coluna *P/R*, Anexos que tenham sido adicionados para a Resposta,

terão o valor *R* (Resposta).

8.4.1. Sair

Regressa à pesquisa de Pedidos de Esclarecimento sem efetuar qualquer modificação.

8.4.2. Anular

Apenas presente se o utilizador estiver a ver o detalhe de um Pedido de Esclarecimento registado pelo próprio Prestador e destinado à ANACOM. Anula o Pedido e muda o seu estado para Anulado.

8.4.3. Enviar

Apenas presente se o utilizador estiver a ver o detalhe de um Pedido de Esclarecimento registado pela ANACOM e dirigido ao Prestador. Envia a resposta ao Pedido de Esclarecimento e muda o estado deste para *Respondido*.

8.4.4. Primeiro

Navega para o primeiro resultado da pesquisa efetuada, tendo em conta a ordem dos resultados na pesquisa.

8.4.5. Anterior

Navega para o resultado anterior, tendo em conta a ordem dos resultados na pesquisa.

8.4.6. Próximo

Navega para o resultado seguinte, tendo em conta a ordem dos resultados na pesquisa.

8.4.7. Último

Navega para o último resultado da pesquisa efetuada, tendo em conta a ordem dos resultados na pesquisa.

9. Outras Operações

9.1. Alterar Password

Este ecrã é acedido através da opção “Alterar Password” do submenu “Outras Operações”. Esta opção permite-lhe alterar a password de acesso à aplicação.

Alterar Password

Figura 9-1 – Ecrã de alteração de password

Para alterar a sua *password* deve introduzir nos campos respetivos, a sua password atual, a *password* que pretende de acordo com as regras do lado direito (como são suscetíveis de serem modificadas, podem ser diferentes das que aparecem na imagem), a confirmação da nova password e pressionar o botão **SUBMETER**.

9.2. Gestão de Notificações

Apenas utilizadores com o perfil de *Acesso à Gestão de Notificações de Prestador* é que têm acesso a este ecrã. Esta opção permite-lhe ativar ou desativar as notificações que o sistema envia por *email*.

Gestão de Notificações Prestador

Estado das Notificações				
Notificação	Estado	Alterado por	Data Alteração	Alterar Estado
Registo de Pedido de Esclarecimento	Desactivas	Administrador	13/05/2014 16:44	Activar
Registo de Resposta a Pedido	Desactivas	Pedidos de Esclarecimentos Externo Grupo de Prestadores	09/05/2014 10:17	Activar
Submissão de Entradas	Desactivas	Pedidos de Esclarecimentos Externo Grupo de Prestadores	08/05/2014 00:00	Activar

Figura 9-2 – Ecrã de controlo de Notificações do SIM-SOL

Para cada Notificação listada é possível verificar a seguinte informação:

- **Notificação** é a descrição do tipo de notificação
- **Estado** das notificações
- **Alterado por** é o nome do utilizador que fez a última alteração do estado
- **Data alteração** é a data em que foi feita a última alteração
- **Alterar Estado** permite alterar o estado das notificações para o respetivo serviço/notificação

Para cada Notificação, se as notificações estiverem ativas, estará disponível o *link Desativar*. Caso contrário estará disponível o *link Ativar*.

9.3. Gestão de Estabelecimentos de Prestador

Apenas utilizadores com o perfil de *Acesso à Gestão de Estabelecimento de Prestadores* é que têm acesso a este ecrã.

9.3.1. Pesquisa de Estabelecimentos de Prestador

Este ecrã pesquisar por estabelecimentos de Prestadores.

Gestão de Estabelecimentos Prestador

PESQUISA

Prestador:

Nome:

Morada:

Código Postal: -

Estado:

