Manual de Utilizador

Plataforma TomaLáDáCá

junho de 2026 | v1.0



tomalá dácá | Plataforma de Combate ao Desperdício

GPP GABINETE DE PLANEAMENTO, POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO GERAL

REPÚBLICA PORTUGUESA

CNCDA | Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar

1. Introdução e objetivos
2. Perfis de utilizadores
3. Registo
   - Perfil Doador
   - Perfil Recetor
   - Perfil Doador/ Recetor
4. Caraterização das entidades
5. Principais Funcionalidades
   - Criar Doações
   - Reservar Doações
6. Alimentos para Doação
7. Suporte e Contactos





1. Introdução e objetivos

tomalá dácá | Plataforma de Combate ao Desperdício

Introdução

Este manual tem como finalidade apoiar os utilizadores na correta utilização da plataforma Toma Lá Dá Cá, proporcionando uma visão clara das suas funcionalidades, modos de acesso e boas práticas de utilização.

A plataforma foi desenvolvida com o **objetivo de proporcionar um ponto de encontro entre a oferta e a procura, facilitando uma melhor ligação entre doadores e recetores**. Esta plataforma é dirigida a potenciais doadores, ou seja, todas as empresas da cadeia agroalimentar que queiram ceder de forma gratuita excedentes alimentares, e entidades recetoras, entidades reconhecidas pela Segurança Social como IPSS ou equiparadas.

Ao longo deste documento, serão apresentados os **principais passos para aceder à plataforma, navegar pelas suas áreas funcionais, executar tarefas específicas e ultrapassar eventuais dificuldades**. Pretende-se, assim, garantir uma experiência de utilização eficiente, segura e intuitiva.

tomalá dácá | Plataforma de Combate ao Desperdício

Objetivos

Ponto de encontro entre a oferta e a procura, facilitando uma melhor ligação entre doadores e recetores

Alcançar um maior número de doadores e de distribuidores, independentemente da respetiva zona geográfica e dimensão

Aumentar o número de doações bem sucedidas, prevenindo o desperdício alimentar

Definições no âmbito da Plataforma

- **Alimentação Humana:** refere-se à disponibilização de géneros alimentícios para consumo humano, através dos canais principais de doação. Este é o destino prioritário dos alimentos, garantindo que chegam a instituições e beneficiários que necessitam.
- **Canal alternativo:** trata-se de uma opção que estará disponível futuramente para encaminhar géneros alimentícios para alimentação animal, caso se verifiquem determinadas condições:
  - Os alimentos a doar não sejam totalmente reservados para alimentação humana (reserva parcial), ou;
  - A data/horário limite para alimentação humana seja ultrapassado, acionando automaticamente o canal alternativo (quando selecionado).

A funcionalidade que permite o encaminhamento para alimentação animal estará disponível em breve.

Definições no âmbito da Plataforma

- ***Ticket***: refere-se ao registo de nova doação criado pelo doador na plataforma para disponibilizar os excedentes alimentares, contendo todas as informações necessárias para gerir a doação e prazos;



2. Perfis de utilizadores

Perfis de Utilizador

A plataforma contempla os seguintes **perfis de utilizador**:

- **Doador:** empresas da cadeia agroalimentar que queiram ceder de forma gratuita excedentes alimentares, independentemente do setor em que se enquadram (produção primária, transformação e fabrico de géneros alimentícios, venda a retalho e outra distribuição, bem como os setores da restauração e hotelaria).
- **Recetor:** entidades reconhecidas pela Segurança Social como Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas.



3. Registo

Passos para criar uma conta na plataforma:

1.º - Aceder à página inicial da Plataforma TomaLáDáCá;

2.º - Selecionar 'Criar Conta';

3.º - Escolher o tipo de utilizador e preencher os dados;

4.º - Preencher a caraterização da entidade;

5.º - Concluir o registo através do e-mail de validação.

Passo 2: 'Criar Conta'





Passo 3: 'Escolher o tipo de utilizador e preencher os dados'

