

# Manual de Utilização da Plataforma da Rede Espaço Energia



# Manual de Utilização da Plataforma da Rede Espaço Energia

## ÍNDICE

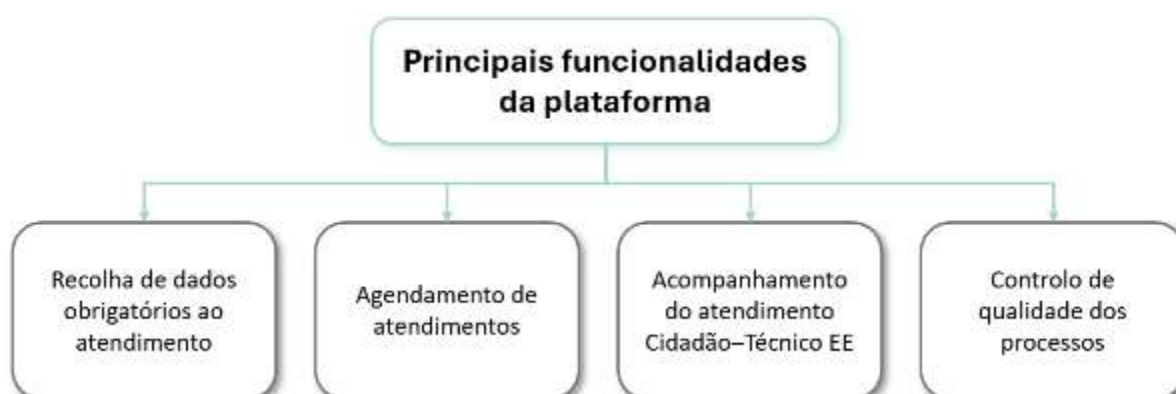
1. Introdução.....	3
2. Quem pode aceder à Plataforma da Rede Espaço Energia .....	4
2.1. Tipos de perfil de utilizador: .....	5
2.2. Como obter as credenciais de acesso à plataforma .....	6
2.3. Recuperação de credenciais (login e/ou password) .....	6
3. Como aceder à plataforma .....	7
3.1. Introdução de credenciais .....	7
3.2. Menu principal .....	8
3.3. Alteração de Palavra-Passe .....	9
4. Funcionalidades do Portal .....	10
4.1. Funcionalidades destinadas ao Técnico Espaço Energia .....	11
4.1.1. Consulta de Agendamentos .....	12
4.1.2. Criação de Agendamento / Registo de Atendimento .....	14
4.1.3. Acesso às Fichas de Consulta Rápida de Apoio ao atendimento .....	18
4.1.4. Consulta, Acompanhamento e Conclusão dos processos ativos .....	19
4.2. Funcionalidades destinadas ao Gestor do Balcão .....	22
4.2.1. Monitorizar os Atendimentos do Balcão .....	22
4.3. Funcionalidades destinadas ao Promotor .....	25
4.3.1. Marcação de períodos de indisponibilidade do Balcão .....	26
5. Conclusões .....	28

## 1. Introdução

A **plataforma da Rede Espaço Energia** e a sua interoperabilidade com o website público permitem a gestão integrada dos atendimentos nos Espaços Energia, garantindo um processo simples, rápido e totalmente digital. Através deste sistema de **utilização obrigatória**, é possível agilizar o acesso dos cidadãos aos serviços disponibilizados, facilitar o acompanhamento dos pedidos e reduzir deslocações e tempos de espera.

Além da **marcação de atendimentos**, a plataforma disponibiliza **informação técnica tipificada**, apoiando o Técnico na prestação de respostas uniformes, claras e consistentes ao cidadão. O sistema contribui também para a recolha automática de **métricas de atendimento**, permitindo aos Promotores e Gestores dos Espaços Energia, bem como à Rede Espaço Energia, monitorizar a atividade, melhorar continuamente a qualidade do serviço prestado, e servir de base à recolha de dados para o Observatório Nacional de Pobreza Energética (ONPE).

Com esta solução digital, todos os recursos necessários podem ser utilizados online, a qualquer momento e a partir de qualquer lugar. O cidadão pode efetuar os agendamentos de forma autónoma, transparente e centralizada, beneficiando de uma experiência mais eficiente e ajustada às suas necessidades. Por sua vez, o Técnico Espaço Energia pode gerir o estado dos atendimentos, garantindo a sua resolução.



## 2. Quem pode aceder à Plataforma da Rede Espaço Energia

A plataforma resulta de uma interação entre a área pública e o BackOffice acessível apenas aos utilizadores profissionais no ecossistema da Rede Espaço Energia.



### 1. Website Público

<https://redeespaçoenergia.pt/>

Uso aberto ao cidadão:

- Obter informação sobre os Espaços Energia ativos
- Obter contatos dos EE
- Agendar um atendimento

### 2. Plataforma Rede Espaço Energia

<https://api.portalcasamais.pt/admin/>

Uso reservado a profissionais:

- Agendar e gerir atendimentos
- Obter apoio técnico ao atendimento
- Métricas e medição do desempenho
- Gestão de horários e interrupções

E muito mais...

O acesso à plataforma digital é restrito a utilizadores previamente validados pela Rede Espaço Energia, após verificação documental.

## 2.1. Tipos de perfil de utilizador:



Técnico

**Técnico Espaço Energia (TEE):** pode fazer a gestão dos seus processos de atendimento, com funcionalidades tais como:

- Criar processo de atendimento;
- Consultar a agenda de atendimentos;
- Consultar, acompanhar e concluir o estado de processos em aberto;
- Ter acesso às informações de contacto do cidadão;
- Aceder às Fichas de consulta rápida de apoio ao atendimento.



Gestor

**Gestor do Balcão:** tem acesso a funções de gestão das atividades dos balcões e técnicos associados, tais como:

- Todas as funcionalidades atribuídas aos TEE do seu balcão;
- Extração de relatórios de monitorização.



Promotor

**Promotor Espaço Energia:** dispõe de todas as funcionalidades atribuídas ao Técnico Espaço Energia (TEE) e ao Gestor de Balcão, em todos os Espaços Energia que lhe estão associados, podendo ainda:

- Criar ou eliminar períodos de indisponibilidade (como feriados);



REE

**Supervisor (Rede Espaço Energia):** Utilizador com acesso a funções de gestão das atividades de todos os balcões e técnicos associados à Rede Espaço Energia, com diversas funcionalidades de gestão, tais como:

- Todas as funcionalidades atribuídas aos Técnicos Espaço Energia (TEE);
- Todas as funcionalidades atribuídas aos Promotores e Gestores;
- Registo, alteração ou bloqueio de utilizadores e balcões;
- Reposição de password de utilizadores;
- Alteração de horários e marcação de períodos de indisponibilidade;
- Disponibilização de conteúdos de apoio aos Técnicos Espaço Energia (TEE).
- Outros

## 2.2. Como obter as credenciais de acesso à plataforma

As credenciais de acesso ao portal, são enviadas após a conclusão do processo de adesão à Rede Espaço Energia;

Qualquer alteração ou correção posterior destes utilizadores na plataforma deve ser solicitada por e-mail para [redespaçoenergia@adene.pt](mailto:redespaçoenergia@adene.pt). O pedido deve ser feito:

- Pelo promotor;
- Por terceiro associado à rede EE, desde que o e-mail do promotor seja incluído em conhecimento (CC).

## 2.3. Recuperação de credenciais (login e/ou password)

No caso de esquecimento ou bloqueio das credenciais, basta enviar um e-mail para [redespaçoenergia@adene.pt](mailto:redespaçoenergia@adene.pt) proveniente do mesmo mail registado para o referido perfil de utilizador, mencionando o nome completo do utilizador da plataforma, bem como o nome e/ou código de identificação do Espaço Energia (ID\*\*\*\*\*).

1.



ESQUECEU-SE DA  
PALAVRA-PASSE?

2.



Enviar e-mail para  
[redespaçoenergia@adene.pt](mailto:redespaçoenergia@adene.pt)  
(a partir do e-mail de  
utilizador registado)

3.

**Dados Obrigatórios:**

- ✓ Nome completo
- ✓ Nome do Balcão
- ✓ Código ID do balcão (ID\*\*\*\*\*)

### 3. Como aceder à plataforma

A plataforma online está disponível em <https://api.portalcasamais.pt/admin/login/>.

#### 3.1. Introdução de credenciais

**Passo 1:** Aceder a <https://api.portalcasamais.pt/admin/login/>

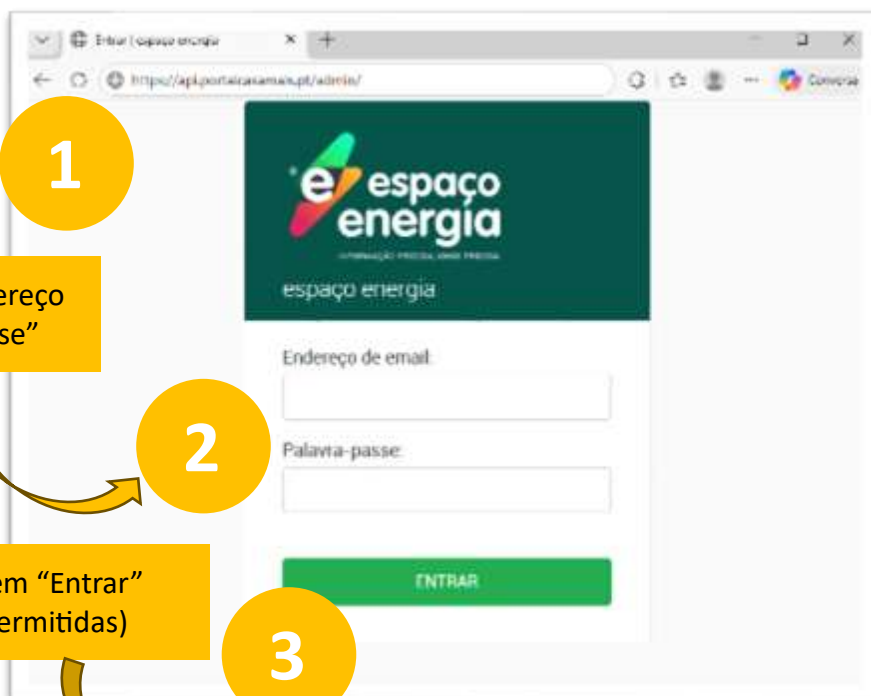
1

**Passo 2:** Introduzir o “Endereço de email” e “Palavra-passe”

2

**Passo 3:** Clicar em “Entrar”  
(3 tentativas permitidas)

3



**Caso esgote as 3 tentativas permitidas**, terá de seguir o processo de recuperação de credenciais indicado no ponto 2.3.



