

# Manual de Utilização

---

## Balcão Digital Água, Saneamento e Resíduos



2020

---

Câmara Municipal do Barreiro



---

## Índice

1. Requisitos que devem ser cumpridos para a correta utilização das funcionalidades do Balcão Digital.....	3
2. Procedimentos inerentes à correta utilização do Balcão Digital .....	4
3. Funcionalidades disponibilizadas no Balcão Digital.....	5
3.1. Registo no Balcão Digital.....	6
3.2. Recuperação de Password .....	12
3.3. O Meu Perfil .....	13
3.4. Serviços no Balcão Digital.....	14
3.4.1. Subscrever um Contrato.....	14
3.4.2. Início .....	16
3.4.3. Os Meus Contratos.....	16
3.4.4. Comunicar Leituras.....	19
3.4.5. Ver Faturas.....	21
3.4.6. Ver Pedidos .....	23

---

## 1. Requisitos que devem ser cumpridos para a correta utilização das funcionalidades do Balcão Digital

- O computador de onde o utilizador acede ao Balcão Digital deve ter instalado o Google Chrome. As definições de segurança do *browser* devem permitir:
  - ✓ A abertura de janelas automáticas pelo sistema, normalmente designadas por *popups*.
  - ✓ Executar *scripts* de java.
  
- O computador de onde o utilizador acede ao Balcão Digital deve ter, também, instalada uma aplicação de visualização de ficheiros no formato PDF, que são emitidos pelo sistema em algumas funcionalidades.

---

## 2. Procedimentos inerentes à correta utilização do Balcão Digital

Para a correta utilização do Balcão Digital, o Utilizador deverá assegurar os seguintes pressupostos, pela ordem apresentada:

- i) Ser Cliente da empresa em questão, com pelo menos um Contrato Ativo.
- ii) Garantir os Requisitos para a correta utilização do Balcão Digital (1. Requisitos que devem ser cumpridos, para a correta utilização das funcionalidades do Balcão Digital);
- iii) Criar um Registo no Balcão Digital, em que, independentemente do número de Contratos/Instalações Ativos, que o Cliente/Utilizador, apenas necessitará de ter um Registo no Balcão Digital, ou seja, apenas de um Utilizador e de uma Senha para aceder ao mesmo (4. Registo no Balcão Digital);
- iv) Efetuar o Pedido de Adesão aos Serviços do Balcão Digital, por cada Contrato/Instalação Ativo, ou seja, caso o Cliente tenha mais do que um Contrato/Instalação Ativos, deverá efetuar um Pedido de Adesão para cada um desses Contratos/Instalações, acedendo ao Balcão Digital, com o seu Utilizador e Senha.

Nesta situação serão geradas Chaves de Ativação dos Serviços no Balcão Digital, distintas por Instalação, que seguem via email, caso este esteja associado ao contrato na empresa, caso não tenha nenhum email associado seguirá por carta (5. Adesão aos Serviços no Balcão Digital).

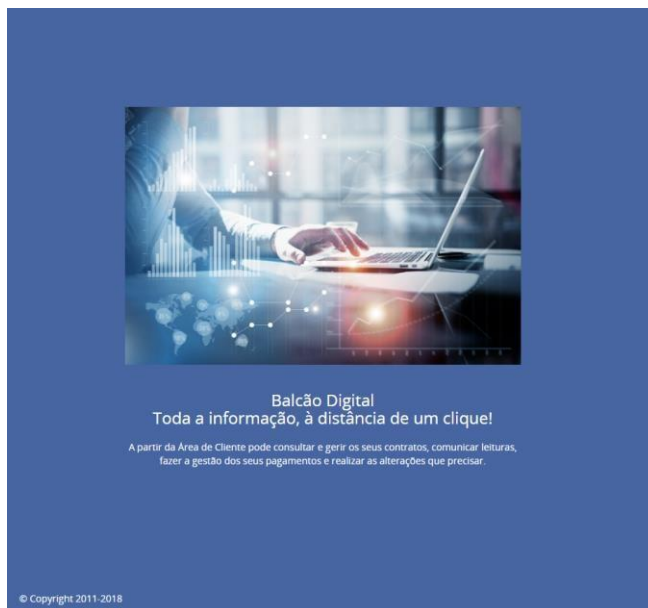
---

### 3. Funcionalidades disponibilizadas no Balcão Digital

- Consultar Contratos – Permite efetuar a consulta de dados do contrato;
- Contratos – Permite efetuar alterações ao email que consta no contrato, ao nº de TLM e à morada para envio da Correspondência;
- Ativar / Desativar Débito Direto – Permite que seja feito um pedido para adesão ao Débito Direto ou um pedido de desativar o Débito Direto;
- Subscrever Contrato – Permite adicionar à sua conta, contratos já existentes;
- Consultar Faturas – Permite efetuar a consulta de faturas;
- Comunicar Leituras - Permite enviar, dentro dos prazos estabelecidos, a leitura do contador de água;
- Consultar Histórico de Leituras / Consumos – Permite consultar os consumos efetuados, com indicação dos m3.
- Ativar / Desativar Fatura Eletrónica – Permite que passe a receber, ou deixe de receber, a fatura por email.
- Ver Pedidos – Todos os Pedidos efetuados no Balcão podem ser consultados neste menu, sendo que é neste menu que estão disponíveis os “Pedidos de Informação” e os “Pedidos de Reclamação”.