DOADOR

RECETOR

DOADOR/RECETOR



- Selecionar apenas uma opção
- Verifique os passos seguintes

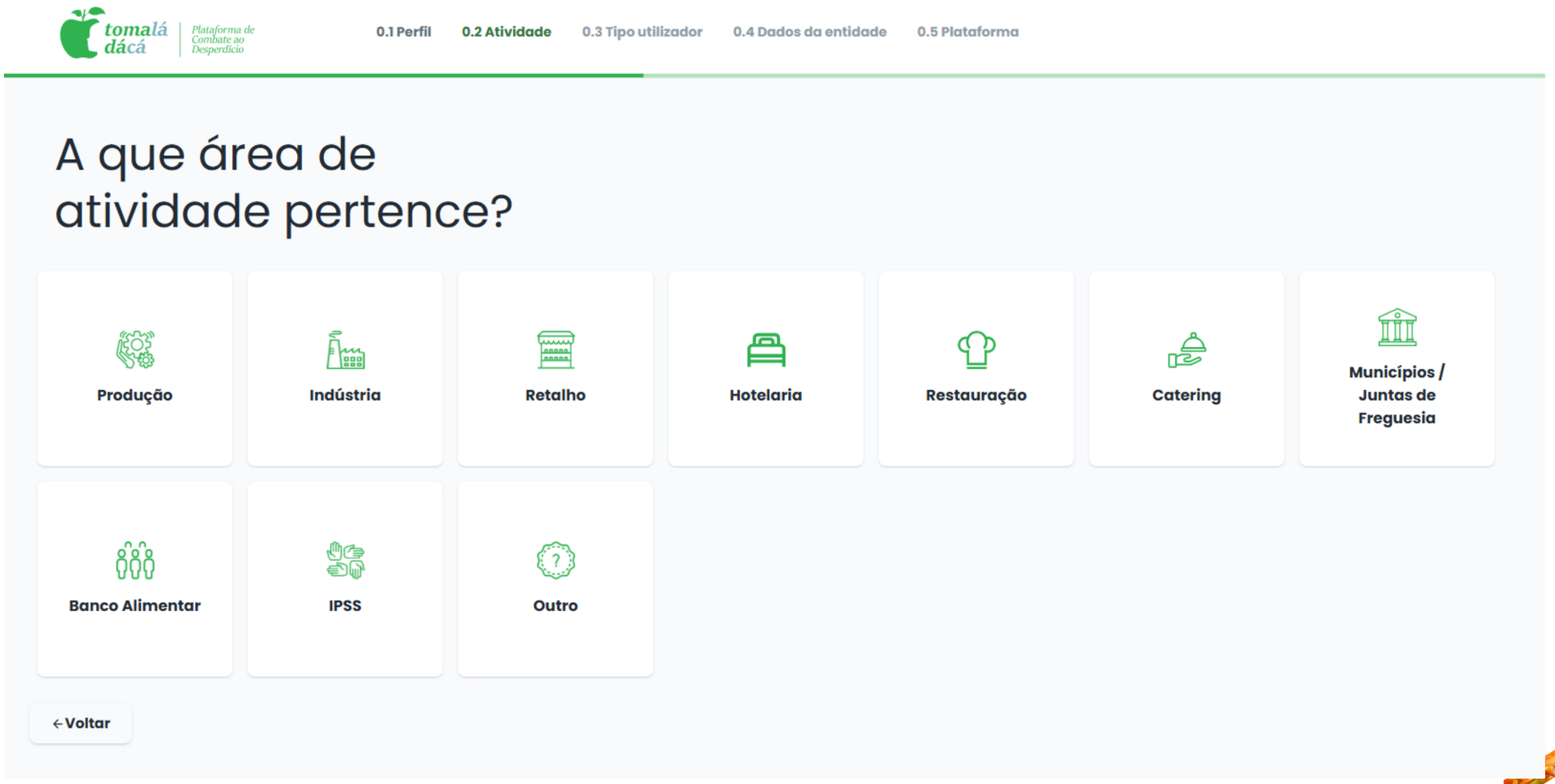
De entre as opções, caso selecione a opção ‘Doador’:

DOADOR



- **Selecione de seguida a área de atividade, a partir das seguintes opções:**

DOADOR



De entre as opções, caso selecione a opção ‘Recetor’:

RECETOR



- **Selecione de seguida a área de atividade, a partir das seguintes opções:**

RECETOR



De entre as opções, caso selecione a opção ‘Doador/Recetor’:

DOADOR/
RECETOR



- **Selecione de seguida a área de atividade, a partir das seguintes opções:**

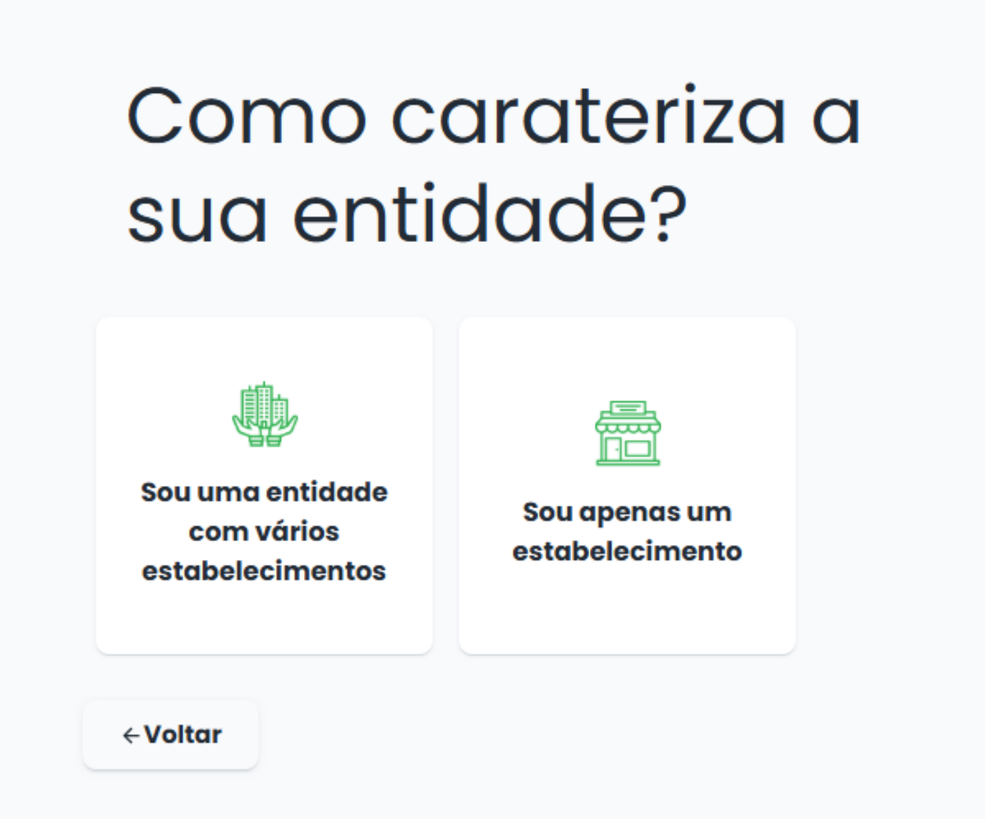
DOADOR/
RECETOR





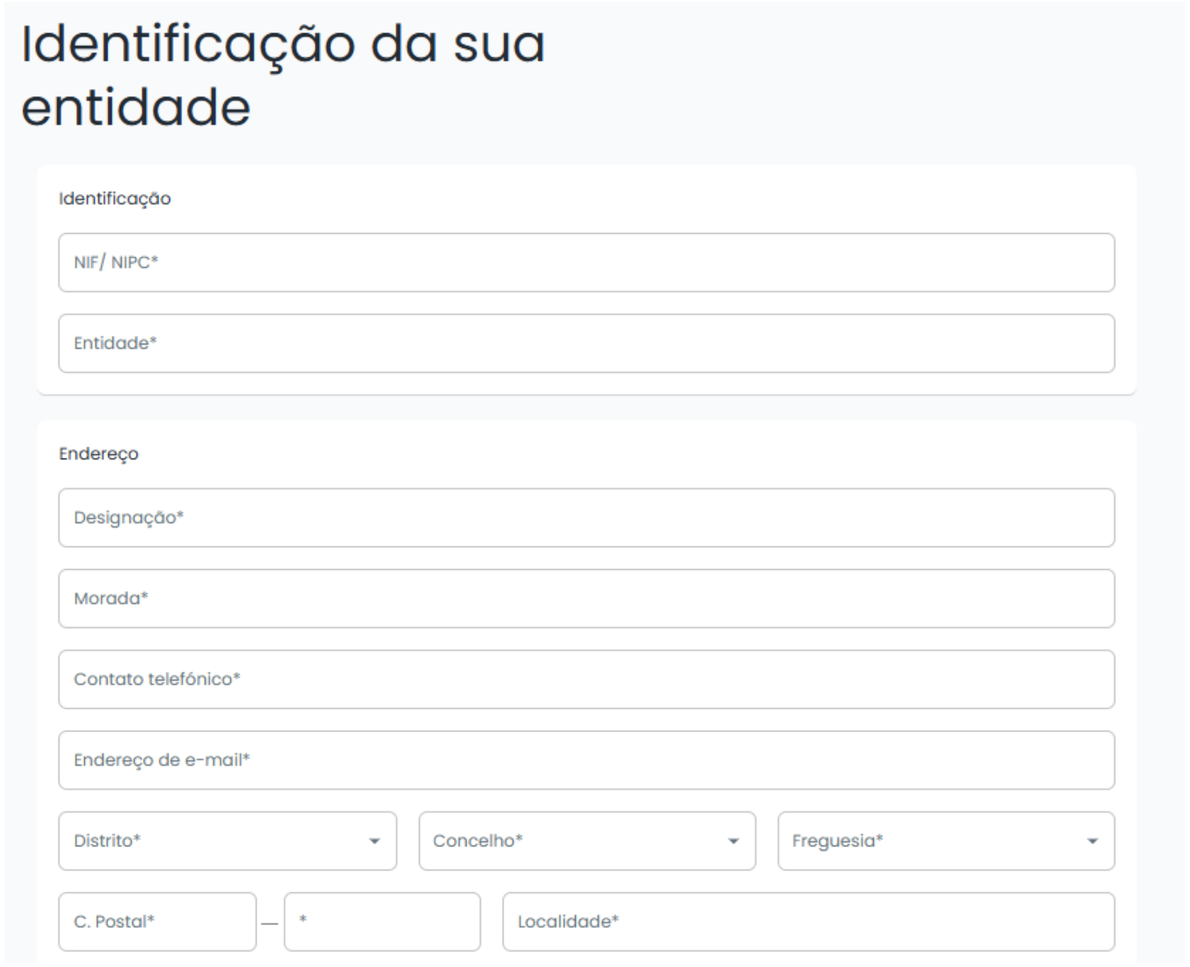
4. Caracterização das entidades

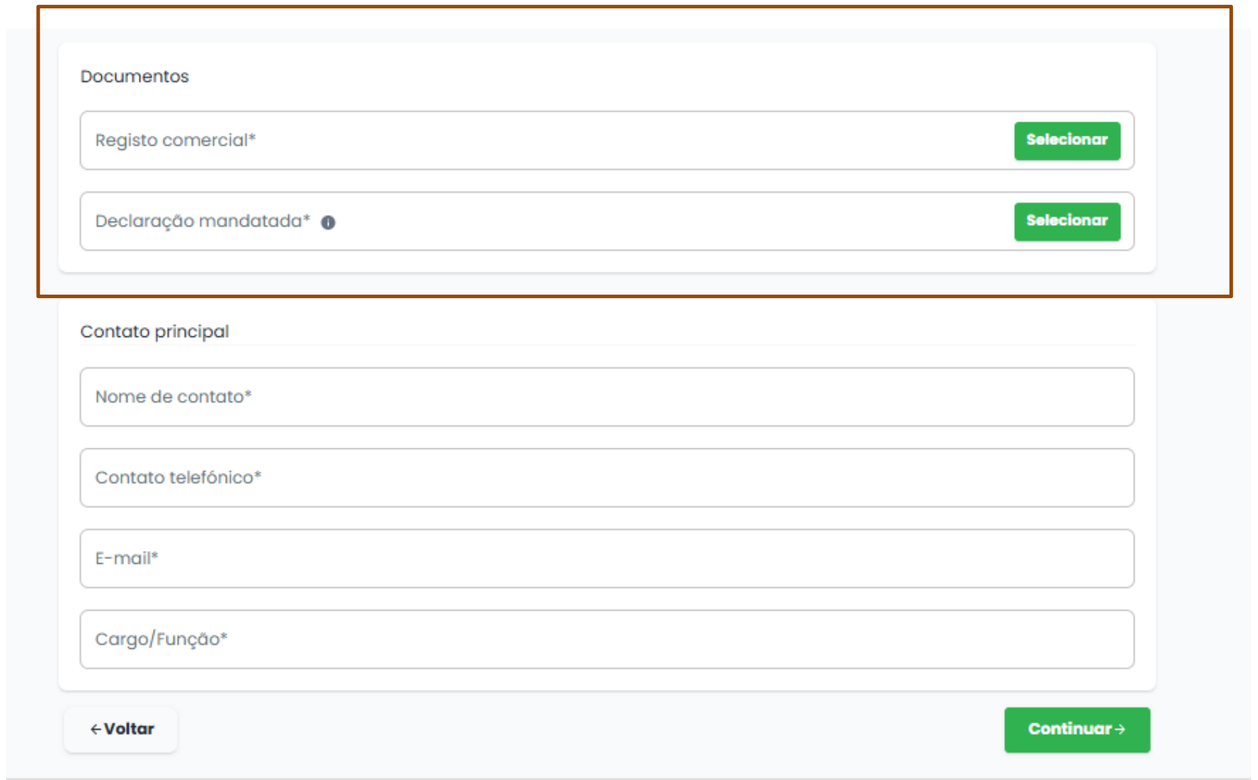
- **Após definir o perfil de utilizador, caraterize a atividade selecionando uma das seguintes opções:**



- **Apenas um estabelecimento:** Esta opção deve ser utilizada quando a entidade opera apenas num único local.
- **Entidade com vários estabelecimentos:** uma das funcionalidades da plataforma é a possibilidade de selecionar vários estabelecimentos associados a uma mesma entidade. O estabelecimento principal funciona como um 'estabelecimento-mãe', **servindo apenas para gestão e configuração, não permitindo a realização de doações**. Para este efeito deverá posteriormente adicionar estabelecimentos a este perfil, para criar doações e/ou reservar doações (dependendo do perfil criado).

- **Preencha a identificação e os dados da entidade**





tomalá dácá | Plataforma de Combate ao Desperdício

- # Carregue os documentos necessários



Registo Comercial

Declaração mandatada

Carregar os ficheiros na Plataforma

Declaração da entidade que ateste que tem poderes para a representar no âmbito desta plataforma.

- **Após preencher os dados e carregar os ficheiros necessários, finalize o registo**