Data de Alt.: a

RESULTADOS DA PESQUISA

Total de resultados: 7

Nome	Morada	Código Postal	Descrição Código Postal	Estado	Data Estado	Utilizador	Editar
ACP - Laranjeiras	Avenida das Laranjeiras 5	1400-100	Lisboa	Activo	18/09/2014	PE	
ACP - Loja Colombo	Av. Lusitana n. 3	1500-392	Lisboa	Activo	15/01/2014	Admin	
ACP - Loja da Alameda	Av da Alameda n. 57 A	1850-250	Lisboa	Activo	21/04/2014	sol_acp	
ACP - Parque das Nações	Parque das Nações n. 3	1900-100	Lisboa	Activo	15/01/2014	sol_acp	
ACP - Zoo	Av José Malhoa, 1	1000-010	Lisboa	Activo	14/04/2014	GR_PREST	
Loja ACP	Avenida Lisboa	2950-021	Lisboa	Suspenso	11/04/2014	Admin	
Loja ACP Teste GEP 2	Rua 25 Abril, 57 A	8000-100	Faro	Activo	21/04/2014	GR_PREST_GE	

Figura 9-3 – Ecrã de Pesquisa de Estabelecimentos de Prestador

Depois de especificar os critérios de pesquisa que deseja o utilizador pode pressionar o botão **PESQUISAR** para obter uma listagem dos resultados.

Para cada Estabelecimento de Prestador listado é possível verificar a seguinte informação:

- **Nome** do estabelecimento que lhe foi dado aquando da sua criação
- **Morada** do estabelecimento
- **Código Postal** referente à localidade do estabelecimento
- **Descrição Código Postal** do estabelecimento
- **Estado** indica se o estabelecimento se encontra ou não activo
- **Data de Estado** apresenta a data em que o estado do estabelecimento foi alterado pela última vez
- **Utilizador** indica qual o utilizador que efetuou a última modificação
- **Editar** permite a edição do estabelecimento

Pressionar o botão de Edição (✎) leva o utilizador para o ecrã de Edição de Estabelecimentos de Prestador, onde poderá alterar e consultar informação.

Pressionar o botão **ADICIONAR** leva o utilizador para o ecrã de Criação de Estabelecimentos de Prestador, onde poderá proceder à criação de novos Estabelecimentos.

9.3.2. Criação de Estabelecimentos de Prestador

Este ecrã permite criar Estabelecimentos associados ao Prestador do utilizador.

Criação de Estabelecimento de Prestador

criação ESTABELECIMENTO

* Prestador:

* Nome:

* Morada:

* Código Postal:

Figura 9-4 – Ecrã de criação de um Estabelecimento de Prestador

Todos os campos do Estabelecimento são de preenchimento obrigatório, e existe uma restrição extra sobre o campo *Nome*. Este campo tem de ter um valor único para todos os Estabelecimentos do Prestador em questão. Por exemplo, se já existir um estabelecimento com o nome “Loja de Alfragide” e um utilizador tentar criar um novo estabelecimento com esse mesmo nome a aplicação apresentará um erro, impedindo assim a criação de mais de um Estabelecimento com esse nome.

Esta restrição foi implementada pois a seleção de Estabelecimentos na Entrada é feita através de nome. Se existirem dois Estabelecimentos com o mesmo nome, não é possível, para o utilizador, saber de antemão qual deles é o pretendido, pois só depois da seleção é que são apresentados os restantes campos.

Para cancelar a criação do Estabelecimento o utilizador deve pressionar o botão **CANCELAR**.

Para efetuar a criação do Estabelecimento o utilizador deve pressionar o botão **SUBMETER**.

9.3.3. Edição de Estabelecimentos de Prestador

Este ecrã permite consultar informação sobre um Estabelecimento, assim como editar alguma da informação associada. É acessível através do botão de Edição (📄) nos resultados de uma pesquisa.

Edição de Estabelecimento de Prestador

EDIÇÃO ESTABELECIMENTO

Prestador:	ACP
* Estado:	Activo
Data de Alt.:	15/01/2014 11:40
Utilizador:	Admin
* Nome:	ACP - Loja Colombo
* Morada:	Av. Lusíada n. 3
* Código Postal:	1500 - 392 Lisboa

CANCELAR **SUBMETER**

Figura 9-5 – Ecrã de edição de um Estabelecimento de Prestador

Para voltar à pesquisa ou cancelar qualquer alteração ao Estabelecimento o utilizador deve pressionar o botão **CANCELAR**.

Case modifique algum dos valores e queira guardar as suas modificações o utilizador deve pressionar o botão **SUBMETER**. De notar que estas modificações vão afetar Entradas já existentes no sistema.