**Caso seja o primeiro acesso** (ou após um pedido de recuperação de password): devem ser introduzidas as credenciais fornecidas pela Rede Espaço Energia (conforme ponto 2.2). A Palavra-Passe deve ser sempre alterada no 1º acesso (conforme procedimento no ponto 3.3).

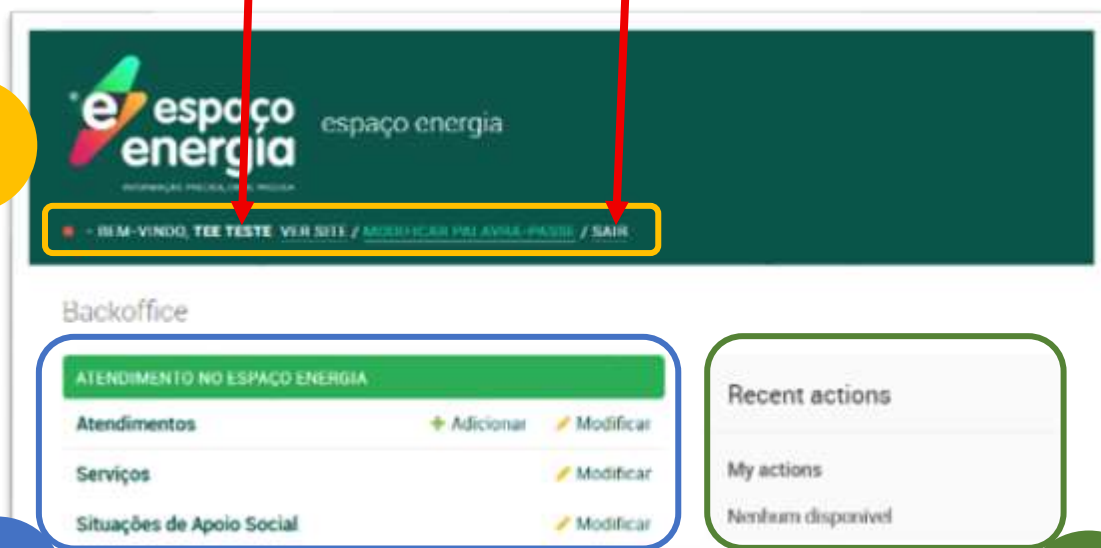
## 3.2. Menu principal

A plataforma tem um interface muito intuitivo, composto por apenas 3 zonas:

**Zona 1 - Menu pessoal:** é comum em todos os perfis de utilizador. Este menu pode surgir por baixo do logotipo do “espaço energia” ou à sua direita, dependendo da resolução do monitor.

Confirmar sempre se o nome de utilizador está correto, pois se não estiver, significa que está a trabalhar com o perfil de outro utilizador.

Sair sempre no final da utilização, para evitar acessos indevidos

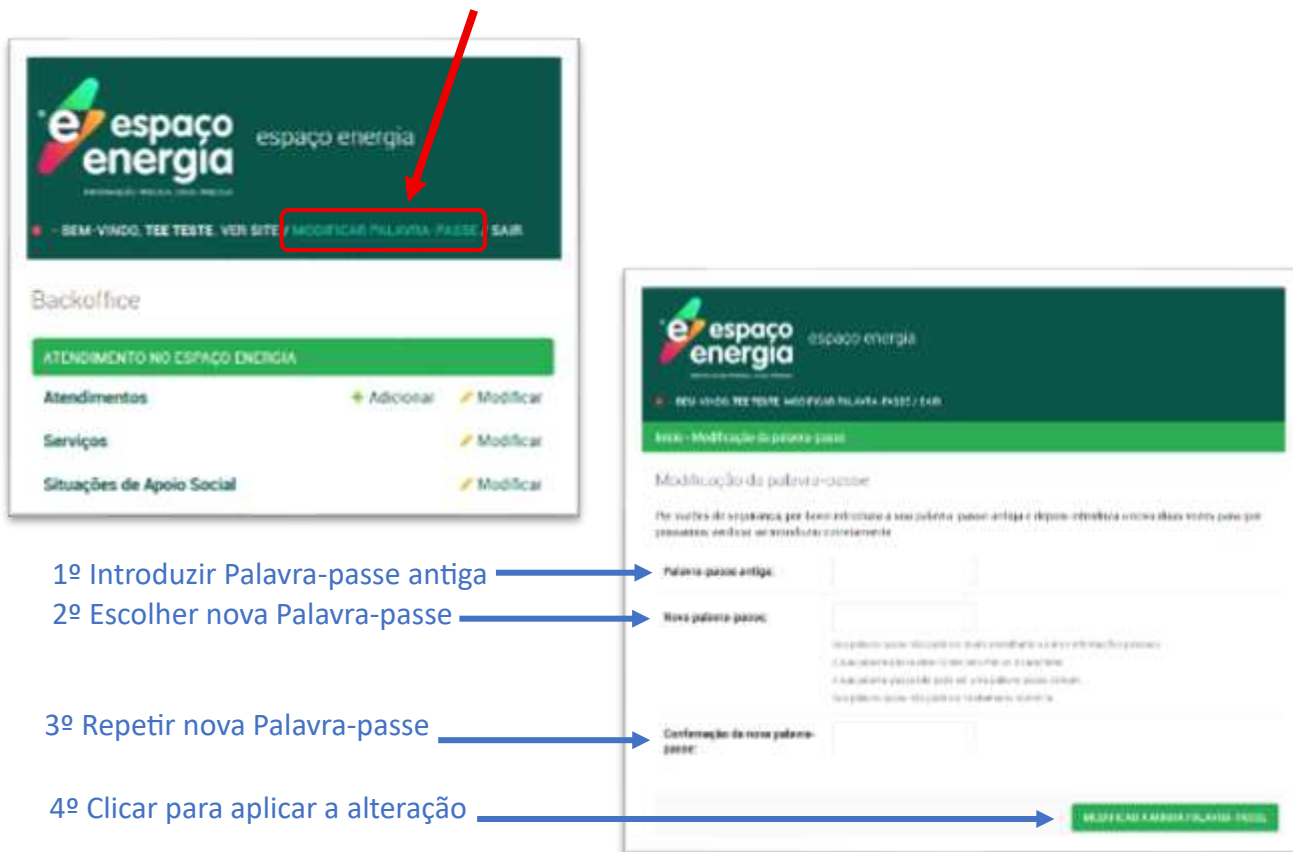


**Zona 2 – Serviços disponíveis:** depende do perfil de utilizador (Técnico, gestor, promotor ou supervisor)

**Zona 3 – últimas ações:** caso identifique atividade suspeita, modifique de imediato a sua palavra-passe)

### 3.3. Alteração de Palavra-Passe

A palavra-passe pode ser alterada no menu pessoal:



1º Introduzir Palavra-passe antiga

2º Escolher nova Palavra-passe

3º Repetir nova Palavra-passe

4º Clicar para aplicar a alteração

Situações em que se recomenda a alteração da palavra-passe:

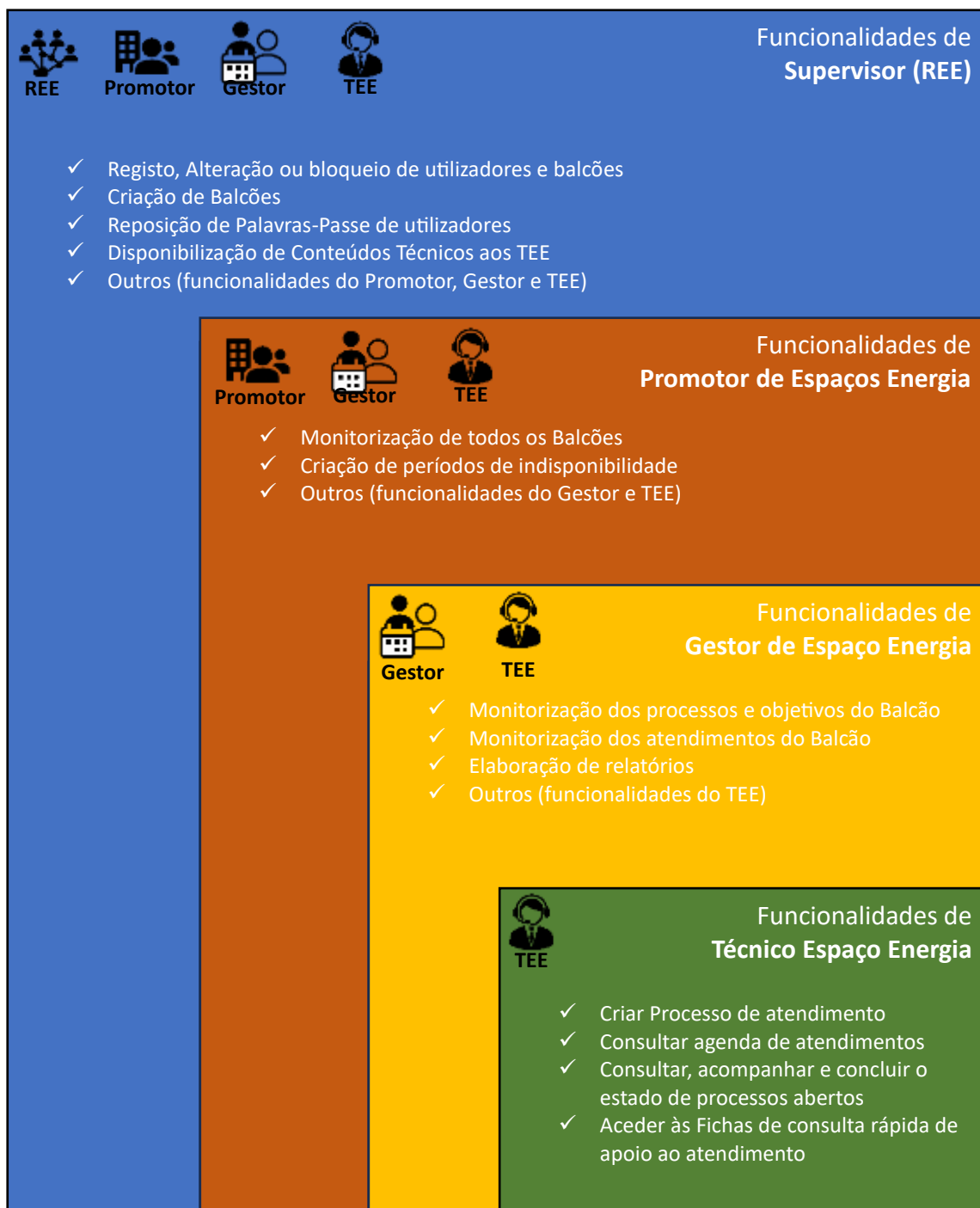
- 1 No 1º acesso após introdução de credenciais facultadas pela Rede Espaço
- De 3 em 3 meses;
- Sempre que se suspeitar de comprometimento da palavra-passe (se verificar atividade não reconhecida na zona de “Recent Actions”);

**NOTA:**

Caso se tenha esquecido da Palavra-Passe antiga, terá de pedir a reposição da mesma de acordo com o procedimento indicado no ponto 2.2.

## 4. Funcionalidades do Portal

As funcionalidades disponíveis no portal, dependem do perfil de utilizador, mediante a seguinte hierarquia:



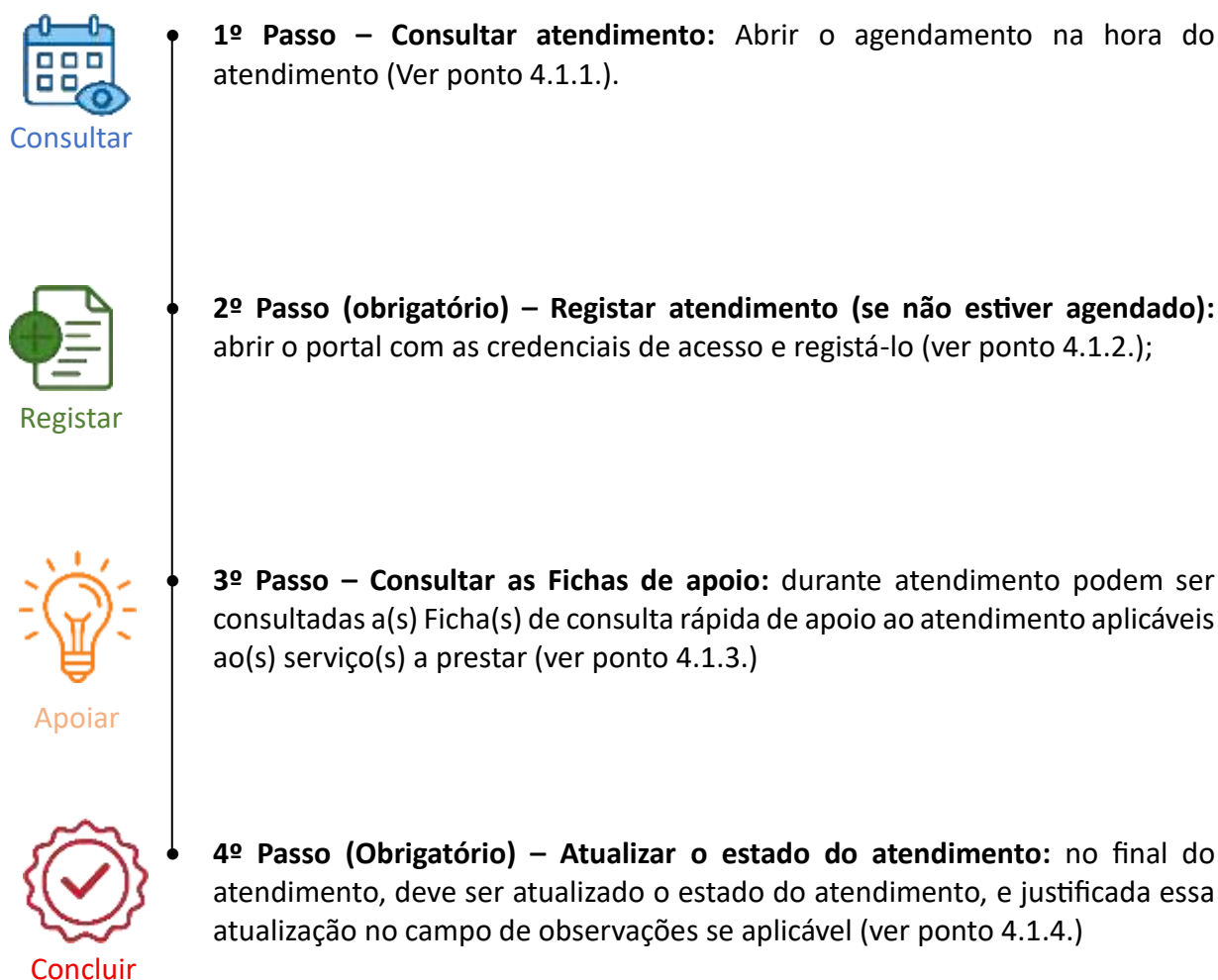
## 4.1. Funcionalidades destinadas ao Técnico Espaço Energia

Todas as funcionalidades disponíveis para os Técnicos Espaço Energia estão também disponíveis para o Gestor do Balcão, Promotor do Espaço Energia e ao Supervisor da Rede Espaço Energia. As funcionalidades mais importantes são:

- Consultar agenda de atendimentos
- Criar Processo de atendimento (Agendamento/Registo)
- Aceder às Fichas de consulta rápida de apoio ao atendimento
- Consultar, acompanhar e concluir o estado de processos ativos

O uso da plataforma auxilia o Técnico Espaço Energia através da possibilidade de consulta de agenda, e de acesso às fichas de consulta rápida de apoio ao atendimento. Contudo, as **funcionalidades de registo e conclusão dos processos são obrigatórias**.

Todos os atendimentos devem seguir seguinte fluxo na plataforma:





## 4.1.1. Consulta de Agendamentos

O Técnico Espaço Energia deve consultar diariamente a agenda, por forma a cumprir os horários de atendimento que tenham sido previamente agendados.

Deve também consultar a agenda para atualização do estado dos pedidos que já tenham sido resolvidos.

No menu principal selecionar “Modificar” ou “Atendimentos”



1

Passo 1: selecionar



No menu “Atendimento” selecionar o atendimento pretendido

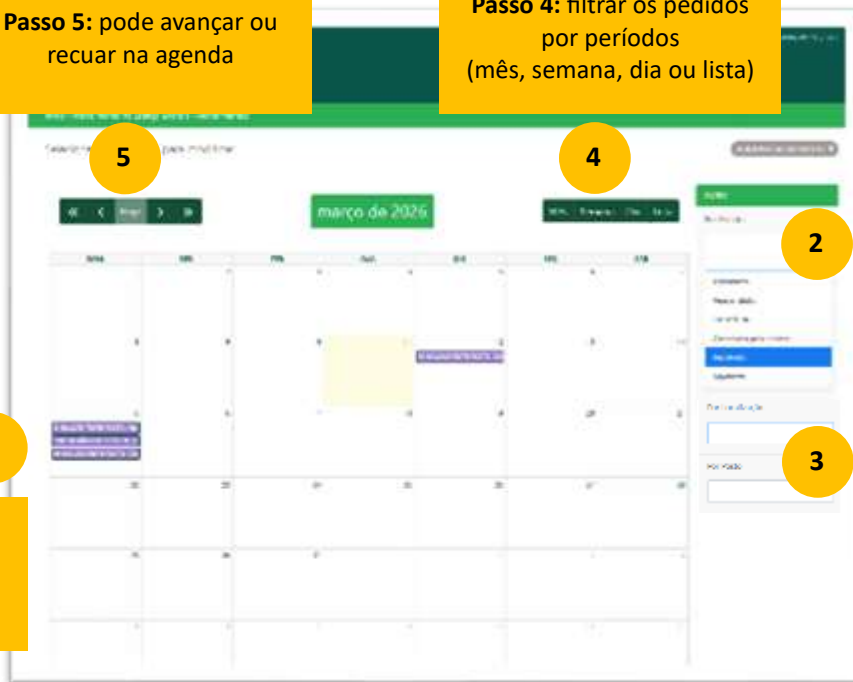
**Passo 5:** pode avançar ou recuar na agenda