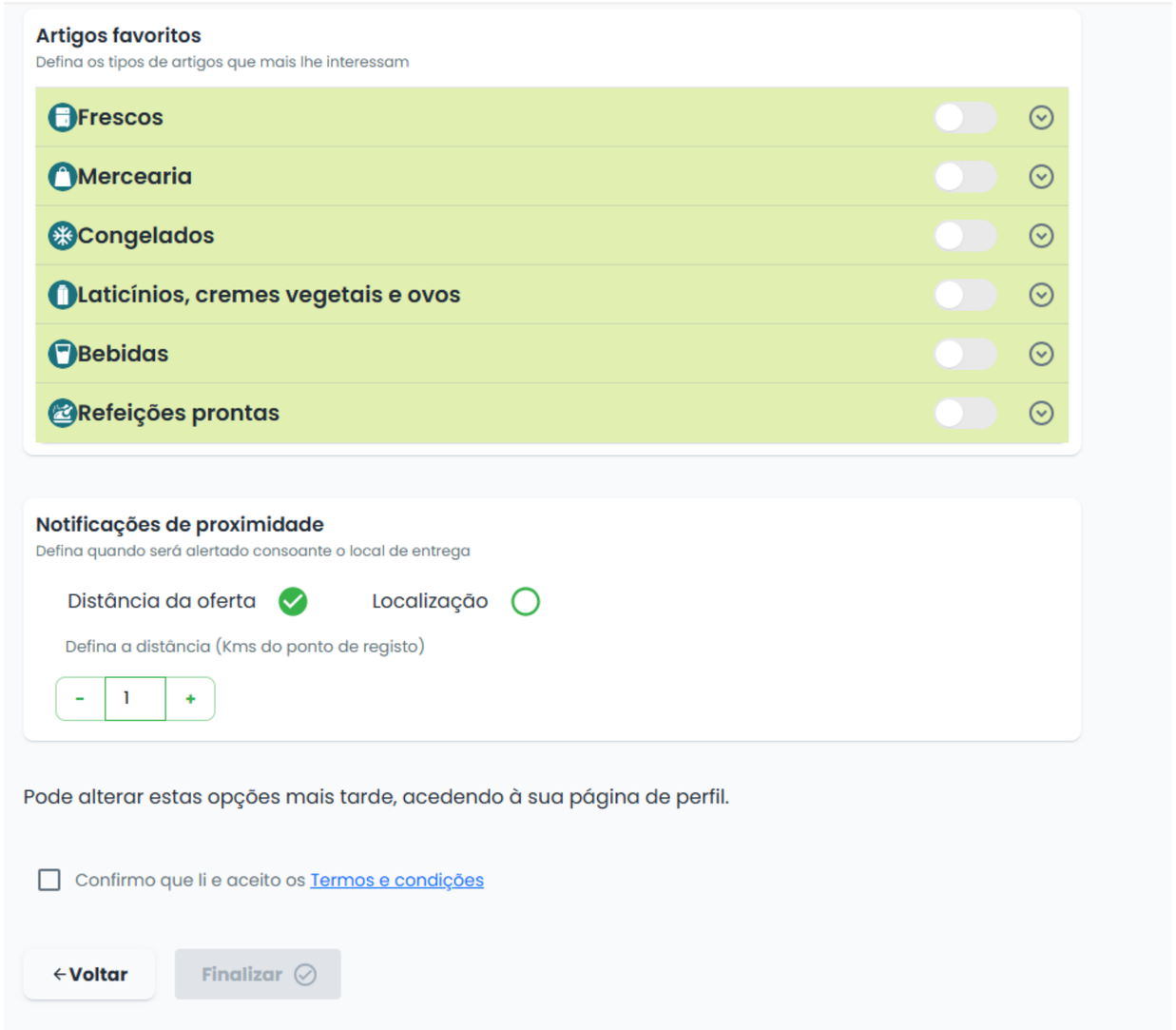


FINALIZAR

- **Ativar as notificações que melhor se enquadram nas suas preferências;**
- **Por fim, carregar em 'Finalizar'.**

Opção adicional para determinados perfis (ver página seguinte)

- # Opção adicional para a finalização do registo

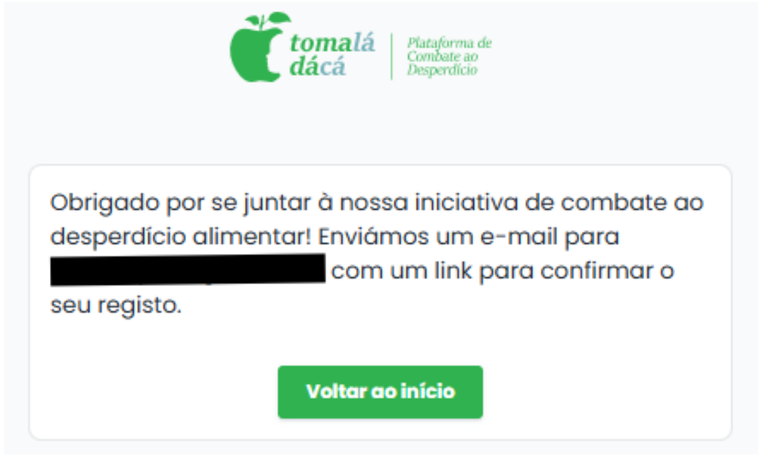




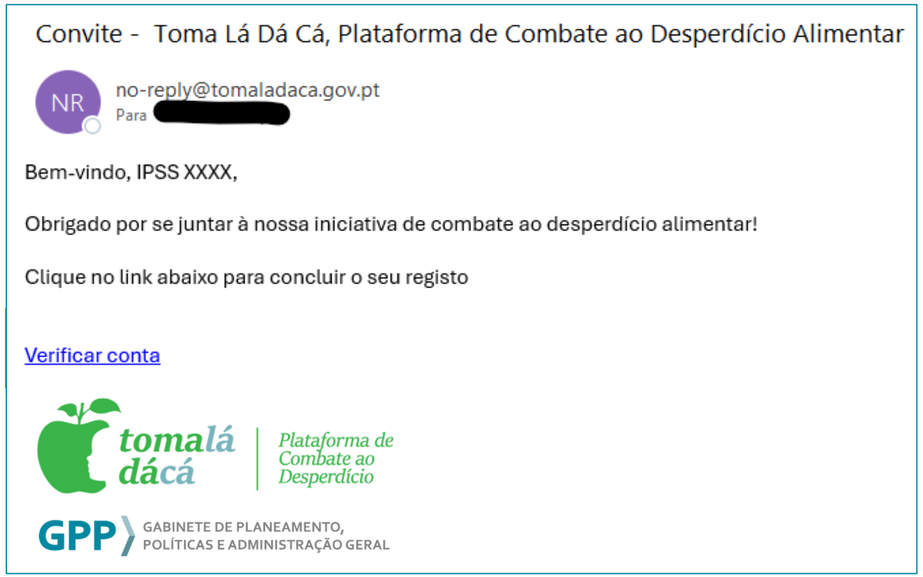
Selecionar artigos favoritos e notificações de proximidade

