



Agência para a Energia



# Guia de apoio aos peritos qualificados



[portalcasamais.pt](http://portalcasamais.pt)

## Índice

1.	Apresentação .....	2
2.	Objetivos deste documento.....	2
3.	Eixos de atuação .....	3
4.	Proposta de valor .....	4
5.	Áreas de atuação.....	4
6.	Integrar o casA+ .....	5
7.	Consultar dados gerais.....	7
8.	Regras de utilização do Portal.....	8
9.	Diretório de empresas .....	8
10.	Pedidos de Proposta para certificação energética e assessoria .....	9
11.	Informação de incentivos.....	13
12.	Estatísticas.....	13
13.	Portal casA+, o seu aliado! .....	14

## 1. Apresentação



O Portal casA+ ([www.portalcasamais.pt](http://www.portalcasamais.pt)) é uma plataforma digital dirigida a proprietários (ou arrendatários) de imóveis e a empresas e profissionais do setor da água e da energia. No casA+ o consumidor pode centralizar toda a informação relevante sobre a sua habitação e entender quais os passos que deve seguir para melhorar a eficiência energética e hídrica, potenciando simultaneamente o conforto da sua casa. Já as empresas registadas no casA+ podem usufruir de um local de maior proximidade e destaque junto do consumidor, estando associadas a um Portal de confiança e de qualidade. O casA+ reúne cidadãos, empresas e técnicos qualificados como peritos qualificados e auditores num único local, facilitando a comunicação entre os agentes e trazendo inúmeras mais valias para todos.

## 2. Objetivos deste documento

Este documento visa esclarecer todos os peritos qualificados que estejam ou queiram vir a estar presentes no Portal casA+, bem como dar resposta a todas as questões que possam surgir relativamente às funcionalidades disponíveis e à utilização do Portal.

Para tal neste documento poderá:

- ✓ encontrar informação sobre como deve **habilitar a presença como Perito Qualificado** no Portal;
- ✓ conhecer as **regras de boa utilização** e funcionamento do Portal;
- ✓ aprender a utilizar a ferramenta de **gestão de pedidos de assessoria e de certificação energética**;
- ✓ conhecer todas as funcionalidades de Portal e aprender a **tirar o máximo partido do casA+**.

Junte-se a nós e faça parte desta missão!

### 3. Eixos de atuação

O Portal casA+ rege-se por 6 eixos de atuação, são eles:

- ✓ **Sinergia** entre as diversas iniciativas da ADENE das quais destacamos o Sistema de Certificação Energética de Edifícios, o Sistema de Etiquetagem Energética de Produtos CLASSE+, a Plataforma de Comparação de Tarifários Poupa Energia, o Sistema de Classificação Hídrica AQUA+ e outras mais iniciativas da ADENE;
- ✓ **Proximidade**, sendo um portal direcionado para o consumidor, pretendemos garantir a presença das mais reconhecidas e melhores empresas ou marcas do mercado, aproximando assim os proprietários das empresas qualificadas presentes no Portal.
- ✓ **Informação** para reduzir a iliteracia energética e hídrica disponibilizando notícias, dicas ou guias de boas práticas, sempre focadas no edificado;
- ✓ **Circularidade** pela abertura de novas áreas de atuação sempre relacionadas com a eficiência e sustentabilidade, para conseguirmos uma maior abrangência e também a aproximação à Neutralidade Carbónica.
- ✓ **Mitigação** pela célere aplicação das medidas de melhoria com divulgação de incentivos ou propostas financeiras, com vista à redução da Pobreza Energética.
- ✓ **Monitorização** alinhada com planos, políticas públicas e incentivos governamentais.



## 4. Proposta de valor

O casA+ reúne consumidores, empresas fornecedoras de serviços e peritos qualificados num único local, facilitando a comunicação entre todos os agentes e trazendo inúmeras mais valias para todos.

O consumidor, numa primeira instância, identifica de forma simples e rápida as oportunidades de melhoria do imóvel, podendo aceder e adquirir soluções de eficiência energética comercializadas por empresas de confiança.

Por outro lado, as empresas fornecedoras de serviços tornam-se mais próximas do consumidor e diferenciam-se da concorrência ao atribuir mais valor aos seus serviços, direcionando a sua oferta comercial para soluções de melhor desempenho energético e/ou hídrico.

