



Agência para a Energia



Guia de apoio às empresas



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. Registo e login.....	5
7. Critérios de adesão e regras de utilização do Portal.....	10
8. Regras de utilização do Portal.....	11
9. Diretório de empresas	12
10. Associar empresas parceiras.....	13
11. Pedidos de Proposta de Medida de Melhoria	13
12. Orientações de boas práticas.....	20
13. Informação de incentivos.....	24
14. Estatísticas.....	25
15. Portal casA+, o aliado da sua empresa!	25

1. Apresentação



O Portal casA+ (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 Portal age junto do consumidor, disponibilizando um conjunto de informação e de serviços na área da eficiência energética e hídrica. Para tal, o casA+ conta com a participação das empresas do sector.

2. Objetivos deste documento

Este documento visa esclarecer todas as empresas aderentes, ou que queiram vir a aderir ao Portal casA+, as questões que possam surgir relativamente ao registo e ao modo de utilização do Portal.

Para tal neste documento poderá:

- ✓ encontrar informação sobre como deve efetuar o **registo da sua empresa** no Portal, bem como que documentação deverá apresentar;
- ✓ conhecer as **regras de boa utilização** e funcionamento do Portal;
- ✓ identificar **orientações de boas práticas** em fase de orçamentação, obra/instalação e pós-venda;
- ✓ aprender a utilizar a ferramenta de **gestão de pedidos de orçamento**;
- ✓ 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

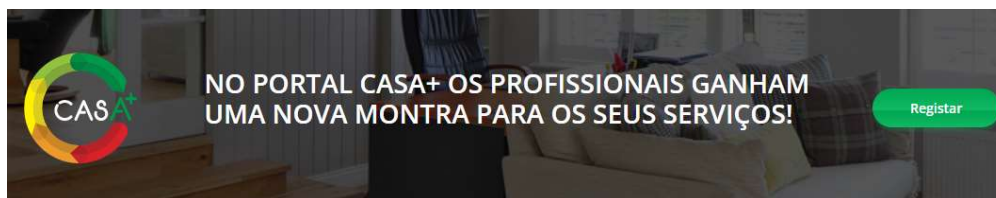
O casA+ reúne consumidores, empresas fornecedoras de serviços e peritos qualificados num único local, facilitando a comunicação entre todos os agentes e trazendo inúmeras mais valias para todos.

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 consultoria.

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



5. Áreas de atuação

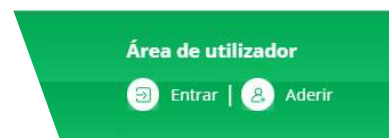
As áreas de atuação disponíveis no Portal são as seguintes: isolamentos térmicos, janelas eficientes, sistemas de climatização e água quente sanitária, energias renováveis, arquitetura bioclimática, eficiência hídrica, auditoria e certificação, ventilação, impermeabilização e mobilidade sustentável.



As empresas poderão registar-se nas suas áreas de atividade, desde que estas se incluam nas áreas de atuação disponibilizadas pelo Portal casA+. 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 de uma forma ágil e expedita.

6. Registo e login

As empresas aderentes ao Portal casA+ beneficiam da proposta de valor apresentada acima, no entanto poderão escolher os planos de adesão que melhor se adaptarem ao seu modelo de negócio.



Pré-registo

O pré-registo no Portal casA+ é rápido e simples e pode ser realizado mediante uma das seguintes opções, através do separador “Empresas”:

- Via Autoridade Tributária: Coloque as credenciais de acesso da Autoridade Tributária e efetue o registo, (disponível apenas para NIF de pessoa coletiva, não disponível para NIF de pessoa singular);
- Preencha o formulário disponibilizado (disponível para NIF de pessoa coletiva e para NIF de pessoa singular).

Clique [AQUI](#) para efetuar o registo da sua empresa!

Completar registo

Para completar o registo, a empresa deverá indicar os contactos comerciais (email e telefone) que irão constar no diretório de empresas, distritos e áreas de atuação e ainda anexar toda a documentação solicitada.

Documentação solicitada

Para finalizar o registo a empresa deve carregar toda a documentação solicitada e abaixo indicada:

- ✓ Certidão comercial/Certidão permanente ou no caso de Pessoas singulares a declaração de início de atividade, emitida pela Autoridade Tributária;
- ✓ Habilitação legal para exercício da atividade fabricante/fornecedor de produtos de acordo com CAE prevista [**apenas para empresas fabricantes/fornecedoras**];
- ✓ Alvará ou certificado de empreiteiro de obras públicas ou privadas, emitido pelo [IMPIC](#) [**apenas para empresas instaladoras**];
- ✓ Declarações de não dívida à Segurança Social e à Autoridade Tributária.
- ✓ Acordo de adesão validado, assinado e carregado no portal.

Para completar o registo e adicionar toda a documentação solicitada deverá clicar em **“Editar Perfil”** e completar todos os campos nas secções **“Dados da empresa”**, **“Áreas de atuação”** e **“Informação adicional”**, conforme imagem infra.



Na secção “**Dados da empresa**” deverá confirmar os dados inseridos no momento do pré-registo e deverá **completar com os contactos comerciais da empresa**. Na secção “**Áreas de atuação**” deverá indicar as **áreas de atividade da sua empresa e os distritos** em que esta atua. Na secção “**Informação adicional**” deverá anexar toda a **documentação solicitada, descarregar o acordo de adesão** e posteriormente voltar a carregá-lo devidamente validado e assinado.