**Passo 4:** filtrar os pedidos por períodos (mês, semana, dia ou lista)

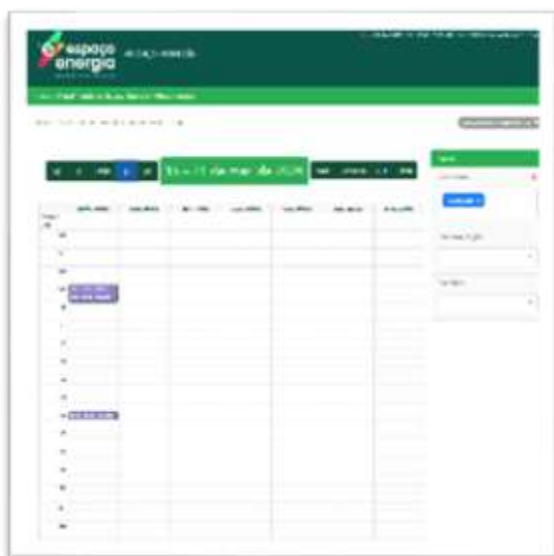
**Passo 2:** filtrar os pedidos por “estado” ou apagar a seleção para visualizar todos os pedidos

**Passo 3:** no caso de ter credenciais de acesso a mais do que 1 EE, escolher aquele que pretende ou eliminar a seleção para aparecerem todos

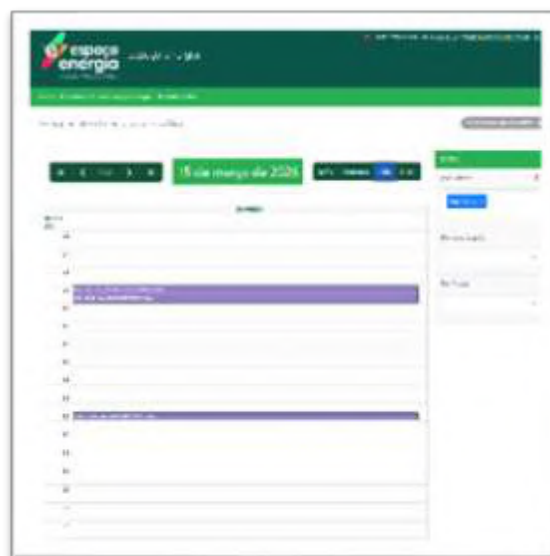
**Passo 6:** escolher o atendimento pretendido



Visualização por “Mês”



Visualização por “semana”



Visualização por “dia”



Registrar

## 4.1.2. Criação de Agendamento / Registo de Atendimento

**Todos os atendimentos têm de ser obrigatoriamente registados no portal da Rede ( independentemente da modalidade de atendimento)**



**Com agendamento prévio feito pelo cidadão**, no website público da Rede Espaço Energia em <https://redeespacoenergia.pt/>. Neste caso, o agendamento aparece automaticamente na plataforma.



**Com agendamento prévio feito pelo Técnico Espaço Energia** (nos casos em que o cidadão não o fez) no portal reservado da Rede Espaço Energia em <https://api.portalcasamais.pt/admin/appointments/appointment/add/>

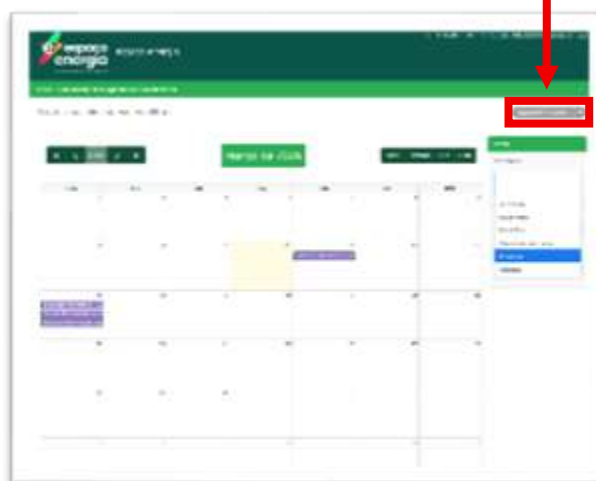


**Registo do atendimento pelo Técnico Espaço Energia, após atendimento não agendado** (como nos atendimentos presenciais esporádicos, telefonemas, contatos por e-mail ou outros). O registo de todos os atendimentos é obrigatório e deve ser feito até 1 semana após a ocorrência, seguindo o mesmo procedimento de um agendamento prévio conforme descrito acima.

No menu principal:  
selecionar “Adicionar”

OU

No menu “Atendimento” selecionar  
“adicionar atendimento+”

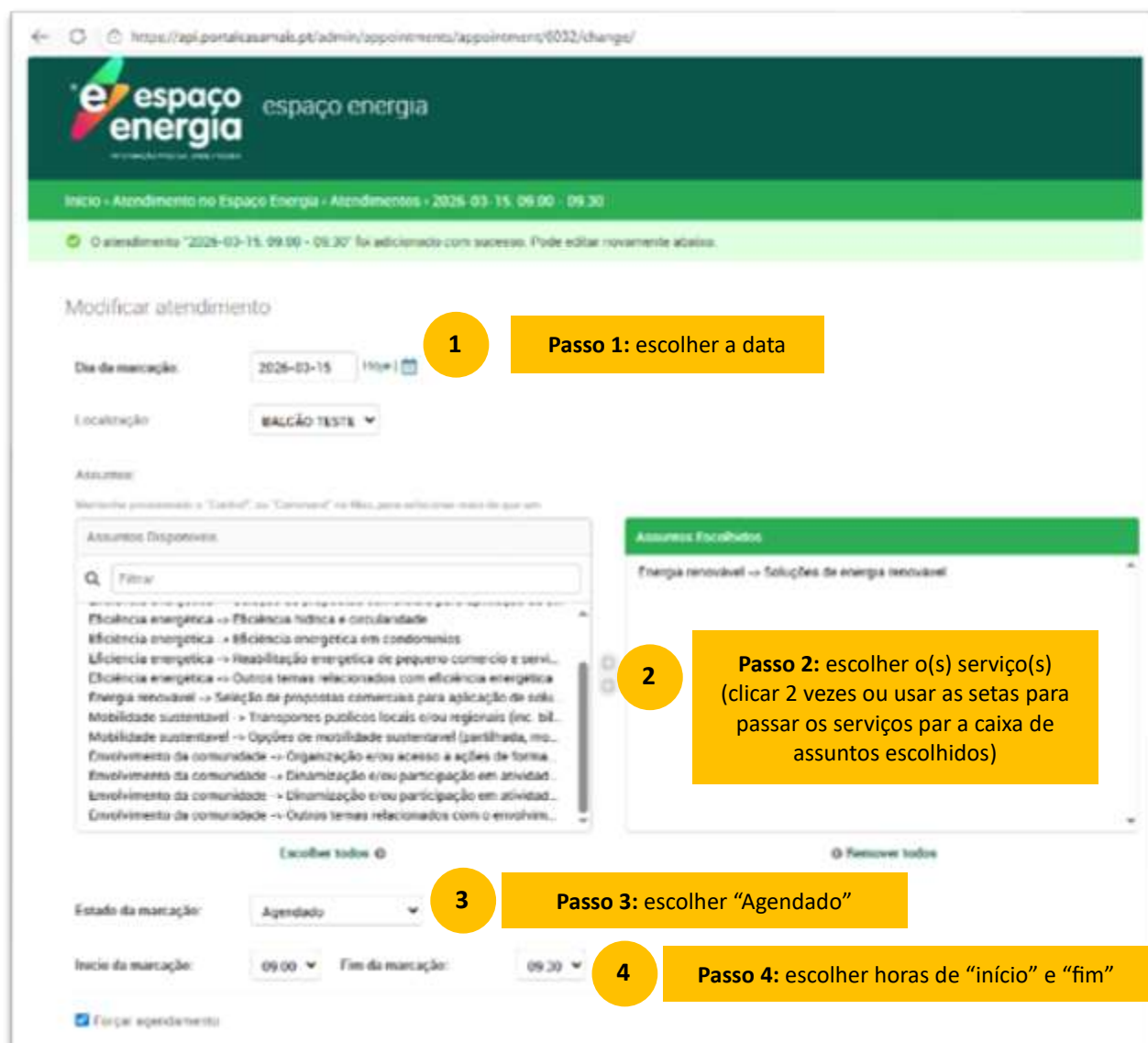




Registar

No menu de “Adicionar Atendimento”, preencher os campos a **negrito (Bold)**

(os restantes campos são opcionais, devendo ser preenchidos apenas se houver informação suficiente para o seu preenchimento)



The screenshot shows the 'Modificar atendimento' page. The URL is https://api.portaldasamais.pt/admin/appointments/appointment/0032/change/. The page header includes the Espaço Energia logo and the text 'espaço energia'. Below the header, there is a breadcrumb trail: 'Inicio - Atendimento no Espaço Energia - Atendimentos - 2026-03-15 09:00 - 09:30'. A green notification bar states: 'O atendimento "2026-03-15 09:00 - 09:30" foi adicionado com sucesso. Pode editar novamente abaixo.' The main form is titled 'Modificar atendimento' and contains the following fields and steps:

- 1** **Passo 1: escolher a data**: The 'Dia de marcação' field is set to '2026-03-15'.
- 2** **Passo 2: escolher o(s) serviço(s)**: The 'Assuntos' section shows a list of available topics on the left and a list of selected topics on the right. The selected topic is 'Energia renovável -> soluções de energia renovável'.
- 3** **Passo 3: escolher "Agendado"**: The 'Estado da marcação' dropdown menu is set to 'Agendado'.
- 4** **Passo 4: escolher horas de "início" e "fim"**: The 'Início da marcação' is set to '09:00' and the 'Fim da marcação' is set to '09:30'.