Já os peritos qualificados ganham também uma montra para os seus serviços, podendo receber pedidos de proposta para a certificação energética da habitação e prestando apoio à implementação de medidas de melhoria através de serviços de assessoria.

O portal casA+ reúne empresas de prestação de serviços em todas as áreas de atuação para a melhoria do desempenho energético e hídrico das habitações portuguesas



## 5. Áreas de atuação

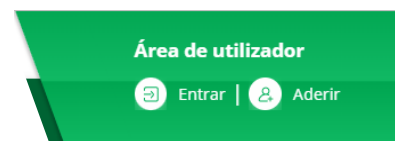
As áreas de atuação disponíveis no Portal são as seguintes: isolamentos térmicos, janelas eficientes, sistemas de climatização e água quente sanitária, energias renováveis, arquitetura bioclimática, eficiência hídrica, auditoria e certificação, ventilação, impermeabilização e mobilidade sustentável.

O portal também dispõe, na sua área pública, de um Diretório de Empresas. Através dos filtros de pesquisa do Diretório, o consumidor poderá procurar e consultar a listagem de empresas aderentes que dão resposta à área de atuação desejada, de uma forma ágil e expedita.



## 6. Integrar o casA+

Os Peritos Qualificados que habilitam a sua presença no Portal casA+ beneficiam de uma maior visibilidade, resultando na angariação de mais clientes e serviços.



### Habilitar presença no casA+

Para habilitar a presença como Perito Qualificado no Portal casA+ deverá aceder previamente à **plataforma do SCE e verificar que o estado “Permitir dados públicos” no Sistema de Certificação Energética se encontra ativo**. Caso este estado não se encontre ativo poderá realizar a sua alteração no site do SCE, seguindo os passos indicados na imagem infra.

**Dados Públicos**

↑  
☎  
✉

**Dados Pessoais** | **Empresas Associadas**

▼ PERMISSÕES E ACESSIBILIDADE

**Permitir Dados Públicos?**  Sim  Não

Autorizo a ADENE a tratar os dados pessoais, recolhidos através deste formulário, para fins de inserção dos mesmos nas seguintes listas públicas de Técnicos SCE: na Bolsa de Peritos Qualificados para a Certificação Energética e/ou na Bolsa de Técnicos de Instalação e Manutenção de Edifícios e Sistemas, conforme aplicável, bem como na disponibilização dos dados constantes nessa(s) bolsa(s) a entidades terceiras.

Autorizo a ADENE a tratar os dados pessoais, recolhidos através deste formulário, para fins de envio dos seguintes conteúdos promocionais (por favor, configure através do botão abaixo, os campos abrangidos pelo presente consentimento):

**Configure aqui as suas opções**

Notificações, e-mails, notícias e outros conteúdos promocionais relativos ao SCE, incluindo, sem limitar, ações de divulgação do SCE, ações de formação sobre matérias do interesse dos Técnicos do SCE, workshops e exames de diversas áreas temáticas direcionadas a Técnicos SCE promovidas pela ADENE ou por parceiros da ADENE

Conteúdos promocionais relativos às demais atividades desenvolvidas pela ADENE – Agência para a Energia.

**REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO**

A revogação do consentimento poderá ser feita em qualquer altura, acedendo a esta página e editando as suas preferências. Em qualquer caso, a ADENE assegura o exercício dos direitos de obter informação relativa ao tratamento dos seus Dados Pessoais, bem como de acesso, oposição e/ou limitação ao tratamento, revogação do consentimento, portabilidade, atualização, retificação ou eliminação dos Dados Pessoais pelo respetivo titular, bastando que, para o efeito, envie um e-mail para [privacidade@adene.pt](mailto:privacidade@adene.pt). Para saber mais sobre o modo como a ADENE trata os seus Dados Pessoais e os seus direitos, por favor, consulte a Política de Privacidade da ADENE disponível aqui <https://www.adene.pt/privacidade/>.

### 1º Acesso

Após habilitação de presença no Portal casA+, conforme explicitado no passo anterior, deverá realizar o primeiro acesso à área reservada de Perito Qualificado no casA+. Depois de realizar o primeiro acesso ficará apto a receber pedidos de proposta de assessoria e certificação energética através do casA+. Para tal, deverá aceder ao **separador “Peritos”** disponibilizado depois de clicar no botão **“Entrar”** no canto superior direito no Portal casA+, disponível através do endereço

[www.portalcasamais.pt](http://www.portalcasamais.pt). De seguida deverá inserir o seu número de perito qualificado e a palavra-passe de acesso à plataforma do SCE nos campos designados para o efeito, seguindo os passos descritos no ponto seguinte “**Login**”.

