



# ÁREA DE CLIENTES

> Registo e Login



## CONTEÚDO

|                                                                      |   |
|----------------------------------------------------------------------|---|
| COMO EFETUAR O REGISTO NA PLATAFORMA? .....                          | 2 |
| COMO FAZER O LOGIN NA ÁREA DE CLIENTES .....                         | 5 |
| Questões mais frequentes .....                                       | 8 |
| 1. Utilizador termina o registo e não consegue fazer login. ....     | 8 |
| 2. Não recebe imediatamente o e-mail de recuperação de password..... | 8 |
| 3. Encontrou algum erro não descrito anteriormente? .....            | 8 |

## COMO EFETUAR O REGISTO NA PLATAFORMA?

1. Para criar uma conta, deverá clicar em **“Ainda não tem conta?”**.

2. Preencher todos o campos indicados no formulário e clicar **“Criar conta”**.

Os dados relativos a *NIF*, *Data de nascimento* e *Número de cartão* devem ser exatamente iguais aos registados no momento da adesão.

### ✖ Possíveis Mensagens de erro:

- a) Caso algum dos campos não seja preenchido, quando clicar no botão “Criar conta”, será apresentada uma mensagem por baixo do mesmo com indicação de que o seu preenchimento é obrigatório.

Por exemplo:

The image shows a registration form with three empty input fields. Each field has a red border and a red exclamation mark icon in the top right corner. Below each field is a red arrow pointing to a red error message.

- NIF \***  
[Empty input field]  
→ O NIF é obrigatório.
- Telemóvel \***  
[Empty input field]  
→ O número de telemóvel é obrigatório.
- Data de nascimento \***  
[Input field with placeholder 'aaaa-mm-dd']  
→ A data de nascimento é obrigatória.

Como resolver o erro?

- Deverá preencher o(s) campo(s) assinalado(s) e de seguida voltar a seleccionar o botão “Criar conta”.

- b) Na verificação do preenchimento de cada campo, quando clicar no botão “Criar conta”, caso se detete alguma incoerência será colocada imediatamente abaixo do campo com erro a respetiva mensagem.

Por exemplo:

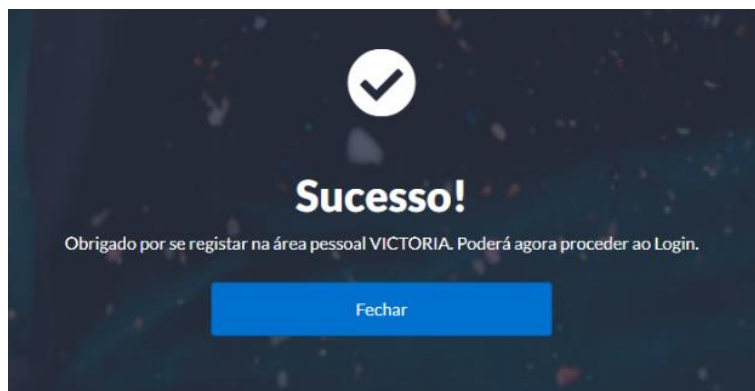
The image shows a registration form with three filled input fields. Each field has a red border and a red exclamation mark icon in the top right corner. Below each field is a red arrow pointing to a red error message.

- Email \***  
[Input field with 'cliente@dominio.1']  
→ O email introduzido é inválido.
- NIF \***  
[Input field with '11111111']  
→ Este NIF é inválido.
- Telemóvel \***  
[Input field with '96012']  
→ O número de telemóvel é inválido.

Como resolver o erro?

- Deverá verificar o valor indicado no(s) campo(s) assinalado(s) e realizar a respetiva correção, devendo de seguida voltar a seleccionar o botão “Criar conta”.

No final do processo de criação de conta na área de clientes, após validação dos dados indicados e não havendo qualquer erro, será apresentada uma mensagem de sucesso representativa da criação da nova conta.



Se necessário, entre em contacto com o nosso Serviço de Apoio ao Cliente, para confirmar e/ou corrigir os seus dados.

**Após a conclusão destes passos (1 e 2) poderá efetuar o [login](#).**

## COMO FAZER O LOGIN NA ÁREA DE CLIENTES

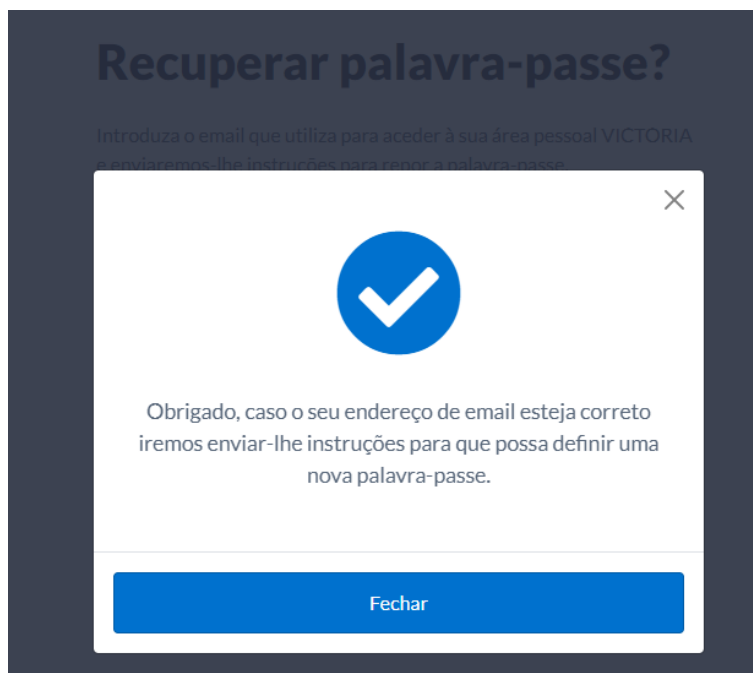
Para entrar na plataforma certifique-se que efetuou o [registo](#).