## 3.1. Registo no Balcão Digital

Aceda ao Balcão Digital:



PORTAL

Login

Utilizador

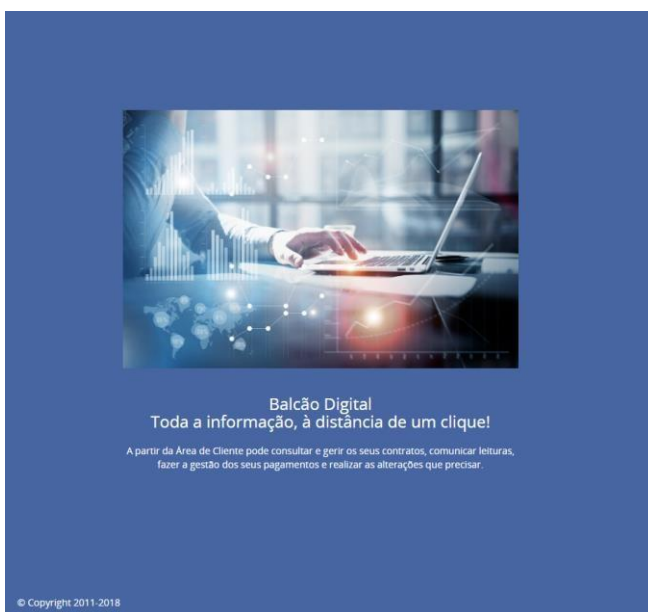
Palavra-Chave

[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

[Não está registado? Registe-se agora](#)

- Se já for utilizador do Balcão Digital, antigo, apenas necessita de fazer o Login normal
- Se for novo utilizador, na Página Inicial do Balcão Digital seleccione a opção: Criar Registo



PORTAL

Login

Utilizador


Palavra-Chave

[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

[Não está registado? Registe-se agora](#)

- Preencha os dados relativos ao seu Registo, clique em “Passo Seguinte”:



**Balcão Digital**  
Toda a informação, à distância de um clique!

A partir da Área de Cliente pode consultar e gerir os seus contratos, comunicar leituras, fazer a gestão dos seus pagamentos e realizar as alterações que precisar.

© Copyright 2011-2018

← Voltar ao login

## PORTAL

PASSO 1 DE 2 REGISTO - DADOS PESSOAIS

Nome \* Apelidos \*

---

Documento de identificação \* NIF


NIF

\* - Campos obrigatórios.



PASSO SEGUINTE

- ii. Preencha os restantes dados, guarde o “Email”, “Nome de Utilizador” e “Password”, leia atentamente os termos e as condições de utilização, caso concorde com estes clique em “Finalizar”



**Balcão Digital**  
Toda a informação, à distância de um clique!

A partir da Área de Cliente pode consultar e gerir os seus contratos, comunicar leituras, fazer a gestão dos seus pagamentos e realizar as alterações que precisar.

© Copyright 2011-2018

← Voltar ao login

## PORTAL

← PASSO 2 DE 2 DADOS ACESSO

E-mail \*

Nome de utilizador \* 1

Password \* 1 Confirme a password \*

TERMS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL



Aceitar os termos e condições de utilização do portal (Ver [termos e condições](#))

\* - Campos obrigatórios




FINALIZAR

- iii. Irá voltar à página de Entrada do Balcão Digital

*O seu Registo no Balcão Digital está agora concluído.*

2. Para aceder ao Balcão Digital, introduza o seu username e password (que registou no ponto 3) e em seguida, seleccione a opção: *Entrar*



**Balcão Digital**  
Toda a informação, à distância de um clique!

A partir da Área de Cliente pode consultar e gerir os seus contratos, comunicar leituras, fazer a gestão dos seus pagamentos e realizar as alterações que precisar.

© Copyright 2011-2018

PORTAL

Login

Utilizador

Palavra-Chave

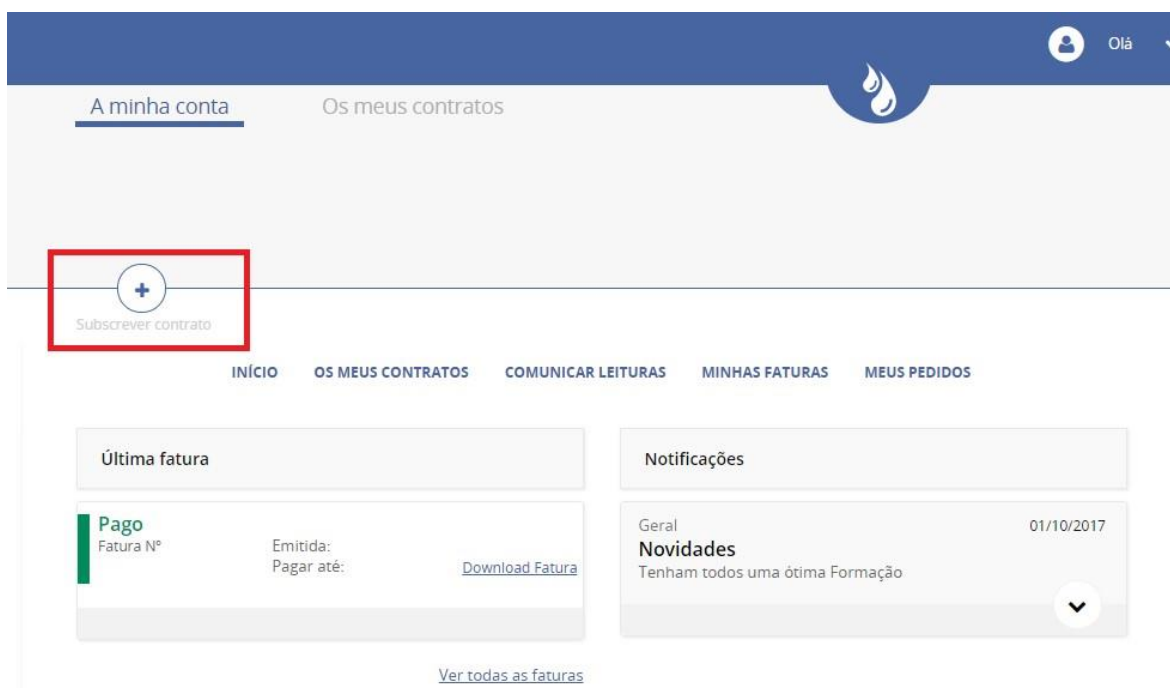
[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