Daí em diante irá passar a receber pedidos de proposta de assessoria e de certificação energética, que poderá monitorizar e dar resposta acedendo à área reservada de perito qualificado. Se ativar as notificações por email poderá ser notificado por email cada vez que receber um novo pedido de proposta.

### **Login**

Para fazer *login*, o utilizador deverá clicar no **botão “Entrar”** no canto superior direito, selecionando de seguida o **separador “Peritos”**. Depois deve colocar o número de perito qualificado e a palavra-passe de acesso à plataforma do SCE nos campos designados para o efeito e clicar no **botão “Entrar”**, conforme imagem infra.

Particulares **Peritos** Empresas

AUTENTICAÇÃO.GOV

OU

Numero de perito \*

Palavra-passe \*

Entrar

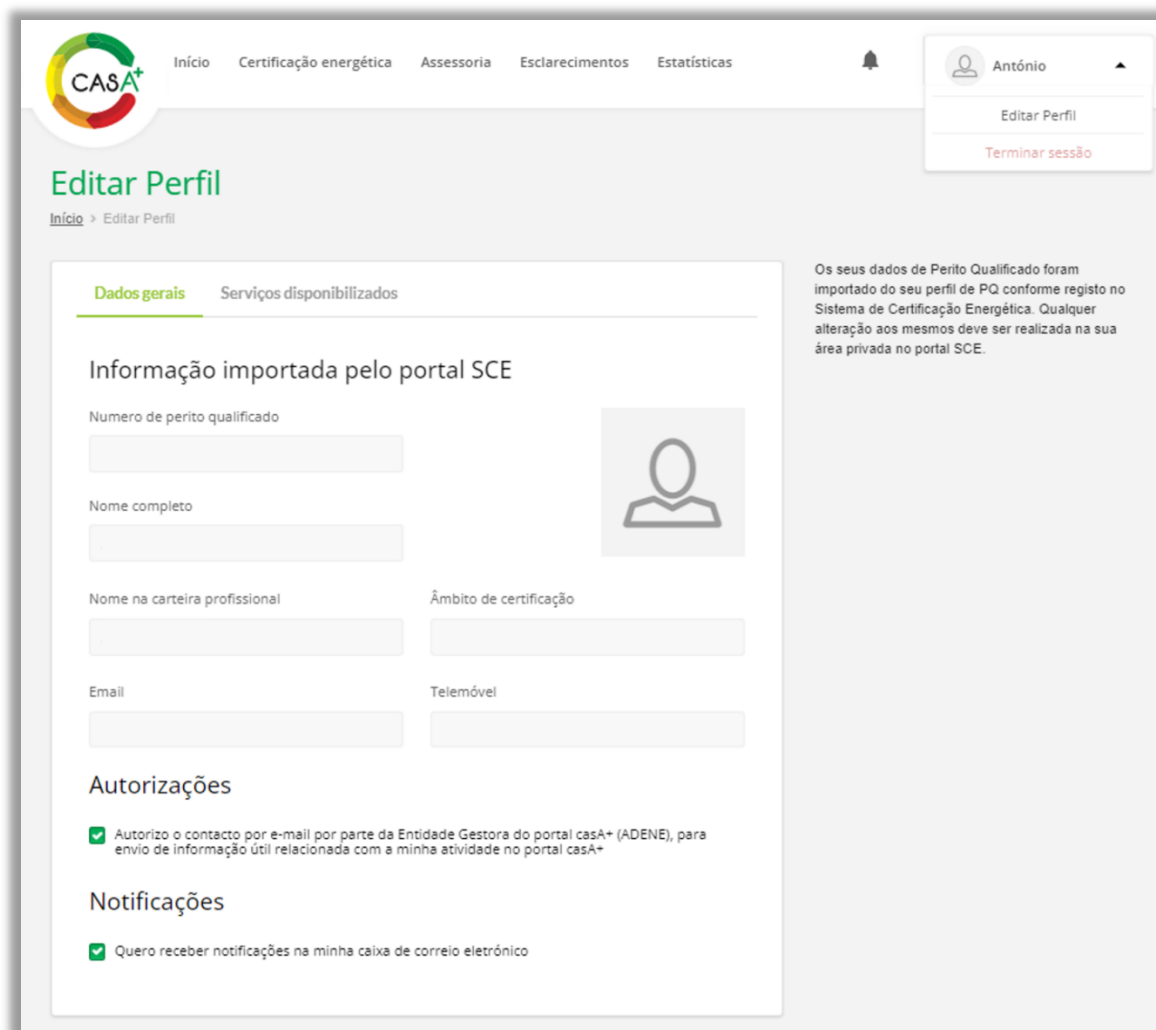
Ainda não tem conta? [ADIRA JÁ!](#) [RECUPERAR PALAVRA-PASSE](#)