- **Apenas para o registo de atividade:**
  - **Recetores**
  - **Doador/recetor**

- **Para concluir o registo, aceda ao e-mail de registo e clique em 'Verificar conta'**



Concluir o registo



Após o registo, será enviado um e-mail de confirmação para o endereço indicado.

Caso não receba o e-mail na sua caixa principal, por favor verifique a pasta de Spam.



- # Validação – Procedimento a realizar pelo Administrador da Plataforma

VALIDAÇÃO
(pelo suporte da plataforma)

REJEITADO → **Notificação de rejeição do registo**

APROVADO → **Notificação de registo ativo**

<u>No caso das entidades recetoras, estas serão aprovadas após confirmação do registo de IPSS ou entidade equiparada.</u>

Registo ativado - Toma Lá Dá Cá, Plataforma de Combate ao Desperdício Alimentar

NR no-reply@tomaladaca.gov.pt
Para [redacted]

Olá IPSS XXXX

O seu registo foi ativado.

Já pode começar a utilizar a plataforma!

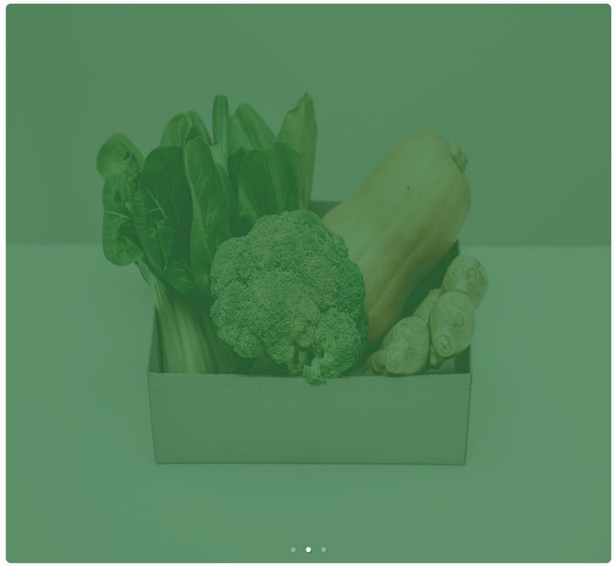
tomalá dácá | Plataforma de Combate ao Desperdício

GPP GABINETE DE PLANEAMENTO, POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO GERAL

Após validação

tomalá dácá | Plataforma de Combate ao Desperdício

Aceda à plataforma, insira as suas credenciais e, após iniciar sessão, poderá começar a utilizar todas as funcionalidades.







5. Principais Funcionalidades

- **Dependendo do <u>perfil de registo</u>, os utilizadores podem:**

DOADOR

DOADOR/RECETOR

Criar doações

RECETOR

DOADOR/RECETOR

ALIMENTAÇÃO ANIMAL

Reservar doações

A funcionalidade que permite o encaminhamento para alimentação animal estará disponível em breve.

Passos para criar uma Doação (*Ticket)* na plataforma:

1.º - Aceder à página inicial da Plataforma Toma Lá Dá Cá;

2.º - Iniciar sessão (caso ainda não tenha criado conta – ver pág. 12);

3.º - Selecionar 'Nova Doação';

4.º - Adicionar os artigos (excedentes alimentares) a doar e indicar as quantidades;

5.º - Definir o local de entrega e as características da recolha;

6.º - Finalizar a criação do *ticket* da doação.