1. **Para efetuar o login** deverá indicar o *Email* e a *Palavra-passe*, clicando de seguida no botão “Iniciar Sessão”.

### Esqueceu-se da Palavra-passe?

Se já efetuou o registo e se esqueceu da palavra-passe poderá recuperar a sua conta clicando em [Recuperar palavra-passe?](#) e será redirecionado para uma nova página.

Neste ecrã deverá indicar o *Email* indicado no momento do registo, e utilizado para efetuar o Login, clicando de seguida no botão [Enviar](#). Ser-lhe-á apresentada uma mensagem com indicação de que se estiver registado será enviado um e-mail com indicação dos passos a efetuar para definir uma nova palavra-passe.



Será enviado um email com um *link* onde poderá recuperar a *Palavra-passe*. Ao clicar no *link*, surge uma janela para definir a Nova *Palavra-passe*.

Olá, seja bem-vindo(a).

### Definir nova palavra-passe?

Introduza agora uma nova palavra-passe de acesso à sua área pessoal VICTORIA.

Nova palavra-passe

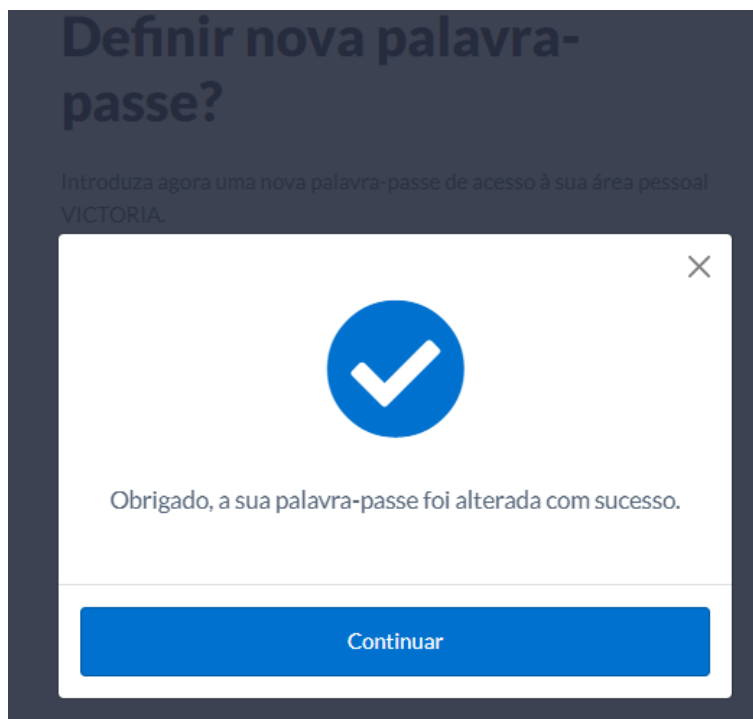
Repita a nova palavra-passe

A sua palavra-passe novamente

Enviar

Neste ecrã deverá indicar a *Nova palavra-passe* e repetí-la em *Repita a nova palavra-passe*, clicando de seguida no botão **Enviar**. Ser-lhe-á apresentada uma mensagem com indicação de que se estiver registado será enviado um e-mail com indicação dos passos a efetuar para definir uma nova palavra-passe.

Não sendo detetado qualquer erro e aceitando-se a nova palavra-passe indicada, será apresentada uma mensagem de sucesso a indicar que a palavra-passe foi alterada.



#### ✖ Possíveis Mensagens de erro:

- a) Caso a nova palavra-passe não coincida entre os dois campos, será apresentada uma mensagem de erro por baixo do campo de *Repita a nova palavra-passe* com a indicação de que “**As palavra-passe introduzidas não condizem.**”.

Como resolver o erro?

- Deverá indicar exatamente a mesma palavra-passe em ambos os campos e clique novamente em **Enviar**.

- b) Se a nova palavra-passe não respeitar as regras de validação, será apresentada uma mensagem de erro por baixo do campo de Nova palavra-passe com a indicação de que “**A palavra-passe tem de conter pelo menos 8 caracteres.**”.

Como resolver o erro?

- Indique uma palavra-passe que seja composta pelo menos por 8 caracteres e clique novamente em **Enviar**.

## QUESTÕES MAIS FREQUENTES

**1. Utilizador termina o registo e não consegue fazer login.**

- Verifique se o e-mail e a palavra-passe indicados são iguais ao que definiu no registo para criação de conta.

**2. Não recebe imediatamente o e-mail de recuperação de password**

- Verifique a caixa de spam do seu e-mail.
- Por vezes o sistema pode estar sobrecarregado e o envio de e-mail pode demorar mais do que o normal. O utilizador deverá esperar e se no prazo máximo de 24h não receber o e-mail de recuperação de password, deverá entrar em contacto com o Serviço de Apoio a Clientes.

**3. Encontrou algum erro não descrito anteriormente?**

Sempre que seja necessário reportar-nos algum erro, solicitamos o favor de nos encaminhar a informação infra, via e-mail, para: [apoio.victoria@future-healthcare.eu](mailto:apoio.victoria@future-healthcare.eu).

- Passos que efetuou até à origem do erro.
- Que dados inseriu nos campos (nunca deve fornecer a password).
- Se obtiver um erro, solicitamos um *printscreen* do mesmo.
- Indicar-nos que browser está a utilizar e se possível a sua versão.
- O número de cartão de beneficiário.