### **Recuperação e alteração de palavra-passe**

A recuperação e a alteração da palavra-passe de acesso à área reservada do Portal casA+ de Perito Qualificado devem ser efetuadas na plataforma do Sistema de Certificação Energética, uma vez que o acesso ao Portal casA+ é realizado com base nestes dados.

## 7. Consultar dados gerais

Na área reservada do Portal casA+, o Perito poderá verificar os seus dados gerais, bem como os serviços que se encontram ativos e para os quais poderá receber solicitações de utilizadores particulares. Para tal, deverá clicar em **“Editar Perfil”** e consultar a informação disponibilizada, conforme imagem infra.



Os dados de Perito Qualificado são importados do seu perfil de PQ conforme registo no Sistema de Certificação Energética. Assim, **qualquer alteração aos mesmos deve ser realizada preferencialmente na sua área privada no portal SCE.**



## 8. Regras de utilização do Portal

O Portal casA+, sendo uma plataforma direcionada ao consumidor, reúne um conjunto de regras de boa utilização a cumprir pelos Peritos Qualificados que nele pretendam ingressar. Deste modo, e para que seja assegurada a harmonia e o bom funcionamento do Portal, os Peritos Qualificados presentes no casA+ deverão assegurar o cumprimento das regras de boa utilização do Portal casA+:

- ✓ Cumprir com os critérios estabelecidos para presença no Portal casA+;
- ✓ Cumprir com o Regulamento Geral de Proteção de Dados e manter a confidencialidade dos dados dos clientes;
- ✓ Os dados dos pedidos de orçamento recebidos nunca deverão ser encaminhados para profissionais ou entidades subcontratadas;
- ✓ Resposta a pedidos de proposta de orçamento sempre que possível em 10 dias úteis.

## 9. Diretório de empresas

O casA+ disponibiliza um Diretório de Empresas na área pública do portal. Através do Diretório de Empresas, o consumidor poderá consultar os profissionais e empresas que se encontram devidamente registados e aptos para apoiar na implementação de medidas de melhoria de eficiência energética e hídrica do imóvel. Deste modo, todas as empresas e profissionais aderentes ao casA+ irão figurar neste diretório, onde poderão destacar a sua atividade.

O formulário apresenta o título 'PROCURE UMA EMPRESA' em verde. Abaixo dele, o texto 'Poderá efetuar a pesquisa por nome de empresa ou por NIPC/NIF'. Há um campo de texto para 'Introduza o nome de uma empresa...'. Abaixo do campo, há dois menus de seleção: 'Todas as áreas' e 'Todos os distritos', ambos com setas para baixo.

O Diretório de Empresas possui ainda um conjunto de filtros de pesquisa que agilizam a consulta de profissionais, com base na área de atuação, distrito de atuação e identificação de empresas (nome ou NIF).

Ao realizar a pesquisa de empresas e profissionais no Diretório de Empresas do Portal casA+, o consumidor pode consultar os dados das empresas listadas através da ficha de dados de empresa. Para aceder à ficha de dados de empresa bastará clicar sobre o ícone da empresa que pretende consultar e irá surgir uma janela pop-up semelhante à imagem apresentada abaixo.

O Diretório de empresas encontra-se disponível [AQUI](#).

## 10. Pedidos de Proposta para certificação energética e assessoria

Através do Portal casA+ o Perito Qualificado fica apto a receber pedidos de orçamento para a prestação de serviços de certificação energética e acompanhamento da implementação de medidas de melhoria (serviços de assessoria), encaminhadas pelos utilizadores particulares do Portal casA+. Poderá gerir os pedidos de orçamento de uma forma ágil e simples e reunir a informação toda num único local, desde a receção do pedido de orçamento até à finalização do serviço prestado com a possibilidade de obter a avaliação dos seus clientes.