At the bottom of the form, there is a checkbox labeled 'Forçar agendamento' which is checked.

## NOTA:

se por algum motivo não conseguir selecionar a hora do atendimento, selecione a caixa de seleção “Forçar agendamento”, e preencha manualmente as horas da marcação



Continuação da criação de Agendamento/Registo de Atendimentos



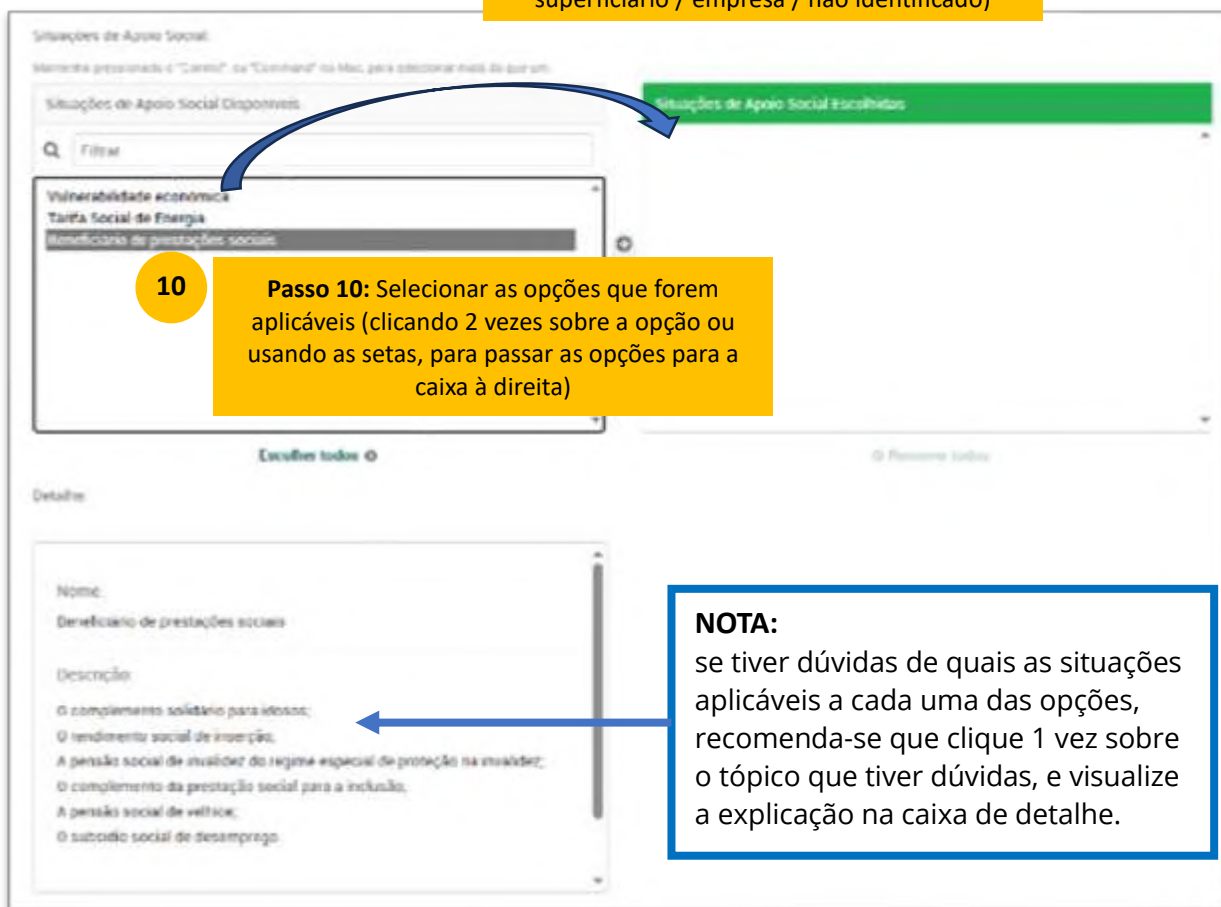
**5** Passo 5: Preencher o nome

**6** Passo 6: Preencher o NIF

**7** Passo 7: Preencher pelo menos 1 dos contatos (recomenda-se que o e-mail seja sempre preenchido)

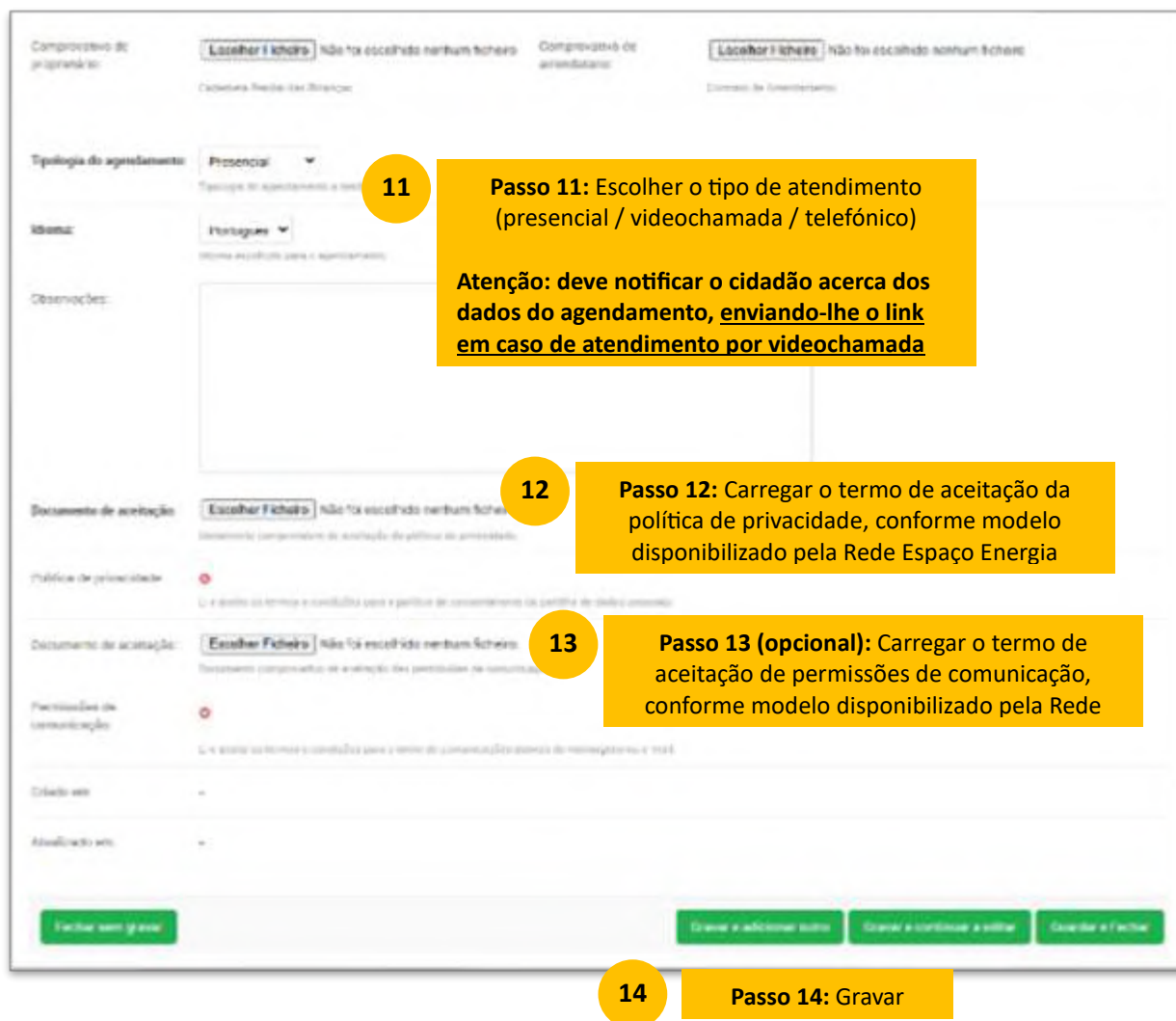
**8** Passo 8: Preencher o código postal e localidade

**9** Passo 9: Escolher da lista o tipo de cidadão (proprietário / arrendatário / usufrutuário / superficiário / empresa / não identificado)



**10** Passo 10: Selecionar as opções que forem aplicáveis (clicando 2 vezes sobre a opção ou usando as setas, para passar as opções para a caixa à direita)

**NOTA:**  
se tiver dúvidas de quais as situações aplicáveis a cada uma das opções, recomenda-se que clique 1 vez sobre o tópico que tiver dúvidas, e visualize a explicação na caixa de detalhe.



