

TÍTULO

Manual do Balcão Digital dos SMAS de Leiria

ÍNDICE

Índice

Título	1
Índice	1
Objetivo do Manual	1
1 - Requisitos para uma boa utilização	1
2 - Registo no Balcão Digital	2
3 - Perfil de Utilizador	5
4 - Modificar a palavra-chave.....	5
5 - Aceder ao Balcão Digital	6
6 - Funcionalidades disponíveis no Balcão Digital	7
6.1 – Início ou Resumo.....	8
6.2 – Contratos.....	8
6.3 – Comunicar Leituras	10
6.4 – Faturas.....	11
6.5 – Pedidos.....	12

OBJETIVO DO MANUAL

Descrever o Balcão Digital, requisitos, registo, acesso e funcionalidades.

Aceda, onde e quando quiser aos seus dados e informações.

1 - REQUISITOS PARA UMA BOA UTILIZAÇÃO

Requisitos que devem ser cumpridos para a correta utilização das funcionalidades do Balcão Digital:

1. 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. A abertura de janelas automáticas pelo sistema, comumente designadas por *pop-ups*.
 - b. Executar *scripts* de *java*.
2. 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.

Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 1 de 13

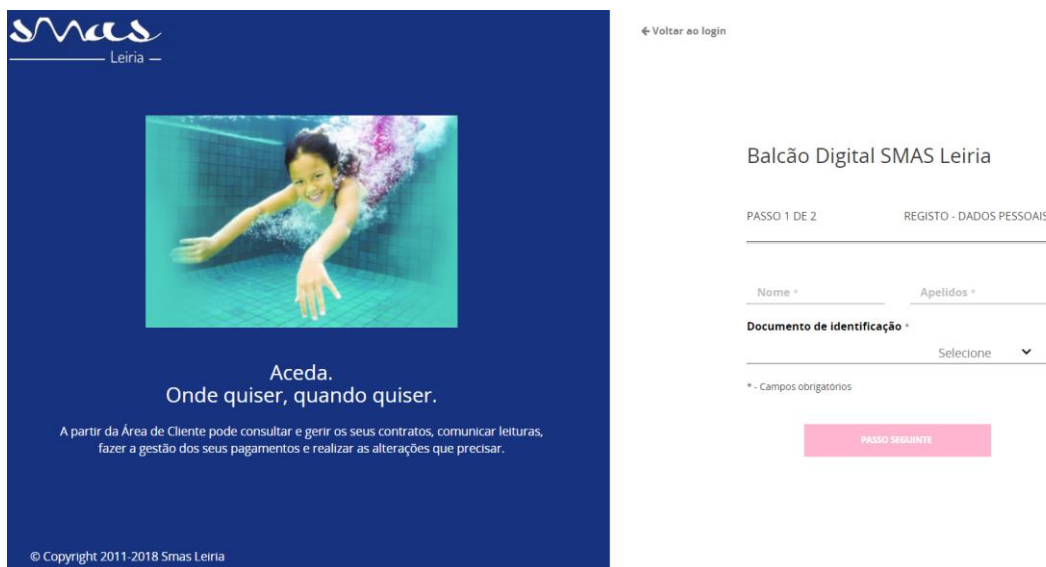
3. Para uma correta utilização do Balcão Digital, o Utilizador deverá assegurar os seguintes pressupostos, pela ordem apresentada:
 - a. Ser Cliente dos SMAS de Leiria, com pelo menos, um Contrato ativo.
 - b. Garantir os Requisitos para a correta utilização do Balcão Digital (pontos 1 e 2);
 - c. Criar um Registo no Balcão Digital, em que, apenas com um registo pode aceder a um ou mais Contratos/Instalações ativos;

2 - REGISTO NO BALCÃO DIGITAL

Aceda ao Balcão Digital através do site dos SMAS de Leiria <https://www.smas-leiria.pt/clientes>

Se for novo Utilizador, na Página inicial do Balcão Digital selecione a opção: “Não está registado? Registe-se agora”

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



- b. Preencha os restantes dados, leia atentamente os termos e as condições de utilização, caso concorde com estes clique em “Finalizar”.

Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 2 de 13



Balcão Digital SMAS Leiria

PASO 2 DE 2 DADOS ACESSO

E-mail *

Nome de utilizador * i

Password * i Confirme a password *

TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL

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

* - Campos obrigatórios

FINALIZAR

c. Irá voltar à página de Entrada do Balcão Digital.

2. Neste ponto, irá ser apresentada a página inicial do seu Utilizador:

a. Deve fazer a subscrição do contrato, selecionando a opção "Adicionar um Contrato":

+

Adicionar um contrato

INÍCIO
OS MEUS CONTRATOS
COMUNICAR LEITURAS
MINHAS FATURAS
MEUS PEDIDOS

Adicione um novo contrato

Adicionar um contrato

PRODUTO CONTRATADO

Água e/ou Saneamento

INSTALAÇÃO

NÚMERO DE CLIENTE

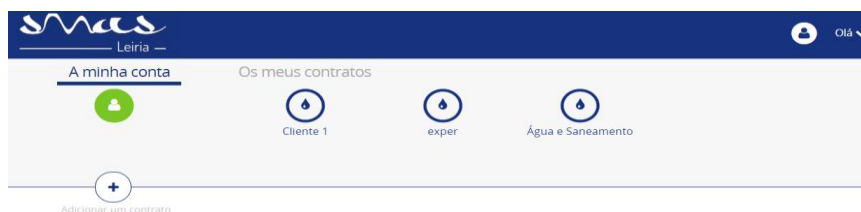
NÚMERO DE CONTA

NOME PERSONALIZADO

Cancelar

Enviar para avaliação

b. O nome personalizado é a designação que atribui a cada Contrato, como preferir:

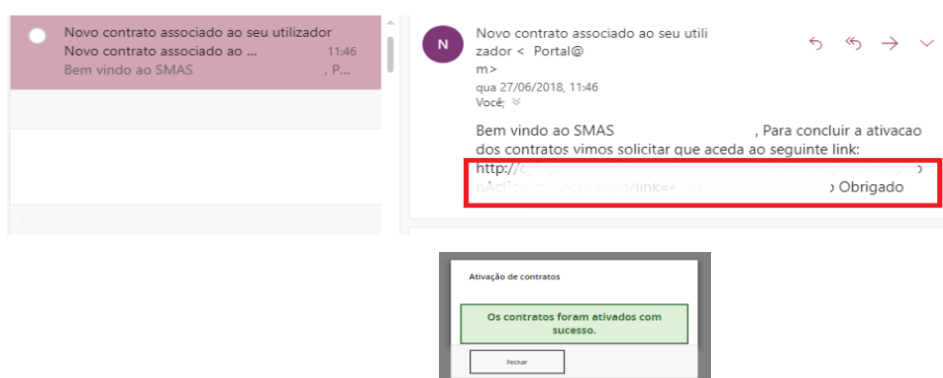


Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 3 de 13

- c. Selecionar a opção "Enviar para avaliação".
3. Posteriormente, receberá por escrito um código de ativação, por email ou carta.
- Nota importante - Por questões de segurança, se o email utilizado no Balcão Digital não estiver associado ao Contrato (nos registos dos SMAS de Leiria), o Cliente recebe a chave de ativação por carta. Se o email já estiver associado ao Contrato o Cliente recebe a chave de ativação por email.