### Certificação energética

No **separador da “Certificação energética”** o Perito Qualificado encontrará a listagem de todos os pedidos de orçamento, encaminhados por utilizadores particulares, com vista à atualização ou emissão de certificados energéticos. Cada pedido de proposta de orçamento é numerado e identificado pelo nome do cliente, disponibilizando ainda a data de receção e informação quanto ao tipo de pedido (se se trata de um novo certificado ou de uma atualização) e ao estado de resposta (novo, cancelado, rejeitado, respondido, aceite e concluído). A listagem assemelhar-se-á à imagem disponibilizada infra.

Número	Recepção	Tipo	Cliente	Estado	Ações
1000013	18/08/2022	Certificado novo	Mariana Simoes	Novo	

Resultados por página: 10 1 a 1 de 1

## Assessoria

No **separador da “Assessoria”** o Perito Qualificado encontrará a listagem de todos os pedidos de orçamento, encaminhados por utilizadores particulares, para prestação de serviços de assessoria. Cada pedido de proposta de orçamento é numerado e identificado pelo nome do cliente, disponibilizando ainda a data de receção e informação quanto ao estado de resposta (novo, cancelado, rejeitado, respondido, aceite e concluído). A imagem infra demonstra a listagem indicada.

The screenshot shows the 'Assessoria' section of the portal. At the top, there is a navigation bar with 'Assessoria' highlighted. Below it, the title 'Assessoria' is displayed. The main content is a table titled 'Listagem de pedidos de assessoria' with the following data:

Id	Recepção	Cliente	Estado	Ações
SCE0000146672228/7	11/07/2022	Alexandre	Respondido	
SCE0000146672228/6	29/06/2022	Alexandre	Novo	
SCE0000146672228/5	29/06/2022	Alexandre	Concluído	
SCE0000146672228/4	29/06/2022	Alexandre	Concluído	
SCE0000146672228/3	29/06/2022	Alexandre	Rejeitado	
SCE0000146672228/2	29/06/2022	Alexandre	Aceite	

At the bottom of the table, there is a pagination control: 'Resultados por página: 10' and '1 a 6 de 6'.

## Resposta a pedidos de proposta

Ao abrir um pedido de orçamento (certificação energética ou assessoria), **clikando sobre o ícone do lápis** disponível nas listagens de pedidos de assessoria e certificação, assinalado nas imagens anteriores, acedemos a toda a informação necessária do pedido, nomeadamente aos dados de contacto e de morada do cliente e à informação sobre o imóvel.

### Estado de um pedido de proposta

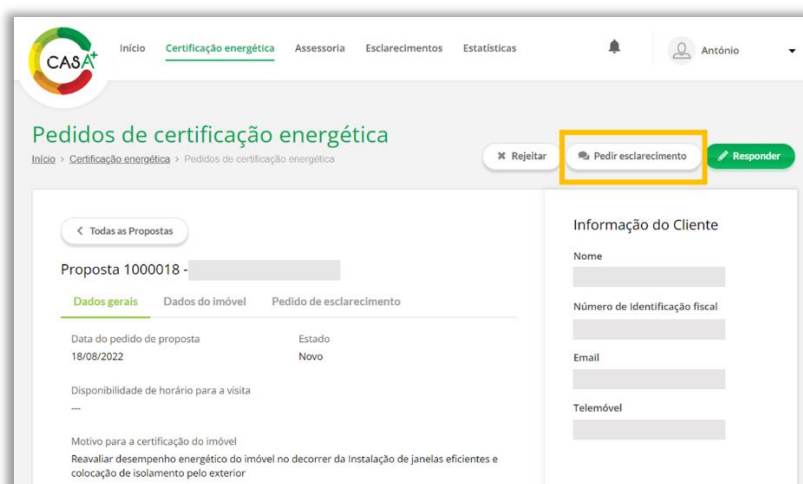
Os estados de resposta a um pedido de proposta de orçamento (quer seja de certificação energética ou de assessoria) são os seguintes:

- **Novo:** Diz respeito a um novo pedido de proposta, para o qual ainda não foi dada resposta.
- **Cancelado:** Indica que o cliente particular cancelou o pedido de orçamento e já não pretende obter resposta ao solicitado.