Registos com perfil de Doador ou Doador/Recetor

Criar Doações - *Tickets*

DOADOR

DOADOR/RECETOR

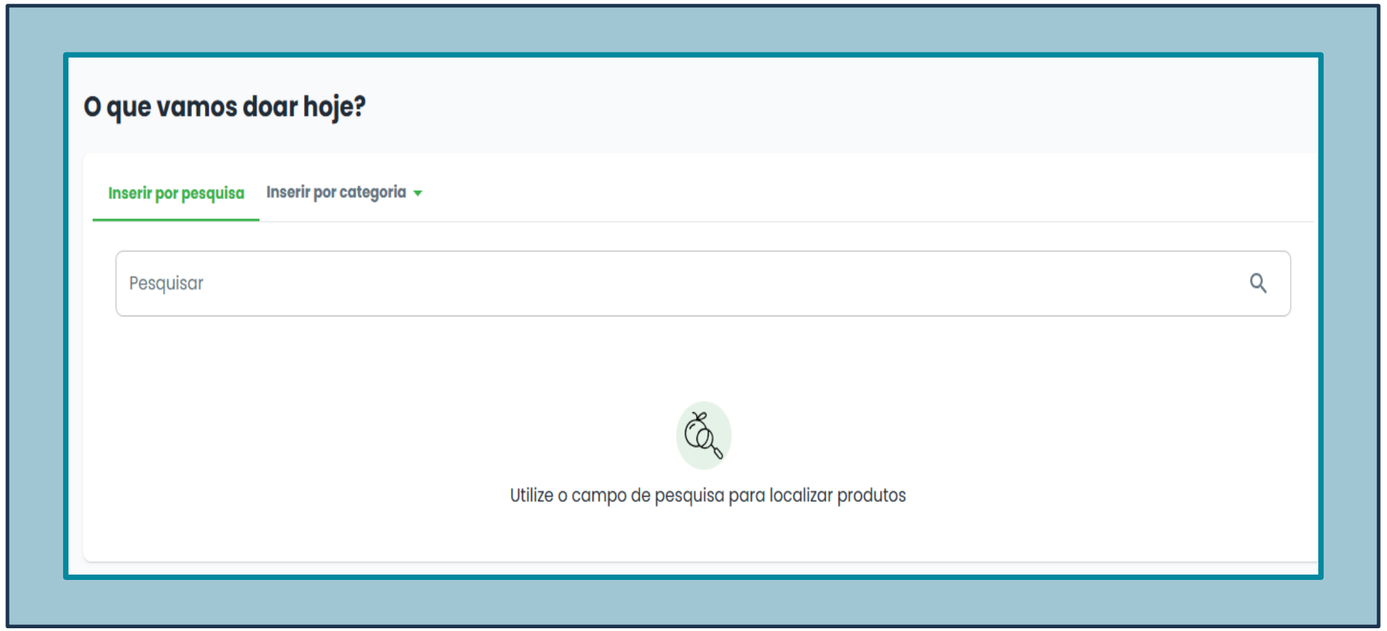
- **Clicar em "+ Nova Doação"**



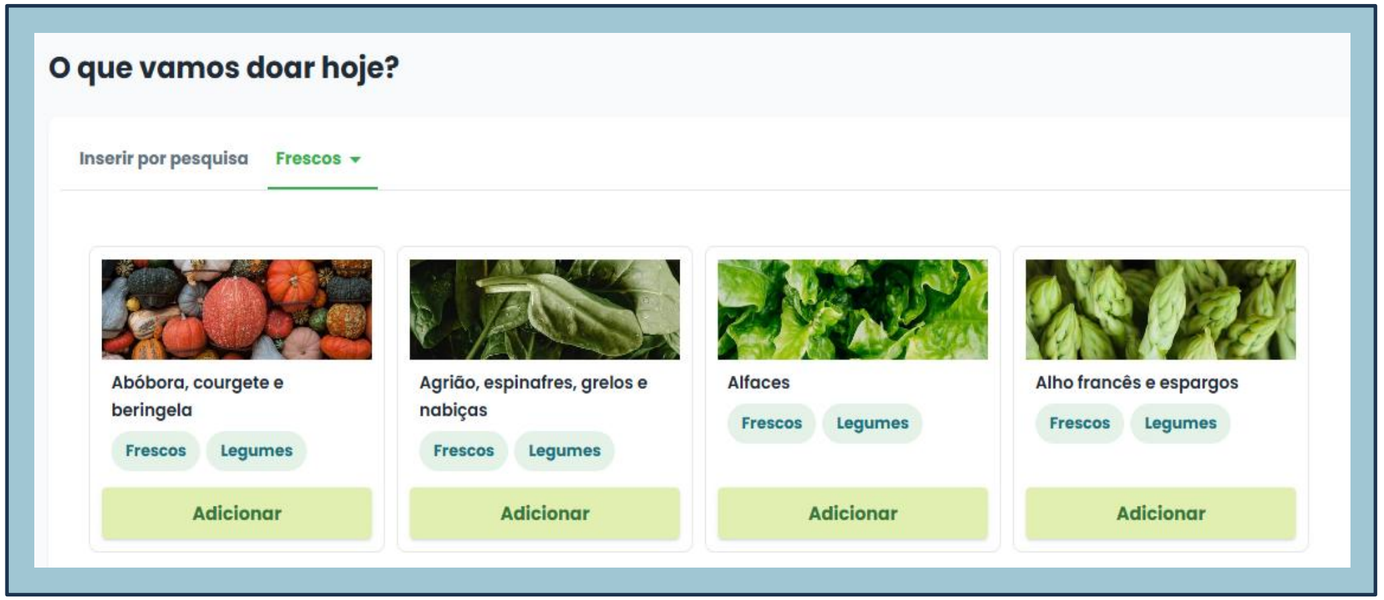
- **No menu Nova Doação, dependendo do objetivo, selecione a opção 'Doar' para efetuar uma doação ou 'Evento' quando se trata de uma doação, mas sem quantidades pré-definidas (por exemplo, serviços de catering).**