Login

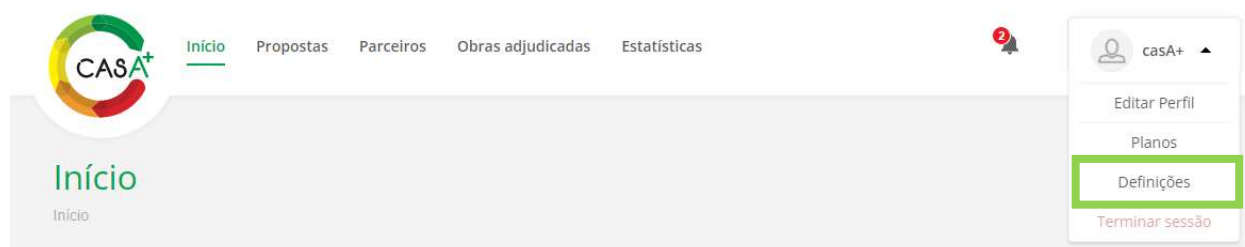
Para fazer *login*, o utilizador deverá clicar no botão “**Entrar**” no canto superior direito, selecionando de seguida o separador “**Empresas**”. Depois deve colocar o NIF da empresa e a palavra-passe definida no momento de registo clicando no botão “**Entrar**”.

Em alternativa poderá realizar o *login* através das credenciais de acesso ao portal da autoridade tributária.

Recuperação e alteração de palavra-passe

Se pretender recuperar a palavra-passe clique [AQUI](#) e de seguida seleccione “**RECUPERAR PALAVRA PASSE**”, localizado abaixo do botão “**Entrar**”. Digite o seu email de registo no Portal casA+ e de seguida defina uma nova palavra-passe.

Se pretender apenas proceder à alteração da palavra-passe poderá fazê-lo através da área reservada, passando o cursor no canto superior direito por cima do seu nome de registo e clicando posteriormente em “**Definições**”.



Planos de adesão

O Portal casA+ disponibiliza três planos de adesão às empresas. Cada empresa poderá escolher o plano que melhor se adequar ao seu modelo de negócio. Consulte abaixo os planos de adesão disponíveis. Clique em "[Aderir](#)" e consulte os preços associados aos Planos Básico e Excelência.

Diretório	Básico	Excelência
Plano simples que lhe permite divulgar a sua empresa no Portal casA+	Para empresas que precisam de funcionalidades mais avançadas	Plano à medida de empresas de Referência em Portugal
€0/ano	€250/ano	€350/ano
<p>O plano Diretório, inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presença no diretório de empresas 	<p>Inclui tudo do plano Diretório, mais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presença no diretório de empresas ✓ Inclusão de logótipo no diretório de empresas ✓ Presença no Portal casA+ Empresas (disponível para Leads) ✓ Utilização da marca casA+ enquanto "empresa casA+" ✓ Certificado de empresa aderente ao casA+ ✓ Oferta formativa de apoio no âmbito de Incentivos e Apoios ✓ Verificação documental no âmbito de Incentivos e Apoios(1) 	<p>Inclui tudo do plano Básico, mais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presença no diretório de empresas ✓ Inclusão de logótipo no diretório de empresas ✓ Destaque no diretório de empresas ✓ Acesso a conteúdos formativos temáticos ✓ Parceiros associados ilimitados ✓ Presença no Portal casA+ Empresas (disponível para Leads) ✓ Utilização da marca casA+ enquanto "empresa casA+" ✓ Certificado de empresa aderente ao casA+ ✓ Oferta formativa de apoio no âmbito de Incentivos e Apoios ✓ Verificação documental no âmbito de Incentivos e Apoios (5) ✓ Destaque nas comunicações (notícias, banners, dicas e outros)

Alteração dos Planos de adesão

Se pretender alterar o Plano de Adesão subscrito poderá fazê-lo através da área reservada, passando o cursor no canto superior direito por cima do seu nome de registo e clicando posteriormente em "Planos".



De seguida clique em **Alterar Plano**.

Por fim seleccione o plano que melhor se adequar ao seu modelo de negócio.

Diretório	Básico	Excelência
Plano simples que lhe permite divulgar a sua empresa no Portal casA+.	Para empresas que precisam de funcionalidades mais avançadas	Plano à medida de empresas de Referência em Portugal
€0/ano	€250/ano	€350/ano
O plano Diretório, inclui:	Inclui tudo do plano Diretório, mais:	Inclui tudo do plano Básico, mais:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presença no diretório de empresas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presença no diretório de empresas ✓ Inclusão de logótipo no diretório de empresas ✓ Presença no Portal casA+ Empresas (disponível para Leads) ✓ Utilização da marca casA+ enquanto "empresa casA+" ✓ Certificado de empresa aderente ao casA+ ✓ Oferta formativa de apoio no âmbito de Incentivos e Apoios ✓ Verificação documental no âmbito de Incentivos e Apoios(1) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presença no diretório de empresas ✓ Inclusão de logótipo no diretório de empresas ✓ Destaque no diretório de empresas ✓ Acesso a conteúdos formativos temáticos ✓ Parceiros associados ilimitados ✓ Presença no Portal casA+ Empresas (disponível para Leads) ✓ Utilização da marca casA+ enquanto "empresa casA+" ✓ Certificado de empresa aderente ao casA+ ✓ Oferta formativa de apoio no âmbito de Incentivos e Apoios ✓ Verificação documental no âmbito de Incentivos e Apoios (5) ✓ Destaque nas comunicações (notícias, banners, dicas e outros)
Selecionar	Selecionar	Selecionar

Sinergias com outras iniciativas

Empresas aderentes de outras iniciativas da ADENE poderão beneficiar da adesão gratuita ao Portal casA+, como é o caso de empresas aderentes ao CLASSE+ e ao AQUA+. Consulte a tabela abaixo para saber qual o plano que poderá subscrever de forma gratuita:

Plano de adesão via CLASSE+, adesão gratuita de acordo com os planos	Diretório	Básico	Excelência
Planos CLASSE+:			
Valor e Valor+	✓	-	-
Valor PME e Valor PME+	✓	✓	-
Valor MAX e Valor MAX+	✓	✓	-

Plano de adesão via AQUA+, adesão gratuita de acordo com os planos	Diretório	Básico	Excelência
Planos AQUA+:			
Auditor	✓	-	-
Empresa	✓	✓	-
Membro	✓	✓	-

7. Critérios de adesão e regras de utilização do Portal

O Portal casA+, sendo uma plataforma direcionada ao consumidor, reúne um conjunto de critérios de adesão e de regras de boa utilização a cumprir pelas empresas aderentes. Deste modo, e para que seja assegurada a harmonia e o bom funcionamento do Portal as empresas deverão aceitar os termos e condições de adesão, e por sua vez assegurar o cumprimento dos critérios de adesão e das regras de boa utilização do Portal casA+.