[Não está registado? Registe-se agora](#)

3. Neste ponto, irá ser apresentada a página inicial do seu utilizador:

- a) Se for um novo utilizador deve fazer a subscrição do contrato, seleccionando a opção “Subscrever Contrato”:



A minha conta Os meus contratos

Subscrever contrato

INÍCIO OS MEUS CONTRATOS COMUNICAR LEITURAS MINHAS FATURAS MEUS PEDIDOS

Última fatura

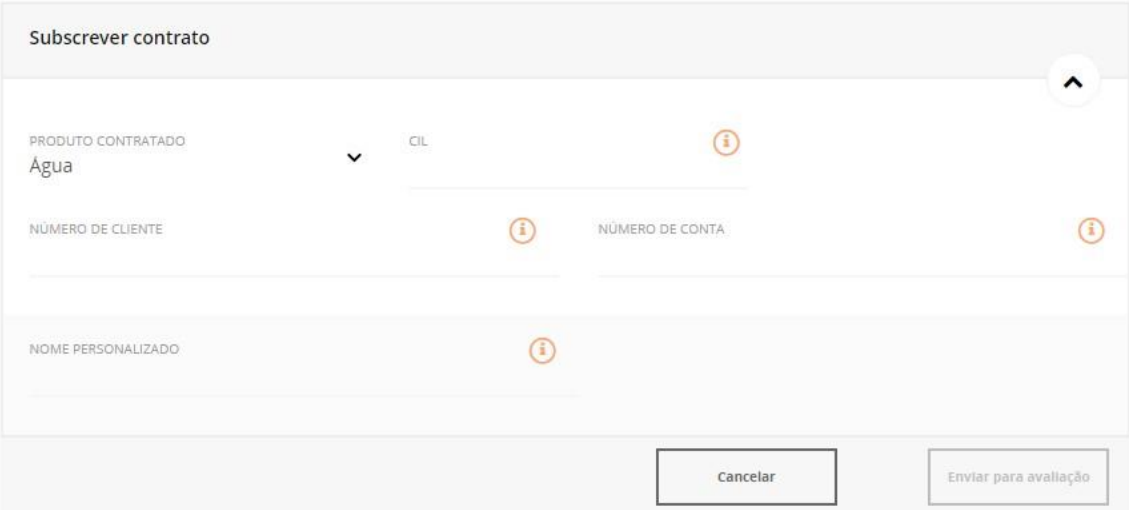
**Pago**  
Fatura N° Emitida: Pagar até: [Download Fatura](#)

Notificações

Geral 01/10/2017  
**Novidades**  
Tenham todos uma ótima Formação

[Ver todas as faturas](#)

- i) Ao selecionar a opção “Subscrever Contrato” aparece o menu abaixo, que deve ser preenchido corretamente e no fim deve selecionar o botão “Enviar para Avaliação”:



The screenshot shows a form titled "Subscrever contrato" with the following fields and options:

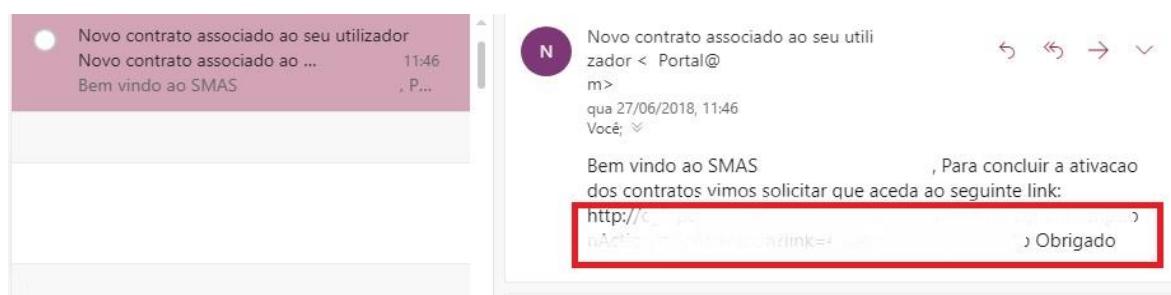
- PRODUTO CONTRATADO:** A dropdown menu with "Água" selected.
- CIL:** A text input field.
- NÚMERO DE CLIENTE:** A text input field.
- NÚMERO DE CONTA:** A text input field.
- NOME PERSONALIZADO:** A text input field.