**11** Passo 11: Escolher o tipo de atendimento (presencial / videochamada / telefónico)

**Atenção:** deve notificar o cidadão acerca dos dados do agendamento, enviando-lhe o link em caso de atendimento por videochamada

**12** Passo 12: Carregar o termo de aceitação da política de privacidade, conforme modelo disponibilizado pela Rede Espaço Energia

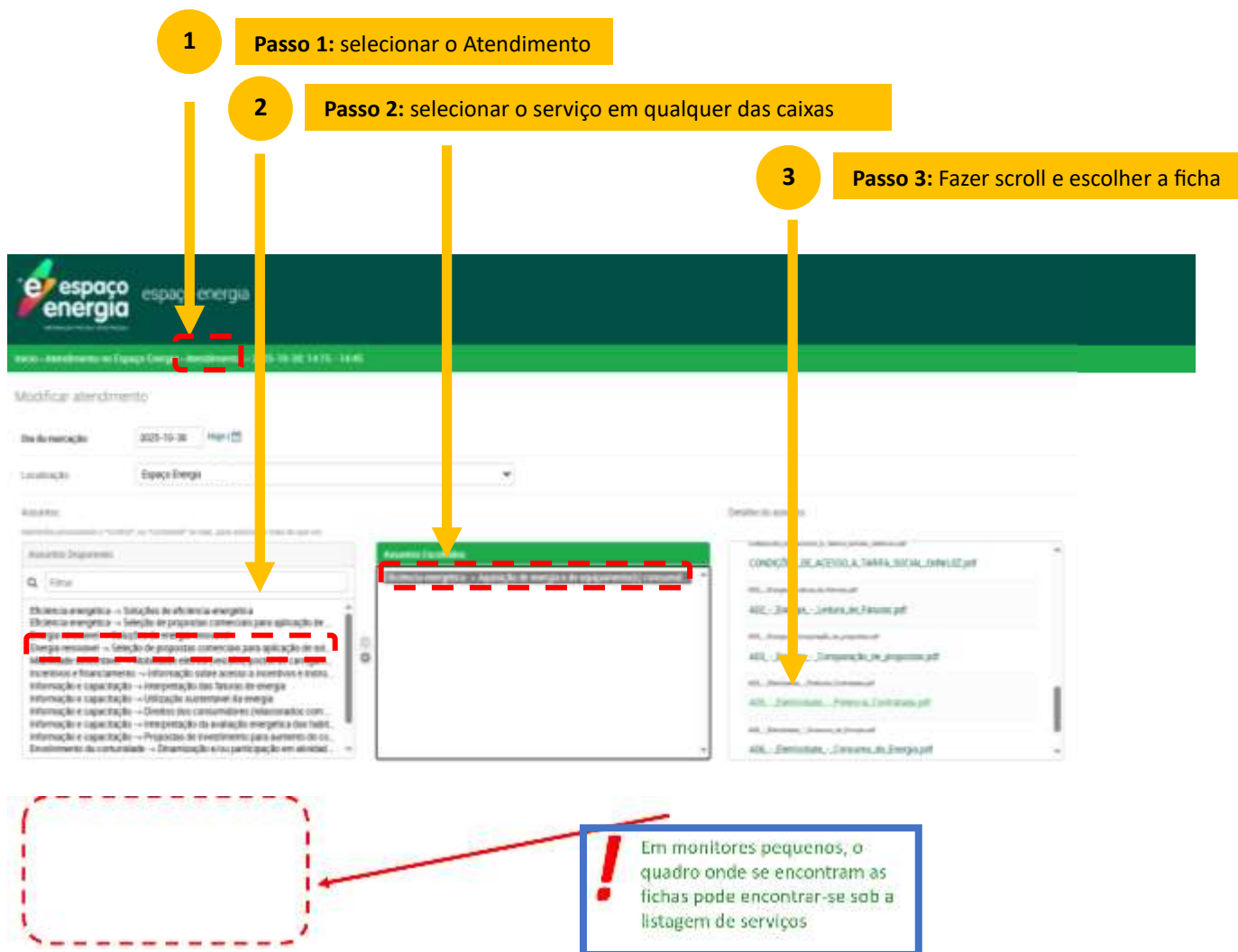
**13** Passo 13 (opcional): Carregar o termo de aceitação de permissões de comunicação, conforme modelo disponibilizado pela Rede

**14** Passo 14: Gravar



### 4.1.3. Acesso às Fichas de Consulta Rápida de Apoio ao atendimento

As Fichas de Consulta rápida aplicáveis ao assunto do atendimento estão disponíveis na página do atendimento, bastando seleccionar o serviço a prestar:



**1** Passo 1: seleccionar o Atendimento

**2** Passo 2: seleccionar o serviço em qualquer das caixas

**3** Passo 3: Fazer scroll e escolher a ficha

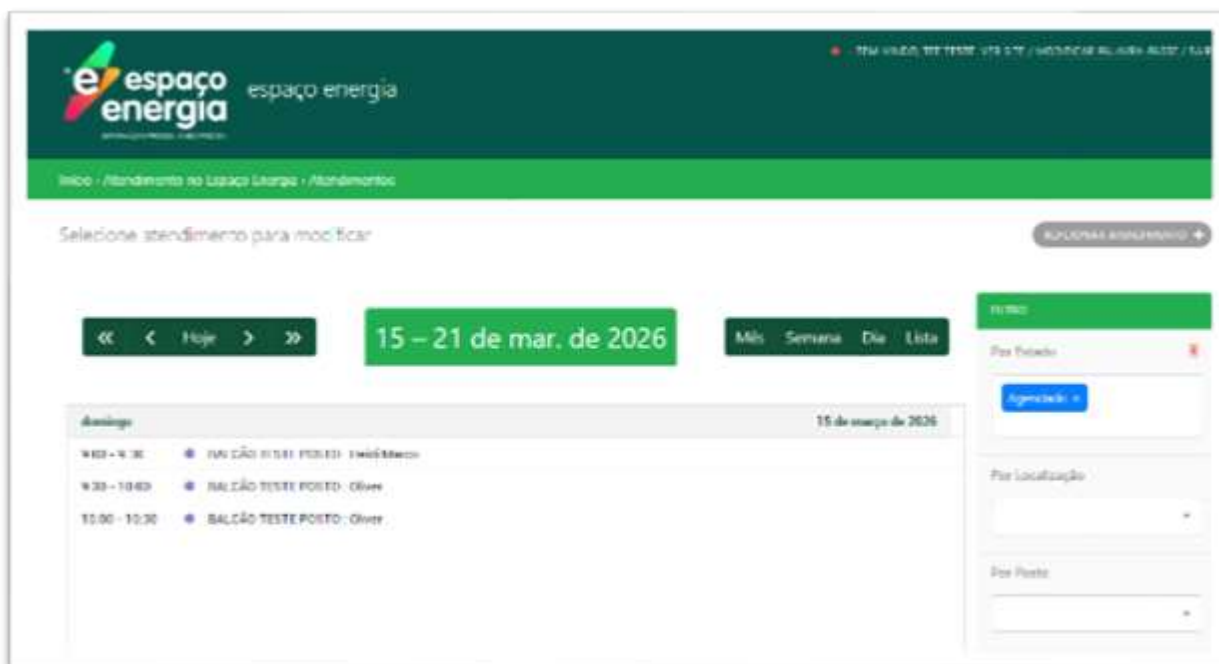
Em monitores pequenos, o quadro onde se encontram as fichas pode encontrar-se sob a listagem de serviços



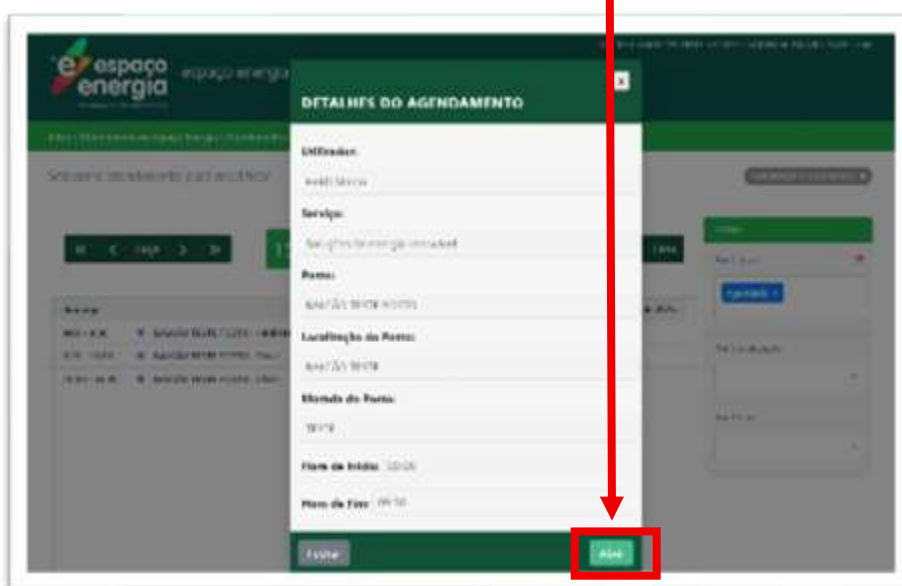
#### 4.1.4. Consulta, Acompanhamento e Conclusão dos processos ativos

Todos os pedidos devem ter o seu estado sempre atualizado, devendo o acompanhamento ser feito na plataforma, assim como a sua conclusão:

##### 1 Passo 1: Consultar a Agenda (conforme ponto 4.1.1)



##### 2 Passo 2: Escolha o agendamento a editar seleccione "Abrir"



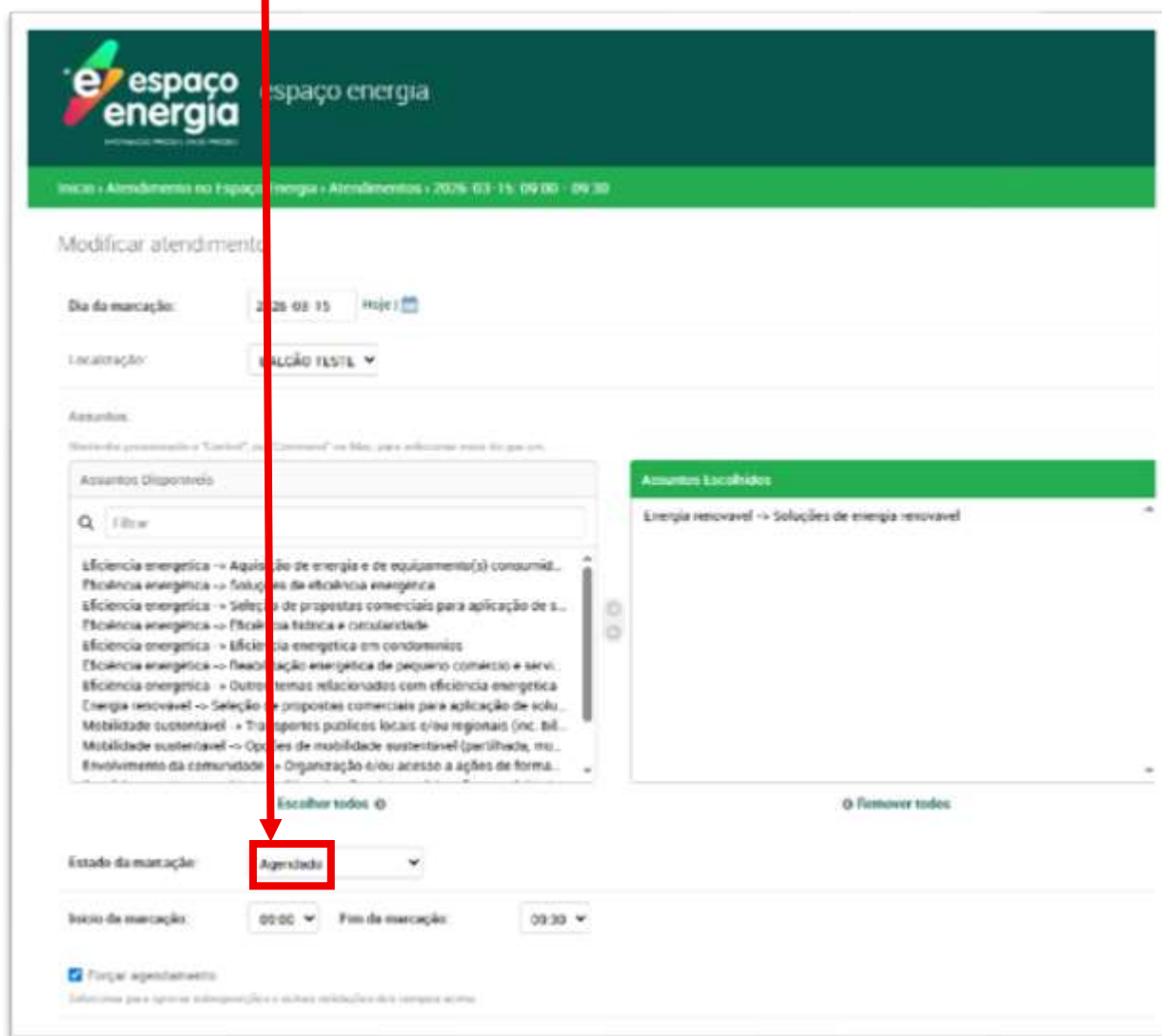


Concluir

3

**Passo 3:** Atualizar o estado para uma das seguintes opções (logo após o atendimento)

Estado	Aplicabilidade	Observações a fazer
Reagendado	se a marcação tiver sido agendada para outra data	usar obrigatoriamente o campo de observações para justificar, e criar agendamento
Em análise	se não for possível ao TEE ajudar o cidadão no ato do atendimento, devendo ficar neste estado até à conclusão do atendimento	usar obrigatoriamente o campo de observações para justificar, e criar agendamento com justificação e prazo de resolução previsto
Cancelado pelo cliente	caso o cidadão cancele o pedido ou não compareça	Usar campo de observações para justificar o motivo do cancelamento (se for conhecido)
Resolvido	no caso de atendimentos concluídos com sucesso	Preenchimento opcional
Rejeitado	caso o serviço solicitado pelo cidadão não seja prestado no Espaço Energia	usar obrigatoriamente o campo de observações para justificar a rejeição



espaço energia

Inicio » Atendimento no Espaço Energia » Atendimentos » 2026-03-15: 09:00 - 09:30

Modificar atendimento

Dia da marcação: 2026-03-15 Hoje

Localização: BILCÃO TESTE

Assuntos:

Selecione a prioridade "Crítico" ou "Urgente" no Menu para editar este item de agenda.

Assuntos Disponíveis

Busca: [Filtrar]

- Eficiência energética -> Aquisição de energia e de equipamento(s) consumível.
- Eficiência energética -> Soluções de eficiência energética
- Eficiência energética -> Seleção de propostas comerciais para aplicação de...
- Eficiência energética -> Física ou térmica e constante
- Eficiência energética -> Eficiência energética em condomínios
- Eficiência energética -> Redução energética de pequeno comércio e servi...
- Eficiência energética -> Outros temas relacionados com eficiência energética
- Energia renovável -> Seleção de propostas comerciais para aplicação de solu...
- Mobilidade sustentável -> Transportes públicos locais e/ou regionais (inc. bil...
- Mobilidade sustentável -> Opções de mobilidade sustentável (partilhada, mo...
- Envolvimento da comunidade -> Organização e/ou acesso a ações de forma...

Escolher todos

Assuntos Localizados

Energia renovável -> Soluções de energia renovável

Remover todos

Estado da marcação: **Agendada**

Início da marcação: 09:00 Fim da marcação: 09:30

Forçar agendamento

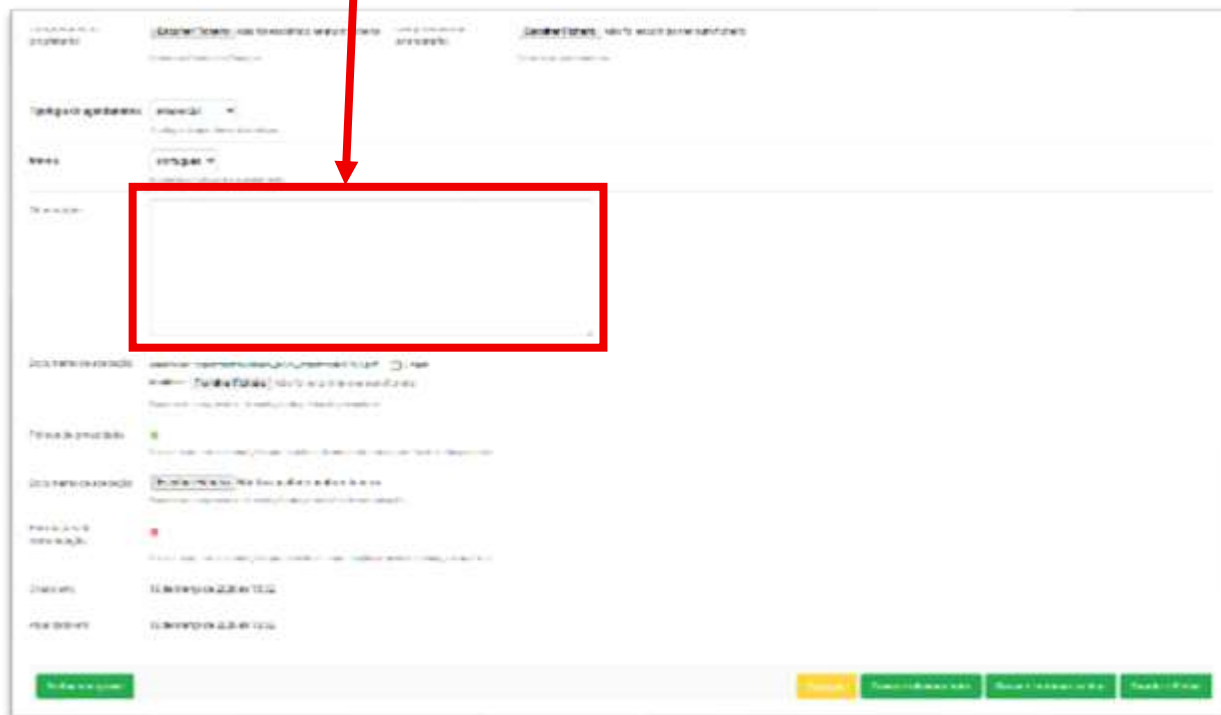
Solicite para ignorar obrigações e outras restrições da categoria acima



Concluir

4

**Passo 4: Justificar passagem de estado no campo de observações (obrigatório para todos, exceto Resolvido)**



The screenshot shows a web form with various fields. The 'Observações' field is highlighted with a red rectangle. A red arrow points from the step instruction above to this field. The form includes fields for 'Tipo de problema', 'Tipo de ocorrência', 'Data de ocorrência', 'Data de resolução', 'Localização', 'Descrição', and 'Histórico'. At the bottom, there are buttons for 'Gravar', 'Cancelar', 'Voltar', and 'Avançar'.