Critérios de adesão

As empresas aderentes ao Portal casA+ devem cumprir com um conjunto de critérios de adesão estipulados. Deste modo, garante-se que todas as empresas aderentes correspondem aos padrões de qualidade exigidos pelo Portal casA+ e fortalece-se a confiança e proximidade do consumidor. Consulte abaixo os critérios de adesão que a sua empresa deverá cumprir.

Áreas enquadráveis	Energias Renováveis	Isolamentos Térmicos	Janelas Eficientes	Climatização e AQS	Ventilação	Eficiência Hídrica	Certificação e Auditoria	Outras
1. Fabricantes/Fornecedores	x	x	x	x	x	x		
Apresentação de códigos de atividade económica e empresarial, de acordo com a Classificação Portuguesa de Atividades Económicas (CAE) para empresas registadas nacionalmente e, adequáveis às áreas de atuação selecionadas, listagem possível de aferir em www.sicae.pt								
2. Instaladores	x	x	x	x	x	x		
Apresentação da habilitação legal para exercício de atividade (obras públicas ou privadas), por titulariedade de Alvará ou Certificado de Empreiteiro de obra, tomando como referência os seguintes exemplos:								
1.1. Apresentação de códigos de atividade económica e empresarial, de acordo com a Classificação Portuguesa de Atividades Económicas (CAE) para empresas registadas nacionalmente e, adequáveis às áreas de atuação selecionadas, listagem possível de aferir em www.sicae.pt								
2.1.1. pinturas e outros revestimentos		x						
2.1.2. em perfis não estruturais			x					
2.1.3. Canalizações e condutas em edifícios						x		
2.1.4. Instalações elétricas de utilização de baixa tensão com potência até 50 kVA				x				
2.1.5. Instalações de produção de energia elétrica até 30 kV	x							
2.1.6. Aquecimento, ventilação, ar condicionado e refrigeração	x			x	x			
2.1.7. Isolamentos		x						

8. Regras de utilização do Portal

As empresas aderentes devem ainda cumprir com as regras de boa utilização do Portal casA+, assegurando o bom funcionamento do Portal. Deste modo, as empresas deverão assegurar que cumprem com as seguintes regras de conduta:

- ✓ Cumprir com os critérios de adesão e de associação de empresas parceiras;
- ✓ Cumprir com o Regulamento de Proteção Geral de Dados e manter a confidencialidade dos dados dos clientes;
- ✓ Os pedidos de orçamento recebidos nunca deverão ser encaminhados para empresas que não se encontrem registadas como empresas parceiras no Portal casA+;
- ✓ 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 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).

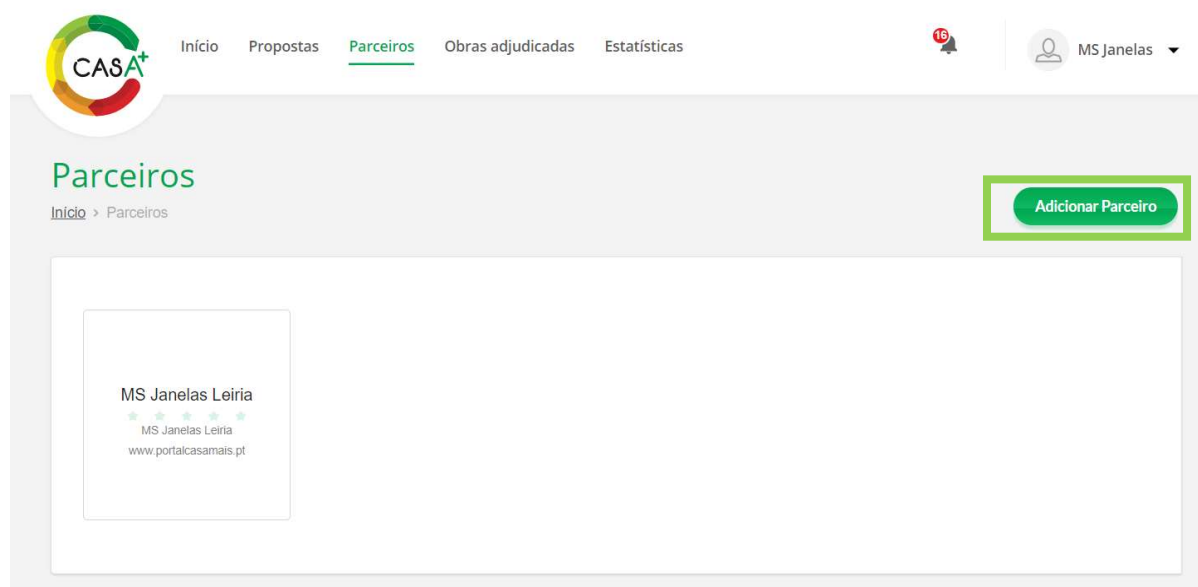
Ao realizar a pesquisa de empresas e profissionais no Diretório de Empresas do Portal casA+, o consumidor pode consultar os dados das empresas listadas através da ficha de dados de empresa. Para aceder à ficha de dados de empresa bastará clicar sobre o ícone da empresa que pretende consultar e irá surgir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

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

10. Associar empresas parceiras

No separador “**Parceiros**” a empresa marca poderá efetuar a gestão de todos os seus parceiros. Neste separador poderá adicionar novos parceiros e aceder a estatísticas e classificação do serviço prestado pelos mesmos. A associação de empresas parceiras permitirá a expansão da empresa marca em áreas e distritos de atuação, enquanto a empresa parceira irá beneficiar da interação direta via Portal casA+ com os clientes.