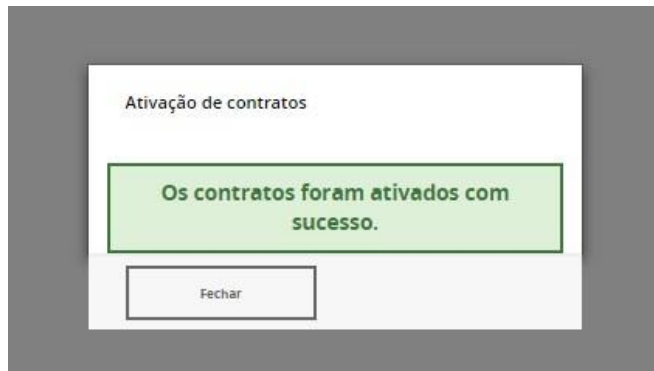
At the bottom of the form, there are two buttons: "Cancelar" and "Enviar para avaliação".

Posteriormente receberá por *carta um código de ativação*, ou por *email um link* (caso o seu email esteja associado ao seu contrato):

❖ *Por email:*

Depois de aceder ao link que aparece na imagem anterior, recebe a mensagem de sucesso da ativação do(s) contrato(s):





❖ *Por carta:*

Irá receber uma carta em casa com o código de ativação, que deverá ser inserido no campo marcado a vermelho na imagem abaixo:

Subscrição de contrato

INÍCIO **OS MEUS CONTRATOS** COMUNICAR LEITURAS MINHAS FATURAS MEUS PEDIDOS

Aqui pode consultar os dados relativos ao seu contrato assim como adicionar outros contratos.

Verificámos que existem contratos que estão associados à sua conta no entanto ainda não figuram na sua listagem.

Contrato	Morada	Estado
Casa CIL:		Pendente

Introduza o código de ativação que lhe foi enviado dia / / por Carta.

Cancelar Validar

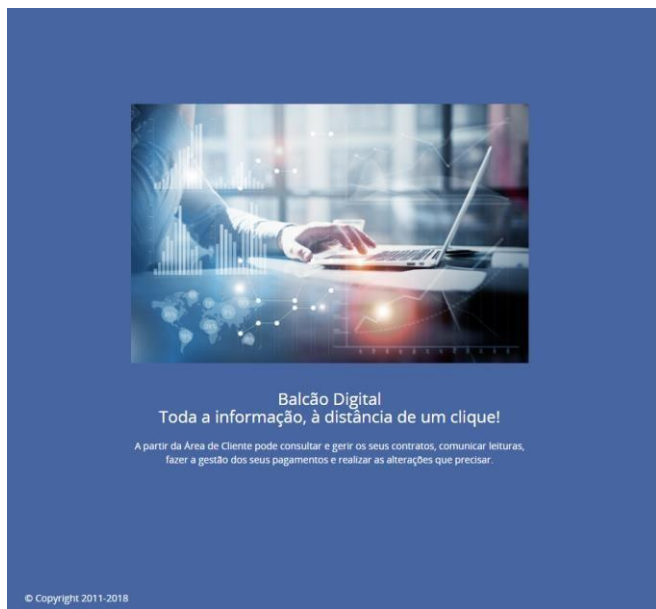
Não recebeu o seu código? [Reenviar chave de ativação](#)



## 3.2 Recuperação de Password

Caso tenha perdido a sua Password:

- Selecionando no menu de Login “*Esqueceu-se da sua palavra-chave?*”, poderá recuperar a sua palavra-chave:



PORTAL

Login

Utilizador

Palavra-Chave

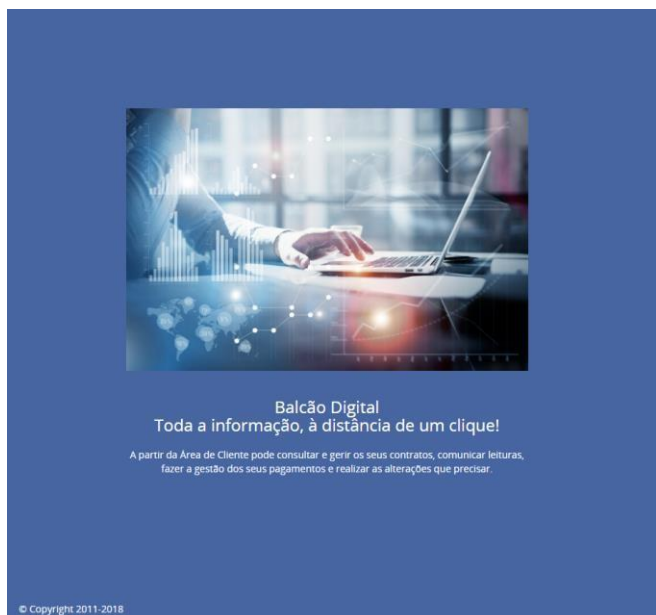
[Esqueceu-se da palavra-chave?](#)

ENTRAR

[Não está registado? Registe-se agora](#)

protected by reCAPTCHA

- Irá aparecer um novo menu onde é necessário inserir o email que está associado ao contrato. Após inserir o email clique em “*Submeter*”



← Voltar ao login

PORTAL

**Recuperação de palavra-chave**

Não se lembra da sua palavra-chave? Não se preocupe! Estamos aqui para o ajudar. Preencha o campo abaixo com o email que utilizou no registo.