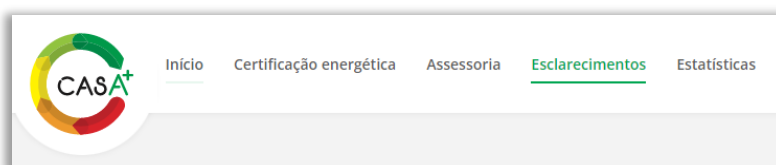
- **Rejeitado:** Sinaliza os pedidos de proposta rejeitados, quer pelo PQ caso não tenha disponibilidade ou capacidade para dar sequência ao serviço solicitado, quer pelo cliente quando este rejeita o orçamento remetido pelo PQ.
- **Respondido:** Permite identificar os pedidos de proposta aos quais o PQ já deu resposta, enviando o orçamento para os serviços solicitados.
- **Aceite:** Refere-se aos orçamentos validados pelos clientes, indicando que a proposta de orçamento foi aceite pelo cliente.
- **Concluído:** Indica que o serviço solicitado pelo cliente já foi prestado. Este estado poderá ser acompanhado de uma avaliação ao serviço prestado pelo cliente, sempre que este opte por fazê-la.

## Pedido de esclarecimentos

O portal facilita o contacto direto entre o Perito Qualificado e o utilizador particular, sempre que este seja necessário. Para tal, caso o PQ necessite de solicitar mais informação relativa ao pedido de proposta, esta poderá pedir esclarecimentos ao cliente durante a fase de orçamentação, através do **botão “Pedir esclarecimento”**. Ao clicar neste botão surgirá uma caixa de texto onde o PQ poderá incluir as suas questões. Ao clicar no **botão “Enviar”** na **caixa de texto “Pedir esclarecimento”** a mensagem será enviada para o cliente particular via casA+.



As questões colocadas e as respostas dadas pelo cliente irão surgir no **separador “Esclarecimento”**, conforme imagem infra. As mensagens trocadas poderão ser consultadas em qualquer altura.



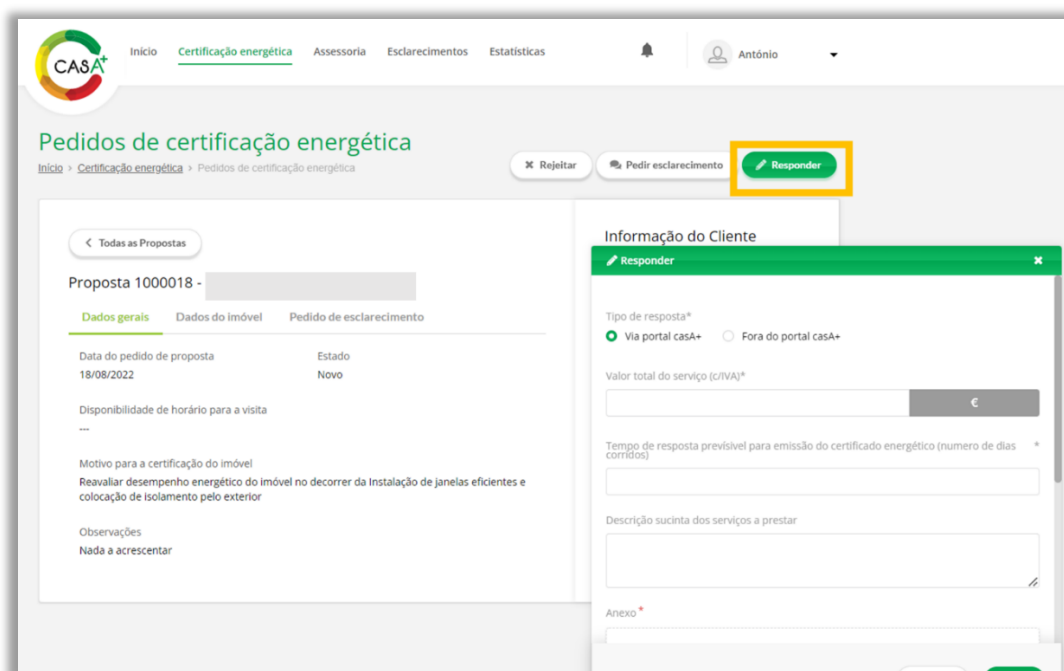
## Resposta a pedido de certificação e/ou assessoria

As interações possibilitadas pelo portal no que diz respeito à gestão dos pedidos de orçamento são 2:

- ✓ **Rejeitar pedido**, sempre que o PQ não tenha capacidade de resposta, não apresente a solução indicada, ou por outra razão igualmente válida (clicando no botão “Rejeitar”);
- ✓ **Resposta direta ao cliente**, que poderá ser realizada preferencialmente via portal casA+ ou fora do portal (clicando no botão “Responder”).