Para adicionar um novo parceiro deverá clicar no botão “**Adicionar Parceiro**” e preencher os dados solicitados. De seguida a empresa parceira irá receber um convite por email para se associar à sua empresa que deverá ser validado. Tenha em atenção que após validação, a empresa parceira deverá completar o registo com os dados solicitados.



11. Pedidos de Proposta de Medida de Melhoria

Através do Portal casA+ e mediante a subscrição de um plano compatível (Básico ou Excelência), a empresa aderente fica apta a receber pedidos de orçamento para a implementação de medidas de melhoria, encaminhadas pelos utilizadores particulares do Portal casA+, potenciando assim o seu negócio.

Tipos de medidas de melhoria

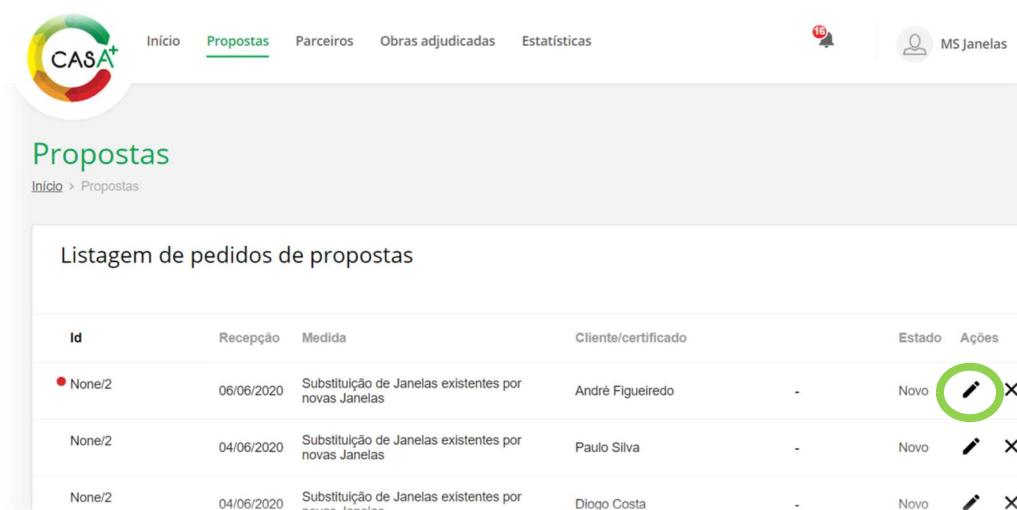
O Portal casA+ disponibiliza vários tipos de medidas de melhoria ao utilizador particular inseridas nas 10 áreas de atuação presentes no portal. Deste modo, a empresa aderente com acesso à ferramenta de gestão de pedidos de orçamento poderá receber pedidos de proposta cuja informação poderá variar com base no tipo de medida de melhoria selecionada pelo utilizador particular. Conheça abaixo os diferentes tipos de medidas de melhoria existentes no Portal casA+:

- ✓ **Medidas de melhoria identificadas no Certificado Energético:** Estas medidas de melhoria são apresentadas nos casos em que o utilizador particular associe um certificado energético, sendo estas as medidas apresentadas no certificado energético e por isso sugeridas pelo Perito Qualificado. Geralmente estas medidas de melhoria apresentam um maior detalhe referente à medida de melhoria a ser implementada.
- ✓ **Medidas de melhoria geradas pelo Portal casA+:** Estas medidas de melhoria são apresentadas nos casos em que o utilizador associe um certificado energético, são o resultado da análise da informação do certificado energético e da informação disponibilizada por si relativamente ao perfil de utilização da habitação. Tem por base um algoritmo de cálculo que identifica medidas de melhoria adicionais que se adequam a cada caso específico.
- ✓ **Medidas de melhoria identificadas pelo utilizador:** Estas medidas de melhoria resultam da identificação realizada pelo utilizador particular.

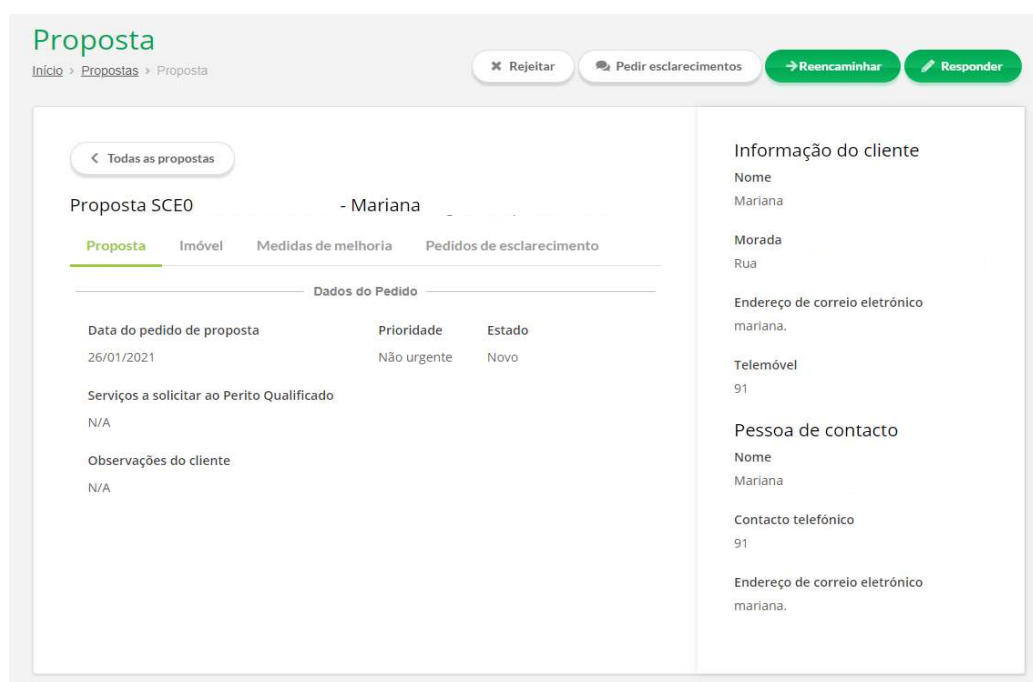
De uma forma generalista, as medidas de melhoria identificadas via Certificado Energético costumam apresentar um maior grau de detalhe, enquanto as medidas de melhoria geradas pelo Portal casA+ e identificadas pelo utilizador apresentam um carácter mais geral.