Email

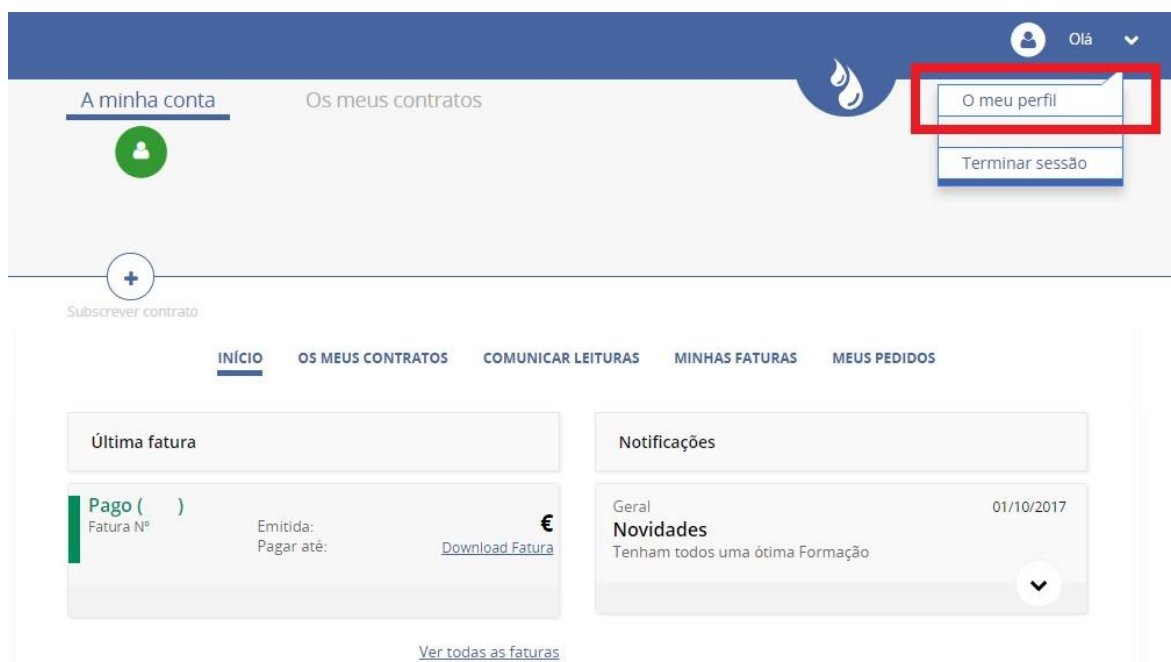
Submeter

[Não está registado? Registe-se agora](#)

- Depois de submeter irá receber uma mensagem de sucesso a dizer que foi enviado para o email um link de ativação.

### 3.3 O Meu Perfil

Selecionando o menu “O Meu Perfil”, o cliente terá acesso:



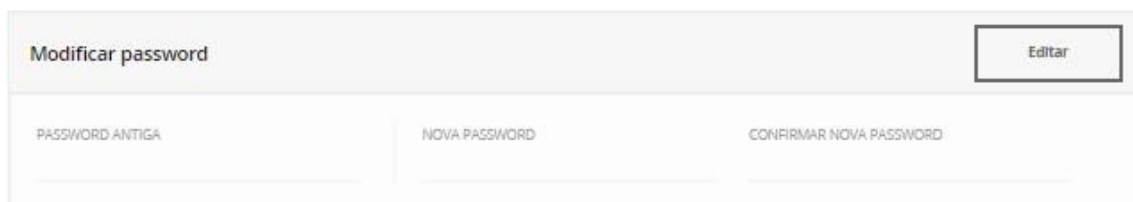
- *Detalhes de Perfil*, onde acede aos dados pessoais:

Dados do titular				Editar
NOME	APELIDOS	NOME DE UTILIZADOR	NIF	
IDIOMA	E-MAIL			
CONTACTO TELEFÓNICO	TELEMÓVEL			

Informação da morada				Editar
RUA				
PORTA	ANDAR	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE POSTAL	
DISTRITO	CONCELHO	FREGUESIA	LOCALIDADE	

Estes dados são fornecidos pelo cliente no Registo do Balcão Digital, sendo que **não estão** associados ao Contrato do Cliente. Por questões de segurança, mesmo que o cliente associe um email ao seu perfil, se este não estiver associado ao contrato (nos registos da empresa) o cliente não irá receber um email com a chave de ativação. Esta irá apenas seguir por carta.



- *Modificar Password*, onde poderá alterar a sua password. Apenas necessita de inserir a password antiga, inserindo, posteriormente, a nova password e confirmando a mesma. Seguidamente, o cliente deve selecionar a opção “*Submeter*” e a sua password será alterada.

**Nota:**

Na alteração de *password* é necessário ter em consideração os seguintes princípios:

- Mínimo 8 caracteres
- O utilizador não deverá alterar a mesma para uma que já tenha usado.