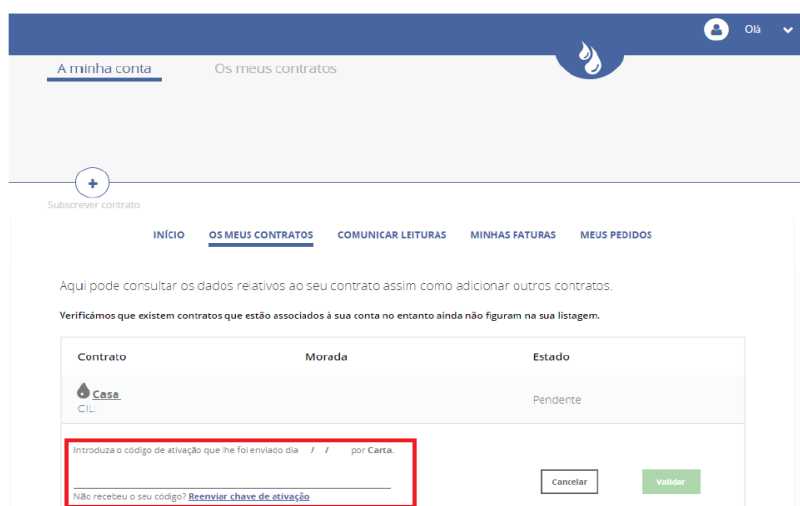
a. **Por email** (caso o seu email esteja associado ao seu contrato):

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

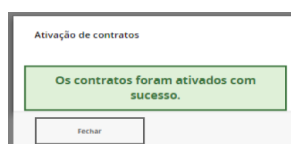


b. **Por carta:**

Irá receber uma carta, na morada registada na nossa aplicação de Clientes como morada de correspondência, com o código de ativação, que deverá ser inserido no campo marcado a vermelho na imagem abaixo:



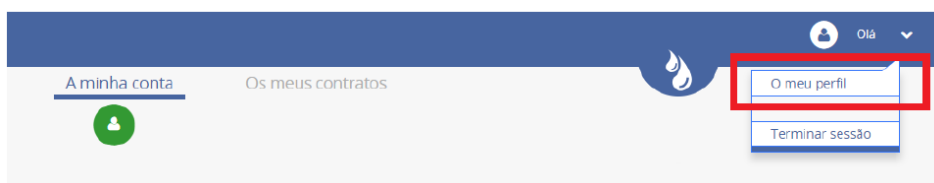
Depois do código inserido clica no botão "Validar" e recebe a mensagem de sucesso apresentada abaixo, caso o processo tenha decorrido sem erros.



Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 4 de 13

3 - PERFIL DE UTILIZADOR

Selecione 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	

Nota importante - Estes dados são fornecidos pelo Cliente no Registo do Balcão Digital, sendo que não estão associados ao Contrato do Cliente. Em caso de verificar necessidade de alterar ou melhorar algum dado do Contrato deve efetuar um Pedido no Balcão Digital.

4 - MODIFICAR A PALAVRA-CHAVE

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:

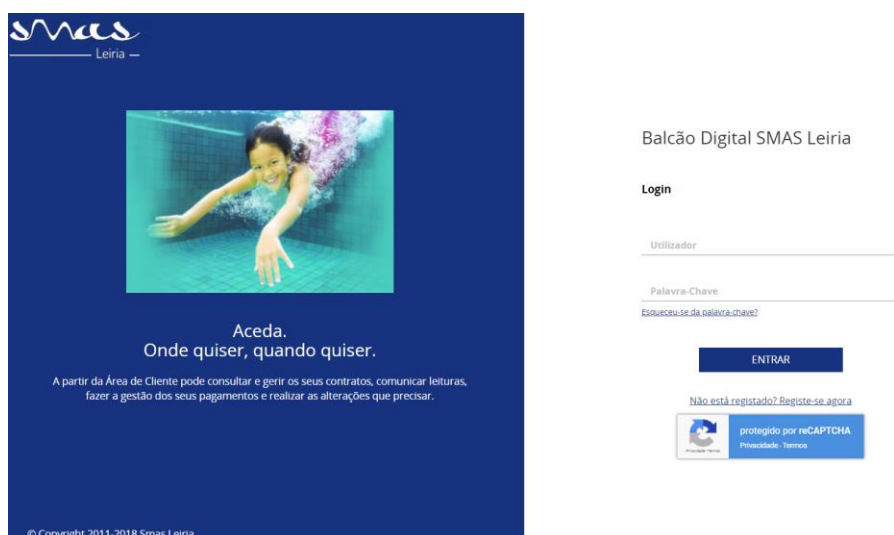
Na alteração de *password* é necessário ter em consideração os seguintes princípios:

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

Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 5 de 13

5 - ACEDER AO BALCÃO DIGITAL

Aceda ao Balcão Digital através do *site* dos SMAS de Leiria <https://www.smas-leiria.pt/clientes>



Se já for Utilizador do Balcão Digital, antigo, apenas necessita de fazer o Login normal.