Receção de pedido de orçamento

As empresas aderentes aos planos de adesão Básico e Excelência usufruem de um sistema de gestão de pedidos de proposta dentro da área reservada. Deste modo, a empresa pode receber pedidos de orçamento encaminhados por utilizadores particulares via casA+. Através da listagem de pedidos de proposta, é possível acompanhar todos os pedidos de orçamento encaminhados via Portal casA+, mantendo assim o *tracking* do estado de resposta aos pedidos.



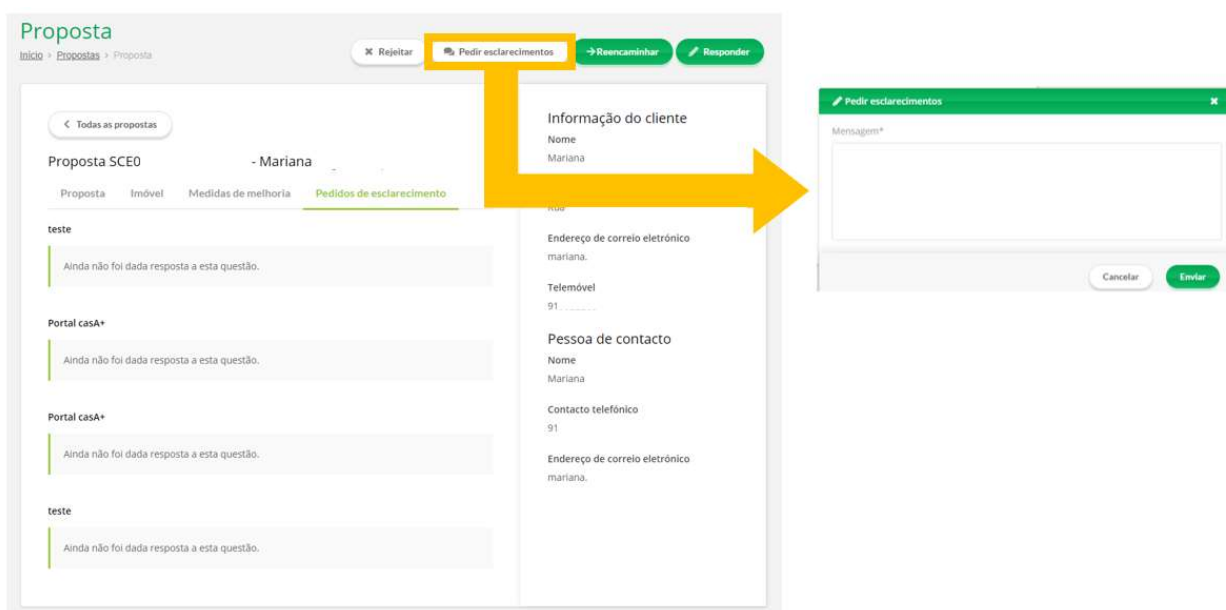
Ao abrir um pedido de orçamento, clicando sobre o ícone do lápis assinalado na imagem anterior, acedemos a toda a informação necessária do pedido, nomeadamente aos dados de contacto e de morada do cliente e à informação sobre o imóvel e medida de melhoria para a qual foi solicitado orçamento.



O cliente pode fornecer informação detalhada sobre a medida de melhoria que pretende implementar, ou em alternativa e preferencialmente poderá associar o Certificado Energético da sua habitação. Deste modo, a informação fornecida pelo Perito Qualificado será indexada ao pedido de proposta automaticamente e com o consentimento do cliente, o que irá facilitar a avaliação do pedido por parte da empresa, graças ao nível de detalhe contido no pedido de proposta.

Pedido de esclarecimentos

O portal facilita o contacto direto entre clientes e empresa, sempre que este seja necessário. Para tal, caso a empresa 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 a empresa poderá incluir as suas questões. Ao clicar no botão “**Enviar**” na caixa de texto “**Pedir esclarecimento**” a mensagem será enviada para o cliente via casA+.



As questões colocadas e as respostas dadas pelo cliente irão surgir no separador “**Pedidos de esclarecimento**”. As mensagens trocadas poderão ser consultadas em qualquer altura.

Resposta a pedido de orçamento

As interações possibilitadas pelo portal no que diz respeito à gestão dos pedidos de orçamento são 3:

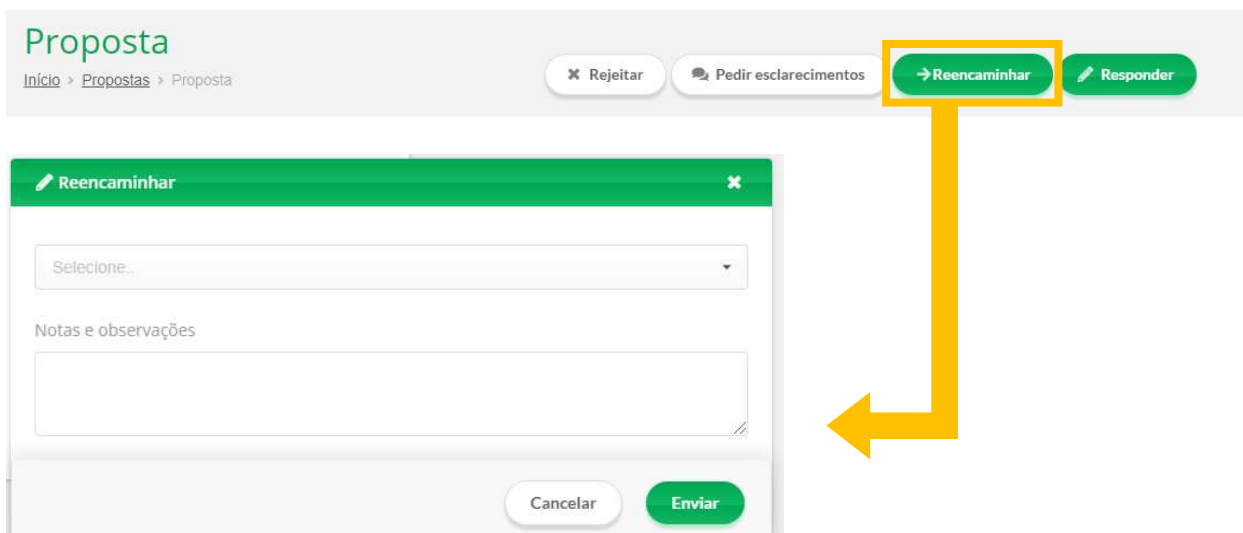
- ✓ **Rejeitar pedido**, sempre que a empresa não tenha capacidade de resposta, não apresente a solução indicada, ou por outra razão igualmente válida;
- ✓ **Reencaminhar** pedido para empresa parceira;
- ✓ **Resposta direta ao cliente**, que poderá ser realizada preferencialmente via portal casA+ ou fora do portal.

A resposta direta ao pedido de orçamento pela empresa poderá ser realizada clicando no botão **“Responder”**. De seguida deverá seleccionar-se o tipo de resposta:

- ✓ **Via portal casA+:** Resposta direta ao cliente via Portal que permite indexar toda a informação relativa ao orçamento encaminhado. Com este tipo de resposta a empresa 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 a empresa fique com a informação de que o pedido já foi respondido, não permitindo qualquer indexação de documentação.

Reencaminhamento de pedido de orçamento a empresa parceira

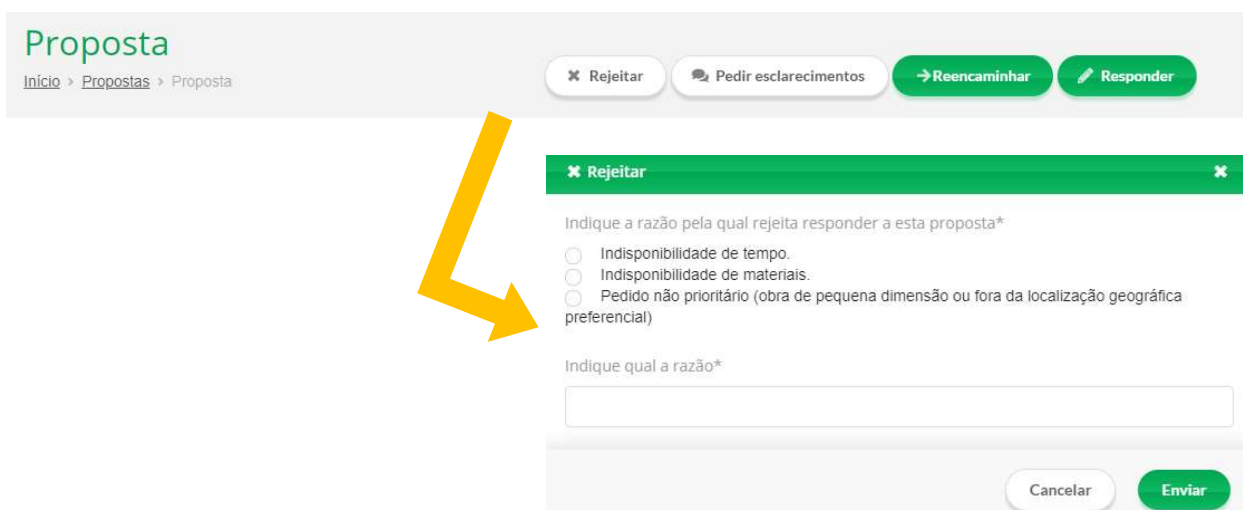
Caso a empresa tenha associadas empresas parceiras encarregues pela instalação dos sistemas comercializados, poderá reencaminhar propostas de orçamento para a sua rede de instaladores. Para tal, deverá clicar no botão **“Reencaminhar”** e seleccionar na lista o parceiro para quem pretende encaminhar o pedido, de entre todos os parceiros associados. Poderá ainda incluir notas e observações ao pedido encaminhado, providenciando indicações aos parceiros. Ao clicar no botão **“Enviar”** o pedido é encaminhado para a empresa parceira seleccionada, que por sua vez irá receber na sua área reservada os dados do pedido de proposta tendo a possibilidade de dar resposta direta ao cliente.



Rejeição de pedido de orçamento

Caso a empresa não tenha possibilidade de responder ao pedido de proposta poderá rejeitar o pedido, para tal deverá clicar no botão “**Rejeitar**” e selecionar uma das opções de recusa:

- Indisponibilidade de tempo;
- Indisponibilidade de materiais;
- Pedido não prioritário (obra de pequena dimensão ou fora da localização geográfica);
- Outra, igualmente válida e indicada na caixa de texto providenciada para o efeito.



Obras adjudicadas

Através da listagem de obras adjudicadas, é possível acompanhar todas as adjudicações efetuadas à empresa. Ao abrir uma das adjudicações, clicando sobre o ícone do lápis, acedemos a toda a informação do pedido de proposta, bem como aos detalhes da proposta de orçamento encaminhada. Deste modo, é possível consultar orçamentos encaminhados, condições de execução e ainda a avaliação do cliente quanto ao serviço prestado pela empresa, sempre que este a disponibilize.