## 3.4 Serviços no Balcão Digital

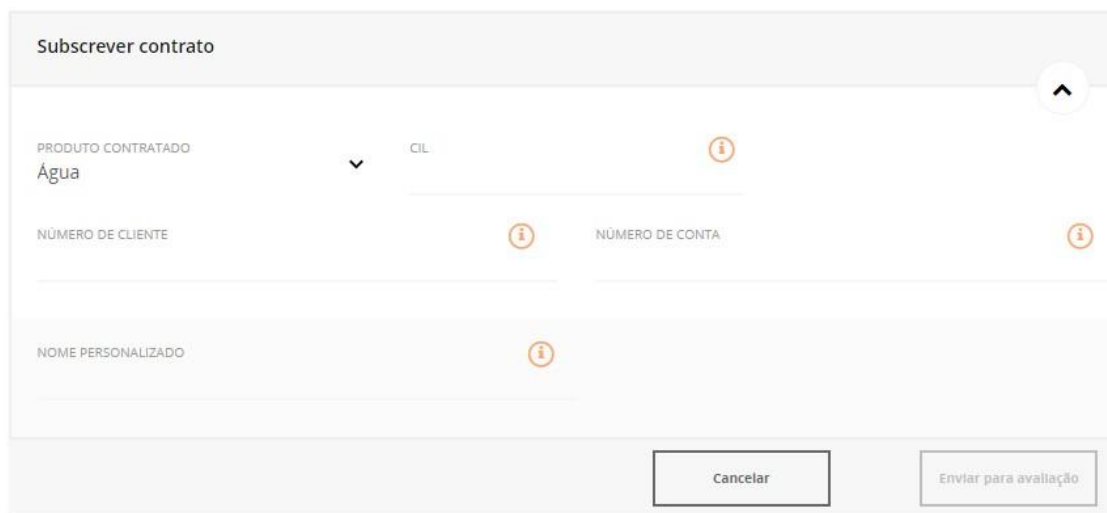
### 3.4.1 Subscrever um Contrato

1. O Utilizador pode subscrever mais do que um contrato. Vai novamente a “*Subscrever Contrato*”:



2. Preencha os dados e selecione o Botão “*Enviar para Avaliação*”

Adicione um novo contrato



The image shows a form titled "Subscrever contrato" (Subscribe contract). It contains several input fields: "PRODUTO CONTRATADO" (Contracted Product) with a dropdown menu showing "Água" (Water) and a "CIL" field. Below these are "NÚMERO DE CLIENTE" (Client Number) and "NÚMERO DE CONTA" (Account Number) fields. There is also a "NOME PERSONALIZADO" (Custom Name) field. Each input field has an information icon (i) to its right. At the bottom of the form, there are two buttons: "Cancelar" (Cancel) and "Enviar para avaliação" (Send for evaluation).

Na página principal do Utilizador é disponibilizado um menu horizontal que inclui as seguintes funcionalidades:

- a) Início
- b) Os Meus Contratos
- c) Comunicar Leituras
- d) Minhas Faturas
- e) Meus Pedidos



### 3.4.2 Início

- i) Última Fatura. O utilizador poderá também aceder ao menu “Ver todas as Faturas”, onde terá acesso às faturas associadas ao contrato em questão. (Estas poderão ser descarregadas para PDF)
- ii) Notificações. Mensagens que a empresa pretenda divulgar aos clientes finais.
- iii) Último Pedido. Tal como nas faturas, aparece o último pedido. O utilizador poderá aceder a todos os pedidos que fez através do Balcão Digital, selecionando “Ver todos os Pedidos”.

The screenshot shows a user interface with a navigation bar at the top containing the following tabs: INÍCIO (highlighted with a red box), OS MEUS CONTRATOS, COMUNICAR LEITURAS, MINHAS FATURAS, and MEUS PEDIDOS. Below the navigation bar, there are three main sections:

- Última fatura**: A card showing a 'Pago' status. It includes fields for 'Fatura Nº', 'Emitida:', 'Pagar até:', and a 'Download Fatura' link with a Euro symbol (€). Below this card is a red-bordered button labeled 'Ver todas as faturas'.
- Notificações**: A card with a 'Geral' status and a date of '01/10/2017'. It features a 'Novidades' section with the text 'Tenham todos uma ótima Formação' and a downward arrow icon.
- Último Pedido**: A card showing a 'Fechado' status for 'Des Fatura Eletrónica'. It includes fields for 'Pedido:' and 'Concluído:'. Below this card is a red-bordered button labeled 'Ver todos os pedidos'.

### 3.4.3 Os Meus Contratos

- i) Lista de Contratos. Lista de Contratos que estejam associados utilizador em questão. Nesta funcionalidade o utilizador terá também a possibilidade de adicionar outros contratos que pretenda

Aqui pode consultar os dados relativos ao seu contrato assim como alterá-los, se pretender.

Escolha o contrato que deseja consultar:

Contrato	Morada	Última fatura
 CIL:		

Na seta identificada em cima, o utilizador terá acesso a toda a informação detalhada do contrato que seleccionou:

The screenshot displays a web interface for contract details, organized into three main sections:

- Dados de produto:** Includes fields for 'PLANO' (set to 'Água'), 'MORADA DE CONTRATO', and 'NOME PERSONALIZADO' with an edit icon.
- Titular do contrato:** Includes fields for 'NOME', 'MORADA', 'E-MAIL' (with edit icon), 'TELEFONE' (set to 'Sem Informação'), and 'NIF'.
- Dados de pagamento:** Includes 'MORADA' (with edit icon) and two toggle switches: 'FATURA ELETRÓNICA' (set to 'Ativar') and 'DÉBITO DIRETO' (set to 'Inativo').

No painel de “*Detalhes do Contrato*”, o cliente poderá efetuar vários pedidos de serviço, nomeadamente:

1. Pedido para Ativar/Desativar a Fatura Eletrónica:

This screenshot shows the 'Ativação da Fatura Eletrónica' form. At the top, there are two toggle switches: 'FATURA ELETRÓNICA' (set to 'Ativar') and 'DÉBITO DIRETO' (set to 'Inativo'). A red arrow points to the 'Ativar' button. The main section is titled 'ATIVACÃO DA FATURA ELETRÓNICA' and contains an 'E-mail' input field, also highlighted with a red box. Below this is a checkbox labeled 'Li e aceito as condições de adesão à fatura eletrónica.' with a red arrow pointing to it. To the right, there is a section for 'Pretende receber a resposta ao pedido por:' with radio buttons for 'Email', 'Telefone', and 'Nenhum'. Below that is a 'VALOR DO CONTACTO' field. At the bottom, there are 'Cancelar' and 'Submeter' buttons.