A resposta direta ao pedido de orçamento pelo PQ poderá ser realizada clicando no botão “Responder”. De seguida deverá selecionar-se o tipo de resposta e preencher o formulário com a informação solicitada:

- ✓ **Via portal casA+:** Resposta direta ao cliente via Portal que permite indexar toda a informação relativa ao orçamento encaminhado. Com este tipo de resposta o PQ reúne toda a informação no Portal casA+. Este é o tipo de resposta que aconselhamos que utilize;
- ✓ **Fora do portal casA+:** Resposta ocorre fora do Portal, permite apenas que o PQ fique com a informação de que o pedido já foi respondido, não permitindo qualquer indexação de documentação.



## 11. Informação de incentivos

O Portal casA+ apresenta ainda um conjunto de informação e de esclarecimentos sobre apoios e incentivos financeiros em vigor. Na página inicial da área reservada do Perito Qualificado é possível verificar quais os principais programas de incentivos que se encontram em vigor, bem como encontrar de forma expedita toda a informação necessária para os ficar a conhecer. Para além disso, o casA+ disponibiliza ainda, na sua área pública uma página dedicada a incentivos e financiamentos, onde toda a informação relevante sobre este tema é atualizada regularmente.

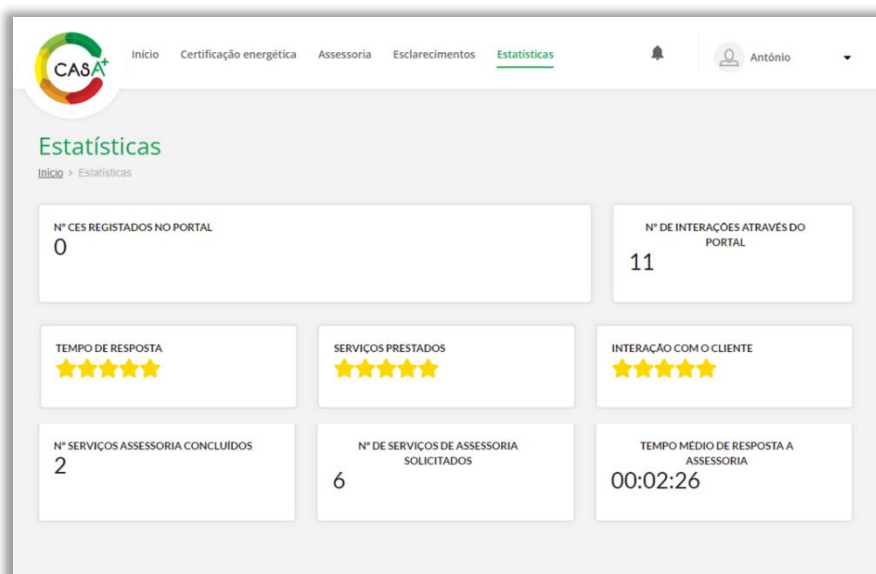


Saiba mais sobre os incentivos disponíveis [AQUI](#).

## 12. Estatísticas

Os Peritos Qualificados presentes no Portal casA+ poderão encontrar um relatório em tempo real no separador “Estatísticas”. Terão também acesso ao feedback dos seus clientes, que poderão avaliar o Perito relativamente ao “tempo de resposta”, ao “serviço prestado” e à “interação com o cliente”.

O Perito Qualificado poderá utilizar esta ferramenta para autoavaliar os serviços prestados e analisar formas de melhorar o seu desempenho.



### 13. Portal casA+, o seu aliado!

O portal casA+ permite a angariação de clientes e de serviços. Junte-se ao Portal casA+, o Portal de referência para o consumidor, e beneficie já hoje das suas funcionalidades e benefícios.

**Aceda ao Portal casA+ e comece já hoje a usufruir das funcionalidades do Portal!**



Aceda aqui!