- A primeira vez que entrar, neste novo Balcão Digital, aceda através do *site* dos SMAS de Leiria.
- Se tiver o *link* do antigo Balcão Digital nos Favoritos das suas pesquisas elimine-o.
- Caso tenha alguma dificuldade neste primeiro acesso, na opção: “*Esqueceu-se da Palavra-Chave*” solicite nova senha (que lhe será remetida através de e-mail e que depois deverá alterar).

Caso já tenha conta no Balcão Digital os contratos associados ao seu NIF serão migrados automaticamente.

Aparecem logo no cabeçalho com o nome personalizado, ou seja, a designação que atribui a cada Contrato.



Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 6 de 13

6 - FUNCIONALIDADES DISPONÍVEIS NO BALCÃO DIGITAL

- Consultar Contratos – Permite efetuar a consulta de dados do contrato;
- Contratos – Permite indicar alterações ao email que consta no contrato, ao nº de telefone/telemóvel e à morada para envio da Correspondência;
- Ativar / Desativar Fatura Eletrónica – Permite que seja ativada ou desativada a funcionalidade. Ao ativar esta funcionalidade deixa de receber as faturas em papel e passam a ser enviadas para o endereço eletrónico que indicar;
- Subscrever Contrato – Permite adicionar à sua conta, contratos já existentes;
- Consultar Faturas – Permite efetuar a consulta de faturas e o seu estado;
- 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.
- Pedidos – Todos os Pedidos efetuados no Balcão podem ser consultados neste menu, sendo que é neste menu que poderá contactar os SMAS de Leiria através dos diversos tipos de Pedidos disponíveis.
- Nas imagens e nos links existe reencaminhamento para os diversos assuntos.



É disponibilizado um menu horizontal que inclui as seguintes funcionalidades:

- 6.1 Início ou Resumo
- 6.2 Contratos
- 6.3 Comunicar Leituras
- 6.4 Faturas
- 6.5 Pedidos



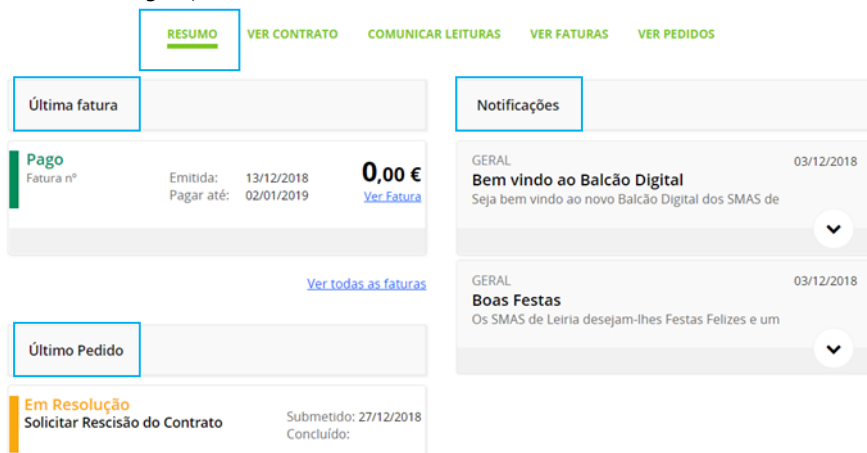
Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 7 de 13

6.1 – INÍCIO OU RESUMO

- 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 encontram-se em *pdf* e poderão ser descarregadas). Quando a Fatura se encontra por liquidar e não tem débito direto, ao clicar na seta aparecem as referências.



- ii. Notificações - Aparecem as 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".