5

**Passo 5: Gravar**

## 4.2. Funcionalidades destinadas ao Gestor do Balcão

Todas as funcionalidades disponíveis para os Gestores do Balcão, são também acessíveis ao Promotor do Espaço Energia e ao Supervisor da Rede Espaço Energia. As funcionalidades mais importantes são:

- Monitorização dos Atendimentos do Balcão
- Outros (funcionalidades do TEE)

### 4.2.1. Monitorizar os Atendimentos do Balcão

O Gestor do Balcão pode consultar todos os atendimentos efetuados ou agendados no balcão associado, podendo igualmente descarregar um relatório com esses dados:

No menu principal selecionar “Modificar” ou “Atendimentos”

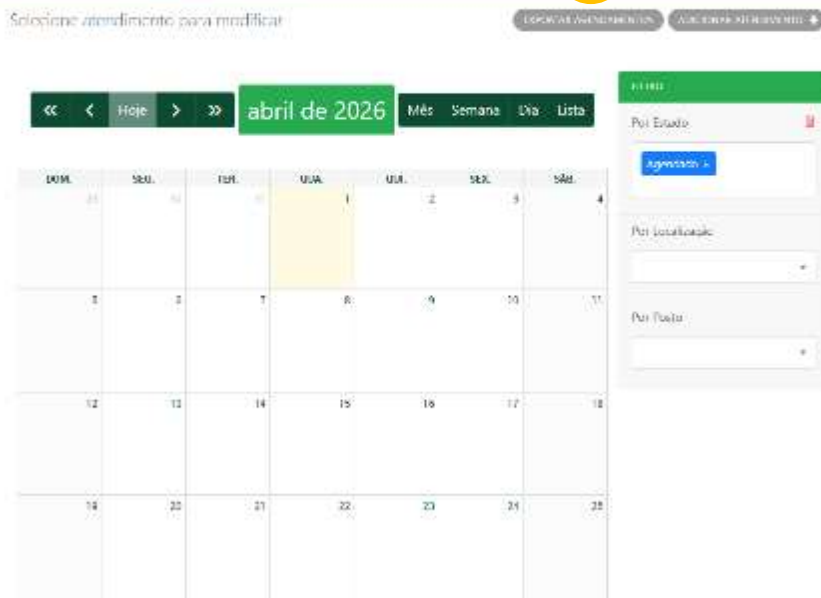


1

Passo 1: selecionar “Atendimentos”



**4** Passo 4: Selecionar "Exportar Agendamentos"



**3** Passo 3: selecionar o Estado pretendido (clique na cruz e selecione o que for aplicável)

**2** Passo 2: selecionar o Balcão



**7** Passo 7: Clicar na seta e selecionar "Exportar Agendamentos Selecionados"



**6** Passo 6: Selecionar os atendimentos pretendidos (ou selecionar todos na checkbox superior)

**5** Passo 5: Selecionar o período pretendido

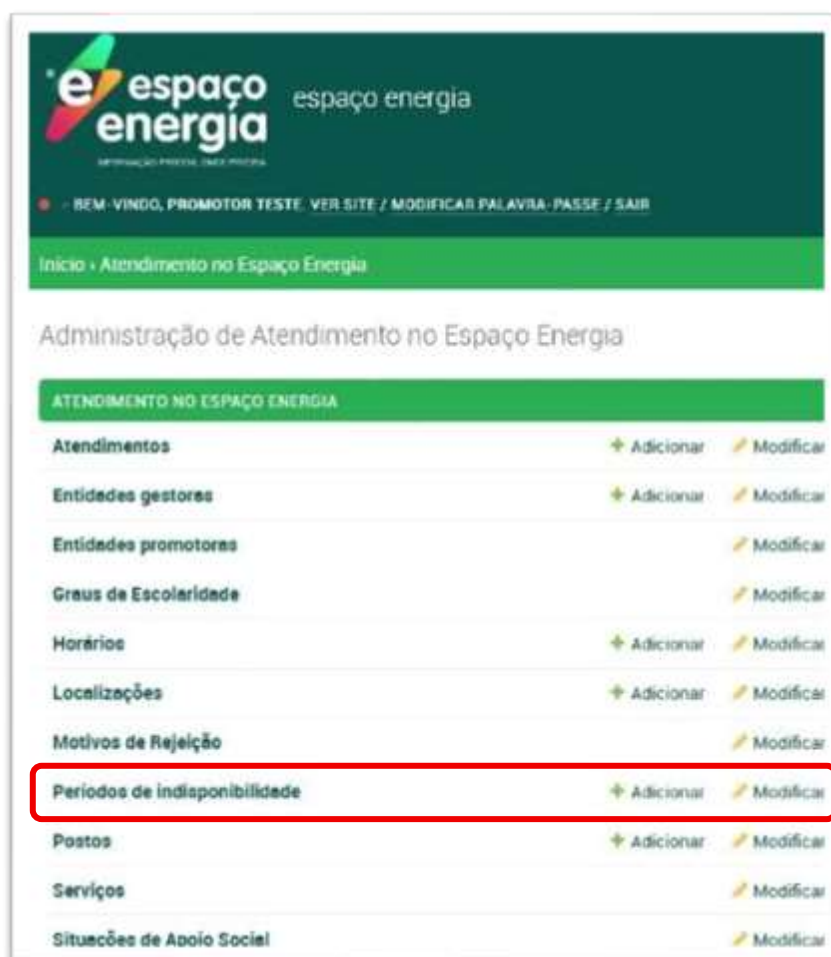


## 4.3. Funcionalidades destinadas ao Promotor

O Perfil de Promotor tem as seguintes funcionalidades:

- Criar ou alterar os períodos de indisponibilidade dos balcões
- Outros (funcionalidades do TEE e do Gestor)

Estas funcionalidades são acessíveis a partir do menu principal, entre as quais:



The screenshot shows the main menu of the Espaço Energia platform. At the top, there is a green header with the logo and the text 'espaço energia' and 'INFORMAÇÃO PRECISA, ONDE PRECISA'. Below the header, there is a navigation bar with the text 'Início - Atendimento no Espaço Energia'. The main content area is titled 'Administração de Atendimento no Espaço Energia' and contains a list of menu items. The item 'Períodos de indisponibilidade' is highlighted with a red border. The menu items are:

ATENDIMENTO NO ESPAÇO ENERGIA	
Atendimentos	+ Adicionar / Modificar
Entidades gestoras	+ Adicionar / Modificar
Entidades promotoras	Modificar
Graus de Escolaridade	Modificar
Horários	+ Adicionar / Modificar
Localizações	+ Adicionar / Modificar
Motivos de Rejeição	Modificar
<b>Períodos de indisponibilidade</b>	<b>+ Adicionar / Modificar</b>
Postos	+ Adicionar / Modificar
Serviços	Modificar
Situações de Apoio Social	Modificar



Todas as **alterações de dados** indicados no processo de adesão à Rede Espaço Energia **devem ser previamente solicitadas**. A discrepância entre os dados registados na plataforma e os dados oficiais de adesão pode levar, em última instância, à **suspensão temporária da adesão**.

## 4.3.1. Marcação de períodos de indisponibilidade do Balcão

Manter os períodos de indisponibilidade atualizados é essencial para garantir a boa experiência dos utilizadores do serviço e a organização interna dos balcões Espaço Energia.

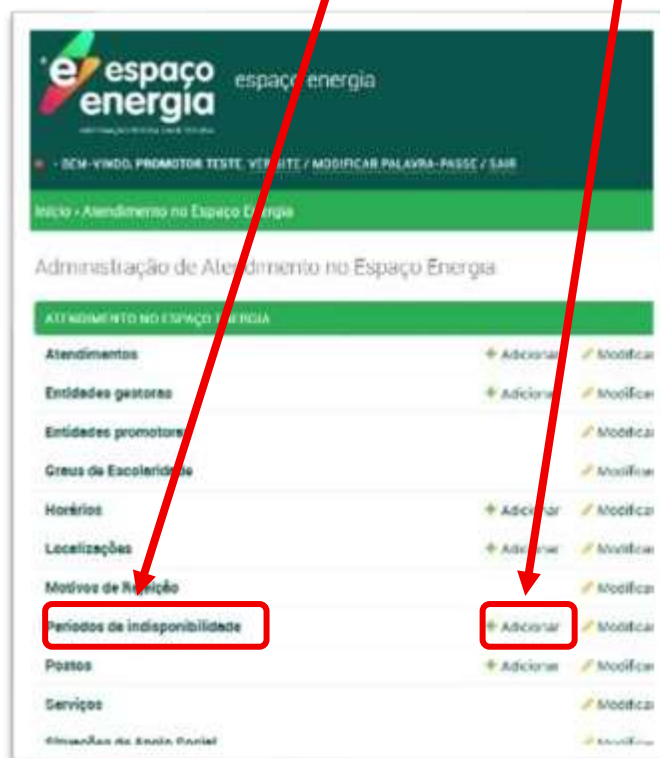
Esta funcionalidade deve ser utilizada por exemplo:

- Nos feriados em que o balcão se encontra encerrado;

Na plataforma, vá até à secção '**ATENDIMENTO NO ESPAÇO ENERGIA**'. Clique em '**Períodos de indisponibilidade**' e depois em '**Adicionar**'.

1

**Passo 1:** No menu principal  
Selecionar “períodos de indisponibilidade” ou “Adicionar”





**2** Passo 2: indique o dia da indisponibilidade

**3** Passo 3: indique os períodos horários de início e fim da indisponibilidade naquele dia

**4** Passo 4: Descreva o motivo (Feriado, férias,...)

**5** Passo 5: selecione a checkbox se for aplicável a todos os balcões

**6** Passo 6: selecione o balcão aplicável, caso não tenha selecionado a checkbox. (nota: não se esqueça de pressionar e “+” após a seleção do balcão)

**7** Passo 7: Gravar antes de sair

## 5. Conclusões

A plataforma online está disponível em <https://api.portalcasamais.pt/admin/login/>.

Outras dúvidas ou sugestões relativas ao funcionamento do portal são bem vindas através da caixa postal [rede.espaçoenergia@adene.pt](mailto:redespaçoenergia@adene.pt)