Obras adjudicadas

[Início](#) > Obras adjudicadas

Listagem de obras adjudicadas

Id	Adjudicação	Implementação	Medida	Cliente	Estado	Ações
SCE00	16/02/2021	n/d	Instalação de Esquentador, Caldeira e/ou Recuperador de Calor para aquecimento ambiente	Mariana	Concluído com feedback	
SCE000	11/02/2021	n/d	Instalação de Sistema de Ar Condicionado (bomba de calor, split, multiplit) para climatização	Mariana	Concluído com feedback	

Orçamento

Valor total do orçamento (c/IVA)
10000.00 €

Prazo previsto para execução da obra
5 dias

Orçamento detalhado
[Descarregar orçamento](#)

Observações da empresa
N/A

Avaliação cliente

Nível de satisfação com os serviços prestados

★★★★★

Tempo de resposta e execução

★★★★★

Interação entre o cliente e o profissional

★★★★★

Observações
N/A

12. Orientações de boas práticas

O Portal casA+ prima pela diferenciação das suas empresas, quer pela sua qualidade e confiança, quer pela preocupação acrescida em matérias de eficiência energética e hídrica. Assim, para além dos critérios de adesão de empresas, a equipa casA+ criou algumas orientações de boas práticas, disponíveis a todas as empresas aderentes e melhor descritas no presente documento.

Boas práticas na orçamentação

Com o intuito de dar respostas claras e transparentes aos seus clientes, o Portal casA+ reuniu um conjunto de boas práticas de orçamentação que aconselha todas as empresas aderentes a adotar durante a fase de orçamentação, que poderá consultar na imagem infra.

Áreas enquadráveis	Energias Renováveis	Isolamentos Térmicos	Janelas Eficientes	Climatização e AQS	Ventilação	Eficiência Hídrica	Certificação e Auditoria	Outras
6. Portal casA+	x	x	x	x	x	x	x	x
Responder aos pedidos pelo Portal casA+, diretamente na plataforma ou em caso alternativo através de email								
7. Orçamento	x	x	x	x	x	x	x	x
7.1. Entrega do orçamento por meios digitais e preferencialmente diretamente pelo Portal casA+	x	x	x	x	x	x	x	x
7.2. Elementos indicativos de conteúdo das propostas de orçamento:								
7.2.1. Indicar o destinatário e morada da execução da proposta	x	x	x	x	x	x	x	x
7.2.2. Explicar os trabalhos a realizar	x	x	x	x	x	x	x	x
7.2.3. Indicar condições de pagamento, preferencialmente com indicação dos valores percentuais distribuídos pelas diversas fases	x	x	x	x	x	x	x	x
7.2.4. Indicar a validade da proposta	x	x	x	x	x	x	x	x
7.2.5. Prever os prazos de execução e início dos trabalhos	x	x	x	x	x	x	x	x
7.2.6. Indicar quais as exclusões previstas (fornecimento de eletricidade e água e/ou licenças de ocupação de via pública e outras)	x	x	x	x	x	x		
7.2.7. Indicar quais as inclusões previstas (materiais e máquinas necessários à execução)	x	x	x	x	x	x		
7.2.8. Indicar os métodos de pagamento	x	x	x	x	x	x	x	x
8. Estrutura da proposta	x	x	x	x	x	x	x	x
8.1. Indicar o prazo de garantia	x	x	x	x	x	x		
Referenciar os diferentes valores das taxas de IVA aplicáveis								
8.2. (produtos/equipamentos, mão-de-obra, ARU-Áreas Reabilitação Urbana e outras)	x	x	x	x	x	x	x	x
8.3. Composição da proposta com referência as Marcas e Modelos previstos	x	x	x	x	x	x		
9. Documentação técnica	x	x	x	x	x	x		
9.1. Apresentar a marcação CE e/ou declaração de conformidade do produto	x	x		x	x	x		
9.2. Indicar a etiqueta energética e/ou desempenho energético conforme a Diretivas Europeias	x			x				
9.3. Indicar a classificação hídrica do dispositivo pelo Sistema de Certificação e Rotulagem de Eficiência Hídrica (ANQIP) ou especificações técnicas						x		
9.4. Apresentar a simulação da Etiqueta CLASSE+ e respetivo desempenho energético			x					

Aconselhamos sempre que possível, que a **resposta ao pedido de orçamento realizado via casA+** possa ser realizada também **através do Portal**. Deste modo, tanto o cliente como a empresa terão toda a informação sobre a proposta de orçamento reunida num único local.

Será também importante detalhar o **máximo de informação possível no orçamento**, indicando os seguintes elementos:

- ✓ O destinatário e a morada do imóvel a intervir;
- ✓ Enquadramento dos trabalhos a realizar;
- ✓ Condições de pagamento, preferencialmente com a indicação dos valores percentuais distribuídos pelas diversas fases bem como métodos disponíveis para pagamento;
- ✓ Período de validade da proposta;
- ✓ Previsão de prazos para execução e início de obra;
- ✓ Exclusões previstas (fornecimento de eletricidade e água e/ou licenças de ocupação da via pública e outras);
- ✓ Inclusões previstas (materiais e máquinas necessários à execução da obra).

Será também aconselhável **clarificar elementos estruturais da proposta e documentação técnica dos materiais**, indicando sempre que aplicável:

- ✓ O prazo de garantia;
- ✓ Referenciar os diferentes valores das taxas de IVA aplicáveis relativas a produtos, equipamentos, mão de obra, entre outras;
- ✓ Composição da proposta com referência às marcas e modelos previstos;
- ✓ Marcação CE e declaração de conformidade do produto;
- ✓ Etiqueta energética e/ou desempenho energético conforme Diretivas Europeias, classificação hídrica do dispositivo pelo sistema de classificação da ANQIP ou simulação da etiqueta energética CLASSE+.

Boas práticas na obra/instalação

A equipa casA+ apresenta também um conjunto de boas práticas que deverão ser tidas em conta durante a obra ou instalação conforme verificável na imagem infra.