2. Adesão/Cancelamento/Alteração Débito Direto:

FATURA ELETRÓNICA  
[Ativar](#) | [Inativo](#)

DÉBITO DIRECTO  
[Ativar](#) | [Inativo](#)

**ATIVAR DÉBITO DIRECTO**

Indique o novo IBAN

Pretende receber a resposta ao pedido por:


[Email](#) | [Telefone](#) | [Nenhum](#)

VALOR DO CONTACTO

[Cancelar](#) [Submeter](#)

3. Alteração de Morada de Faturação (Clicar no lápis):

Dados de pagamento

MORADA 

Abre o menu abaixo, todos os campos são de preenchimento obrigatório, e depois clica em “Submeter”:

**ALTERAR MORADA DE ENVIO DAS FATURAS**

Indique Nova Morada

Rua

Porta Andar Código postal Localidade postal

DISTRITO CONCELHO FREGUESIA LOCALIDADE

[Cancelar](#)  [Submeter](#)

### 3.4.4 Comunicar Leituras

- i. Enviar Leituras. O utilizador terá a possibilidade de comunicar a leitura. Para tal é necessário que, primeiramente, selecione o contrato para o qual pretende comunicar a sua leitura. Após esta ação, será disponibilizado o seguinte painel:

[RESUMO](#)   [VER CONTRATO](#)   [COMUNICAR LEITURAS](#)   [VER FATURAS](#)   [VER PEDIDOS](#)

Comunicar regularmente a sua leitura evita estimativas e faturação excessiva.

**i** **Data recomendada para comunicar leituras**  
Reduza estimativas na sua leitura  
Comunique as suas leituras entre o dia 31 e o dia 06 .

Comunicar Leitura

Água

---

Leitura do contador

Consumo de Água (m³)

O utilizador deve inserir a leitura em questão e seleccionar a opção “Enviar Leitura”. Em determinadas situações poder-lhe-ão ser apresentadas determinadas mensagens, por exemplo:

Comunicar regularmente a sua leitura evita estimativas e faturação excessiva.

**!** **Data recomendada para comunicar leituras**  
Reduza estimativas na sua leitura  
Comunique as suas leituras entre o dia 04 e o dia 10 deste mês.

Comunicar Leitura

Água

---

Leitura do contador

Consumo de Água (m³)

ATENÇÃO

Leitura fora dos valores esperados  
Leitura submetida fora das datas esperadas

Aceito enviar a leitura com os valores.

**Nota:**

Esta Leitura é recolhida para efeitos de faturação, caso respeite o período ideal para comunicação de leitura e caso, nesse período, não seja recolhida uma leitura de empresa no local da instalação; caso contrário, a Leitura é apenas recolhida para Histórico de Leituras.

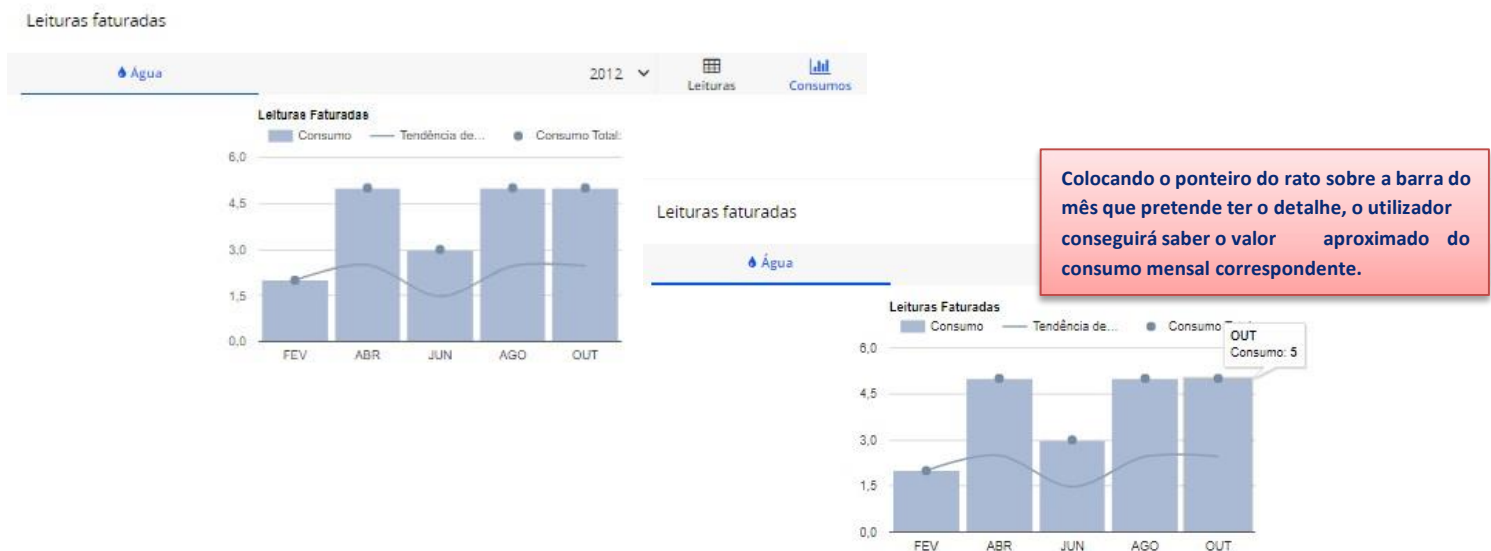
- ii. Histórico de Leituras Faturadas. O utilizador poderá consultar o Histórico de Leituras Faturadas para este contrato:

Leituras faturadas

Água 2012 Leituras Consumos

Data	Água (M3)	Consumo
14 DEZ	359	359
16 OUT	357	357

- iii. Histórico de Consumos. O utilizador poderá consultar o Histórico Anual de Consumos pelo gráfico apresentado em baixo:

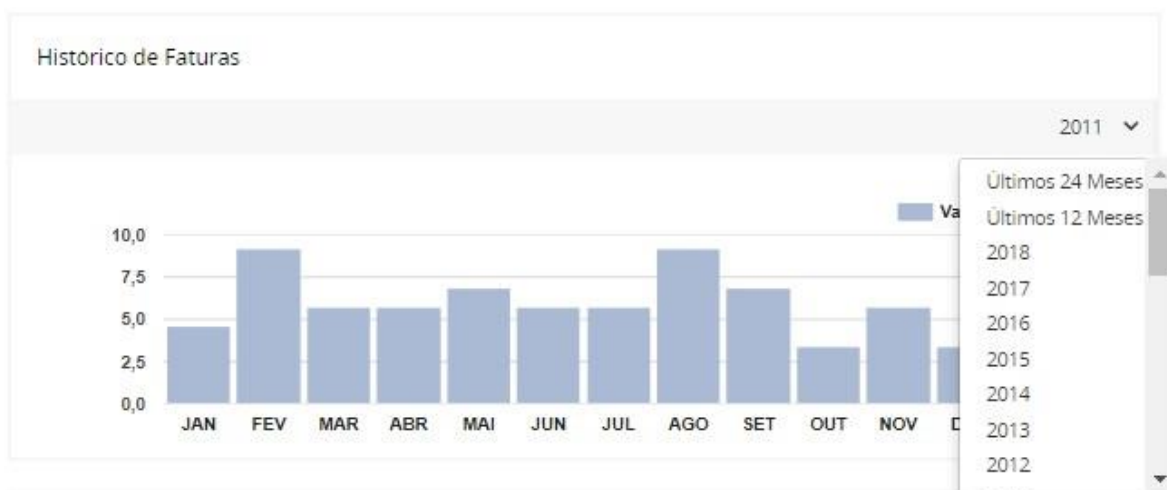


### 3.4.5 Ver Faturas

- i. O utilizador terá acesso a um painel de Histórico de Faturação, dividido em duas seções principais, nomeadamente:



Inicialmente é apresentado um gráfico anual, que apresenta os valores das faturas ao longo do ano selecionado:



De seguida, é apresentada uma listagem de todas as faturas que correspondem ao ano selecionado, por mês. No botão “Ver Fatura” é possível descarregar o PDF da fatura correspondente.

abril

**Pago**  
Fatura N°

Emitida:  
Pagar até:

€  
[Download Fatura](#)

▼

março

**Pago**  
Fatura N°

Emitida:  
Pagar até:

€  
[Download Fatura](#)

▼

fevereiro

**Pago**  
Fatura N°

Emitida:  
Pagar até:

€  
[Download Fatura](#)

▼

janeiro

**Pago**  
Fatura N°

Emitida:  
Pagar até:

€  
[Download Fatura](#)

▼

Selecionando a fatura pretendida acederá a um resumo da mesma:



### 3.4.6 Ver Pedidos

- i. Meus Pedidos. O utilizador poderá consultar todos os Pedidos já criados por si no Balcão Digital. Nesta lista terá acesso a um detalhe dos mesmos, nomeadamente, *Estado do Pedido*, *Tipo de Pedido*, *Nº de Pedido* (caso necessite de entrar em contacto com a empresa para esclarecimentos do mesmo) e *Data* em que foi criado.

[RESUMO](#)   [VER CONTRATO](#)   [COMUNICAR LEITURAS](#)   [VER FATURAS](#)   [VER PEDIDOS](#)

Utilize a área de pedidos para pedir informações ou resolver assuntos pendentes relativos aos seus contratos.

Estes são os seus pedidos que estão atualmente sob a observação do SMAS

<b>Em Resolução</b> Atv/Alt Débito Direto Nº	Pedido: Concluído:
<b>Em Resolução</b> Alt Dados Contrato Nº	Pedido: Concluído:

Caso o Pedido que pretenda consultar já se encontre no estado “Fechado”, será possível consultar a resolução do mesmo, caso lhe seja enviada alguma mensagem por parte da empresa, o cliente terá acesso desbloqueando este painel:

Novo pedido   Histórico Pedidos Todos ▼

<b>Fechado</b> Informação Nº	Pedido: Concluído:	⬇
Pedido Resolvido		⬆

- ii. Efetuar Novo Pedido. O utilizador poderá registar um novo pedido “*Informação*” ou “*Reclamação*” selecionando esta opção.

Novo pedido	Histórico Pedidos
Efetuar novo pedido	
Genérico <span style="float: right;">^</span>	
	Reclamação
	Pedidos De Informação

Neste caso selecionamos o “*Pedido De Informação*”, deve preencher o campo a explicar qual a informação que necessita. No “*Valor do Contacto*” deve indicar o meio através do qual pretende ser contactado (os dados do perfil de cliente aparecem por defeito, mas podem ser alterados diretamente neste campo), e no fim selecionar o botão “*Submeter*”.


INDIQUE A INFORMAÇÃO

Informação v


Introduza outra informação que considere relevante

0 caracteres de 2500

Pretende receber a resposta ao pedido por:

Email	Telefone	Nenhum
VALOR DO CONTACTO		
		

Cancelar



Submeter