6.2 – CONTRATOS

1. Lista de Contratos - Lista de Contratos que estejam associados ao Utilizador em questão. Nesta funcionalidade o Utilizador tem a possibilidade de adicionar vários contratos.

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, o Utilizador tem acesso a toda a informação detalhada do contrato que selecionou:

Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 8 de 13

Dados de produto

PLANO

Água

MORADA DE CONTRATO

NOME PERSONALIZADO

ÁGUA

TARIFA

Doméstica

CE

NÚMERO DE CONTRATO

DATA DE INÍCIO

Titular do contrato

NOME

MORADA

E-MAIL

TELEFONE

Sem Informação

NIF

Dados de pagamento

MORADA

FATURA ELETRÓNICA

Ativar

Inativo

DÉBITO DIRETO

Ativar

Inativo

2. No painel de “Detalhes do Contrato”, o Cliente pode efetuar vários pedidos, nomeadamente:
- A. Ativar/Desativar a Fatura Eletrónica:

FATURA ELETRÓNICA

Ativar

Inativo

DÉBITO DIRETO

Ativar

Inativo

ATIVACÃO DA FATURA ELETRÓNICA

E-mail

☐ Li e aceito as condições de adesão à fatura eletrónica.

Pretende receber a resposta ao pedido por:

Email

Telefone

Nenhum

VALOR DO CONTACTO

Cancelar

Submeter

- B. Alterar a 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”. Este tipo de alteração segue para o Serviço de Apoio ao Cliente que dará seguimento ao pedido. As alterações só ficarão disponíveis, na próxima fatura a ser processada, após a intervenção do Serviço de Apoio ao Cliente.

Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 9 de 13

ALTERAR MORADA DE ENVIO DAS FATURAS

Indique Nova Morada

Rua

Porta Andar Código postal Localidade postal

DISTRITO CONCELHO FREGUESIA LOCALIDADE

Cancelar Submeter

6.3 – COMUNICAR LEITURAS

1. Comunicar Leitura - 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. Nesta área tem a informação do período para comunicar a leitura.

RESUMO VER CONTRATO **COMUNICAR LEITURAS**

Comunicar regularmente a sua leitura evita estimativas.

Data recomendada para comunicar leituras
Comunique as suas leituras entre o dia 02 e o dia 08 .

Comunicar Leitura

Água

Leitura do contador

Leitura de Água (m³)

SUBMITER

2. O Utilizador deve inserir a leitura e seleccionar a opção "Submeter". Em determinadas situações poderão ser apresentadas mensagens de alerta, como por exemplo:

Comunicar Leitura

Água

Leitura do contador

Consumo de Água (m³)

50555

SUBMITER

ATENÇÃO

Leitura fora dos valores esperados
Leitura submetida fora das datas esperadas

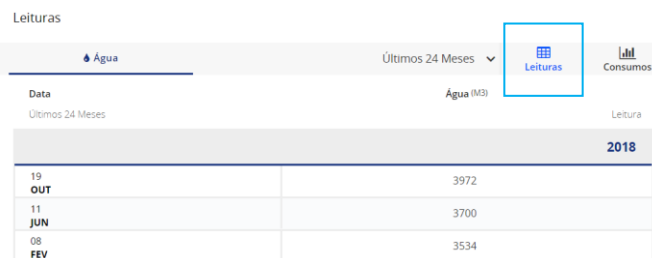
☐ Aceito enviar a leitura com os valores

Nota:

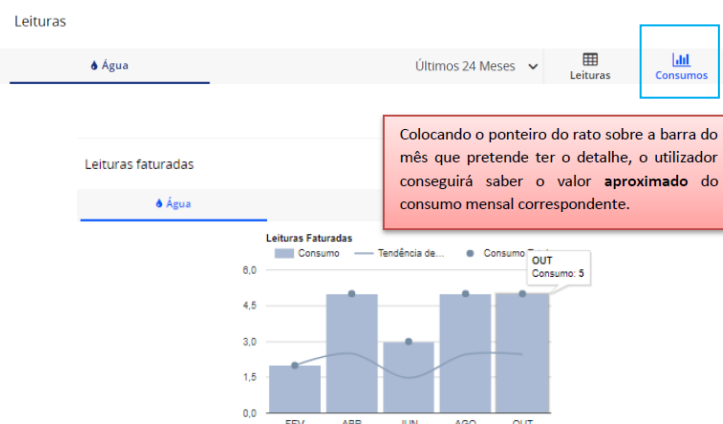
Esta Leitura é recolhida para efeitos de faturação, caso respeite o período ideal para comunicação de leitura e caso, nesse período, não seja recolhida uma leitura de empresa no local da instalação; caso contrário, a Leitura é apenas recolhida para Histórico de Leituras.

3. Leituras - O Utilizador poderá consultar o histórico de leituras faturadas para este contrato:

Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 10 de 13

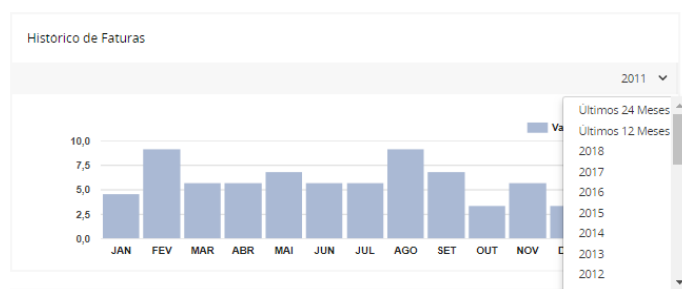


4. Consumos - O Utilizador poderá consultar o histórico anual de consumos pelo gráfico apresentado em baixo:



6.4 – FATURAS

1. O Utilizador terá acesso a um painel de Histórico de Faturação, dividido em duas seções principais. Inicialmente é apresentado um gráfico anual, que apresenta os valores das faturas ao longo do ano selecionado:



2. De seguida, é apresentada uma listagem de todas as faturas que correspondem ao ano selecionado, por mês. Aqui encontra, também, a informação do estado da fatura (pagu, por pagar). No botão "Ver Fatura" é possível descarregar o *pdf* da fatura correspondente.

Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 11 de 13

abril

Pago

Fatura Nº

Emitida:

Pagar até:

€

Download Fatura

março

Pago

Fatura Nº

Emitida:

Pagar até:

€

Download Fatura

fevereiro

Pago

Fatura Nº

Emitida:

Pagar até:

€

Download Fatura

janeiro

Pago

Fatura Nº

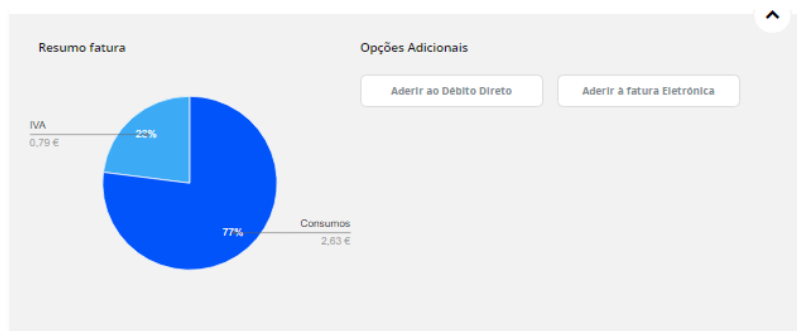
Emitida:

Pagar até:

€

Download Fatura

- Selecione a fatura pretendida acederá a um resumo da mesma:



6.5 – PEDIDOS

- 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 relativos aos seus contratos.