Áreas enquadráveis	Energias Renováveis	Isolamentos Térmicos	Janelas Eficientes	Climatização e AQS	Ventilação	Eficiência Hídrica	Certificação e Auditoria	Outras
10. Execução	x	x	x	x	x	x	x	x
10.1. Indicar quais os locais do edifício que será necessário aceder (privados e comuns)	x	x	x	x	x	x	x	x
10.2. Indicar as necessidades específicas de segurança necessárias para a obra/instalação	x	x	x	x	x			
10.3. Realizar os trabalhos em conformidade com o acordado e sem alteração de solução/equipamentos sem consentimento do cliente	x	x	x	x	x	x		
10.4. Cumprimento dos prazos acordados	x	x	x	x	x	x	x	x
10.5. Limpeza final da obra/instalação	x	x	x	x	x	x		
10.6. Preenchimento da declaração de desempenho da obra/instalação	x	x	x	x	x	x		
11. Seguro	x	x	x	x	x	x		
Apresentar a apólice do seguro válida para a realização da obra/instalação								

Áreas enquadráveis	Energias Renováveis	Isolamentos Térmicos	Janelas Eficientes	Climatização e AQS	Ventilação	Eficiência Hídrica	Certificação e Auditoria	Outras
12. Documentação técnica	x	x	x	x	x	x		
12.1. Entregar a marcação CE e/ou declaração de conformidade do produto	x	x		x	x	x		
12.2. Entregar a etiqueta energética e/ou desempenho energético conforme a Diretivas Europeias	x			x				
12.3. Entregar a classificação hídrica do dispositivo pelo Sistema de Certificação e Rotulagem de Eficiência Hídrica (ANQIP) ou especificações técnicas						x		
12.4. Aplicar e fornecer a Etiqueta CLASSE+			x					
13. Técnicos	x		x	x		x		
13.1. Indicar o Técnico responsável pela instalação	x			x		x		
13.2. Indicar o Técnico com certificado valido pelo CLASSE+ responsável pela instalação			x					
13.3. Indicar o Técnico ou Equipa Técnica que garanta as manutenções corretivas e preventivas	x			x	x	x		
13.4. Fornecimento dos contactos dos instaladores para assistência futura	x	x	x	x	x	x		
14. Funcionamento	x			x	x	x		
14.1. Realizar o teste de funcionamento da instalação	x			x	x	x		
14.2. Explicar o funcionamento do sistema	x			x	x	x		
14.3. Fornecimento dos Manuais Técnicos	x			x	x	x		
14.4. Fornecimento de Guias de Manutenção Preventiva e/ou Manutenção Corretiva	x	x	x	x	x	x		

A empresa deverá apresentar ao cliente a **apólice do seguro válida** para a realização da obra, informando-o previamente acerca das necessidades de execução, nomeadamente:

- ✓ Locais do edifício a que possa ser necessário aceder;
- ✓ Necessidades específicas de segurança;
- ✓ Realização de trabalhos conforme acordo, não efetuando quaisquer alterações sem consentimento prévio do cliente;
- ✓ Cumprimento dos prazos acordados;
- ✓ Limpeza final do espaço de obra;
- ✓ Preenchimento da declaração de desempenho de obra/instalação.

É também necessário apresentar a **documentação técnica e a identificação do técnico responsável**, fornecendo respetivamente:

- ✓ Marcação CE, etiquetas energéticas, classificação hídrica ou etiquetas CLASSE+;
- ✓ Indicação do técnico responsável pela obra ou instalação, do técnico encarregue pelas manutenções corretivas e preventivas e o fornecimento dos contactos da empresa ou do técnico instalador.

Por fim, recomenda-se que a empresa realize as intervenções necessárias para assegurar o correto funcionamento dos sistemas instalados, mediante:

- ✓ Realização de testes de funcionamento,
- ✓ Explicação do correto funcionamento do sistema;
- ✓ Fornecimento de manuais técnicos e de guias de manutenção preventiva e/ou corretiva.

Boas práticas no pós-venda

No pós-venda deverá ser assegurada a garantia do sistema e da assistência técnica. Os prazos indicados na presente imagem deverão ser assegurados tendo em conta a área de atuação em que a empresa se insere.

Áreas enquadráveis	Energias Renováveis	Isolamentos Térmicos	Janelas Eficientes	Climatização e AQS	Ventilação	Eficiência Hídrica	Certificação e Auditoria	Outras
15. Garantia	x	x	x	x	x	x		
10 anos, no caso de defeitos relativos a elementos construtivos estruturais								
5 anos, no caso de defeitos relativos a elementos construtivos não estruturais ou a instalações técnicas								
2 anos, no caso de defeitos relativos a equipamentos afectos à obra, mas dela autonomizáveis								
16. Assitência	x	x	x	x	x	x	x	x
16.1. Assegurar serviços de pós-venda	x	x	x	x	x	x	x	x
16.2. Apresentar proposta, opcional, de contrato de manutenção do sistema	x			x				
16.3. Assegurar a assistência imediata em caso de emergência	x			x				

13. 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 da empresa 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](#).

14. Estatísticas

As empresas registadas no Portal casA+ poderão encontrar um relatório em tempo real no separador “Estatísticas”. Terão também acesso ao feedback dos seus clientes, que poderão avaliar a empresa relativamente ao “tempo de resposta”, ao “serviço prestado” e à “interação com o cliente”.

As empresas poderão utilizar esta ferramenta para avaliar os serviços prestados e analisar formas de melhorar o seu desempenho.



15. Portal casA+, o aliado da sua empresa!

O portal casA+ ajuda a valorizar e distinguir a qualidade da sua empresa, angariando novos clientes e fortalecendo a confiança dos seus clientes. Junte-se ao Portal casA+, o Portal de referência para o consumidor, e beneficie já hoje das suas funcionalidades e benefícios.

Registe-se e comece já hoje a usufruir das funcionalidades do casA+!



[Registe-se aqui!](#)