Estes são os seus pedidos que estão atualmente sob a observação do SMA5 de Leiria

Em Resolução

Solicitar Rescisão do Contrato

Nº 3884827

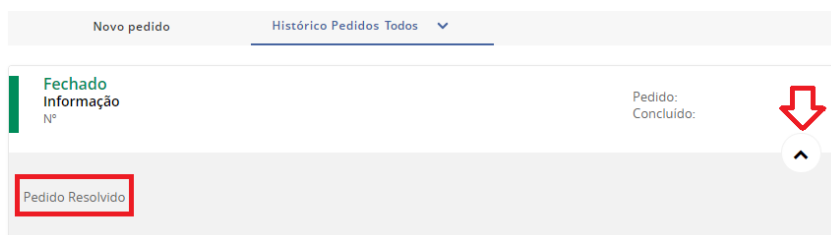
Submetido:

27/12/2018

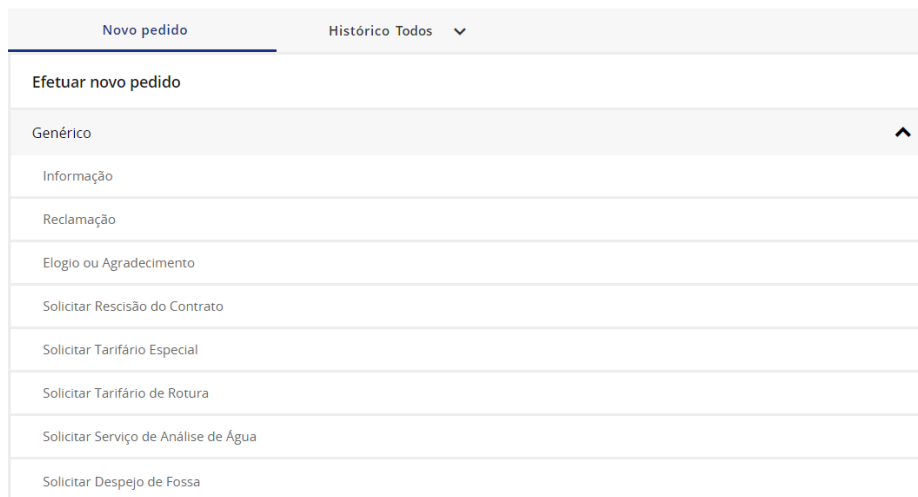
Concluído:

- 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:

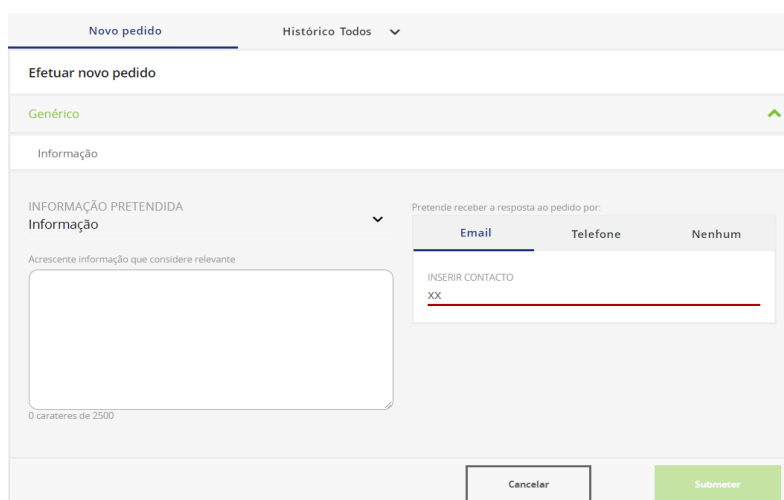
Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 12 de 13



3. Novo Pedido - O Utilizador poderá registar um novo pedido seleccionando a opção pretendida:



Neste exemplo seleccionámos "Informação", deve preencher o campo a explicar qual a informação que necessita. 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 seleccionar o botão "Submeter".



Nota: As respostas dos SMAS de Leiria aos Pedidos, efetuados pelos Utilizadores no Balcão Digital, é através do endereço do e-mail ou telefonicamente, conforme indicado no Pedido.

Estamos ao dispor, caso surja alguma duvida, através do próprio Balcão Digital, ou do telefone 244 817 300, ou do endereço eletrónico geral@smas-leiria.pt

Edição Nº	Data	Páginas
03	03/01/2019	Página 13 de 13