- **No menu 'O que vamos doar hoje?' utilize o campo de pesquisa ou pesquisar por categoria para localizar os produtos que pretende doar.**



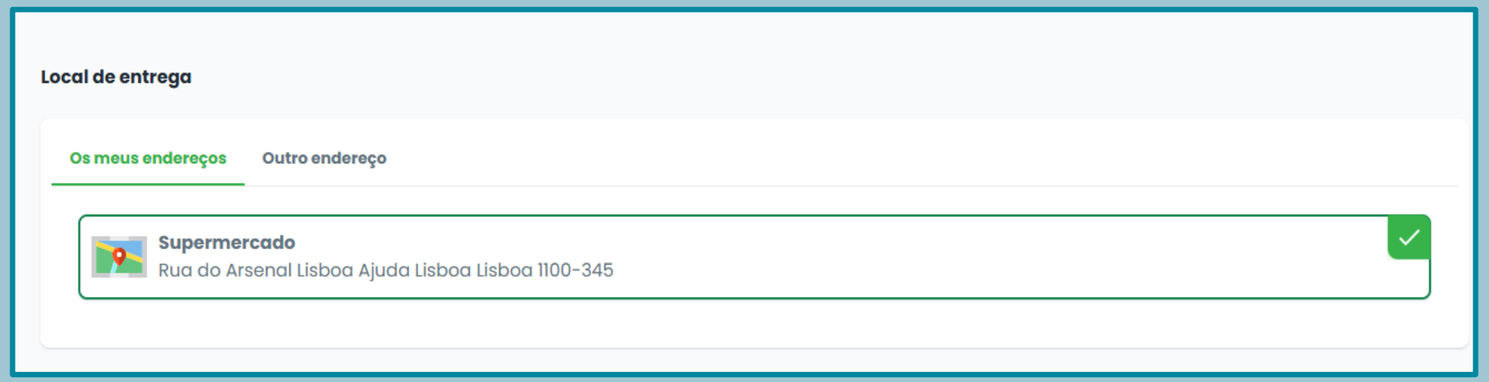
ADICIONAR ARTIGOS



- Após a pesquisa do(s) produto(s), será necessário adicionar os artigos e as respetivas quantidades;
- Caso tenha selecionado uma doação no âmbito de um 'Evento', a indicação das quantidades será uma responsabilidade do recetor da doação.

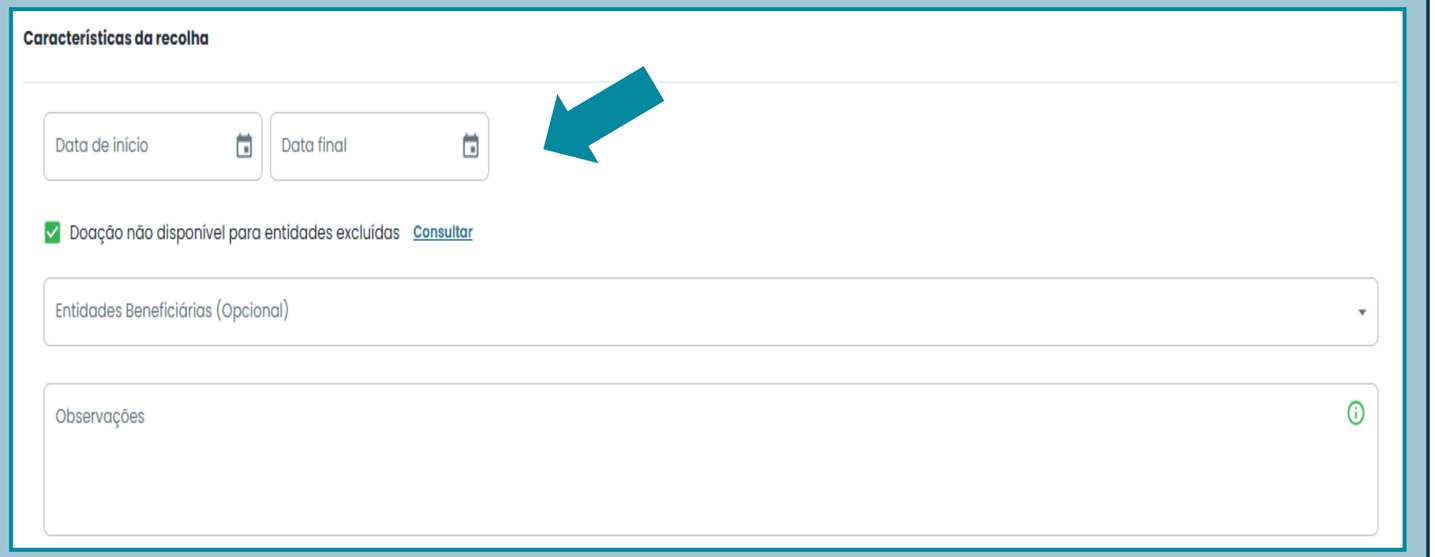
- **Neste passo, o doador deve definir um local de entrega, que será posteriormente partilhado com os potenciais recetores.**

Definir o local de entrega



- **Após definir o local de entrega, os utilizadores definem as <u>características da recolha:</u>**

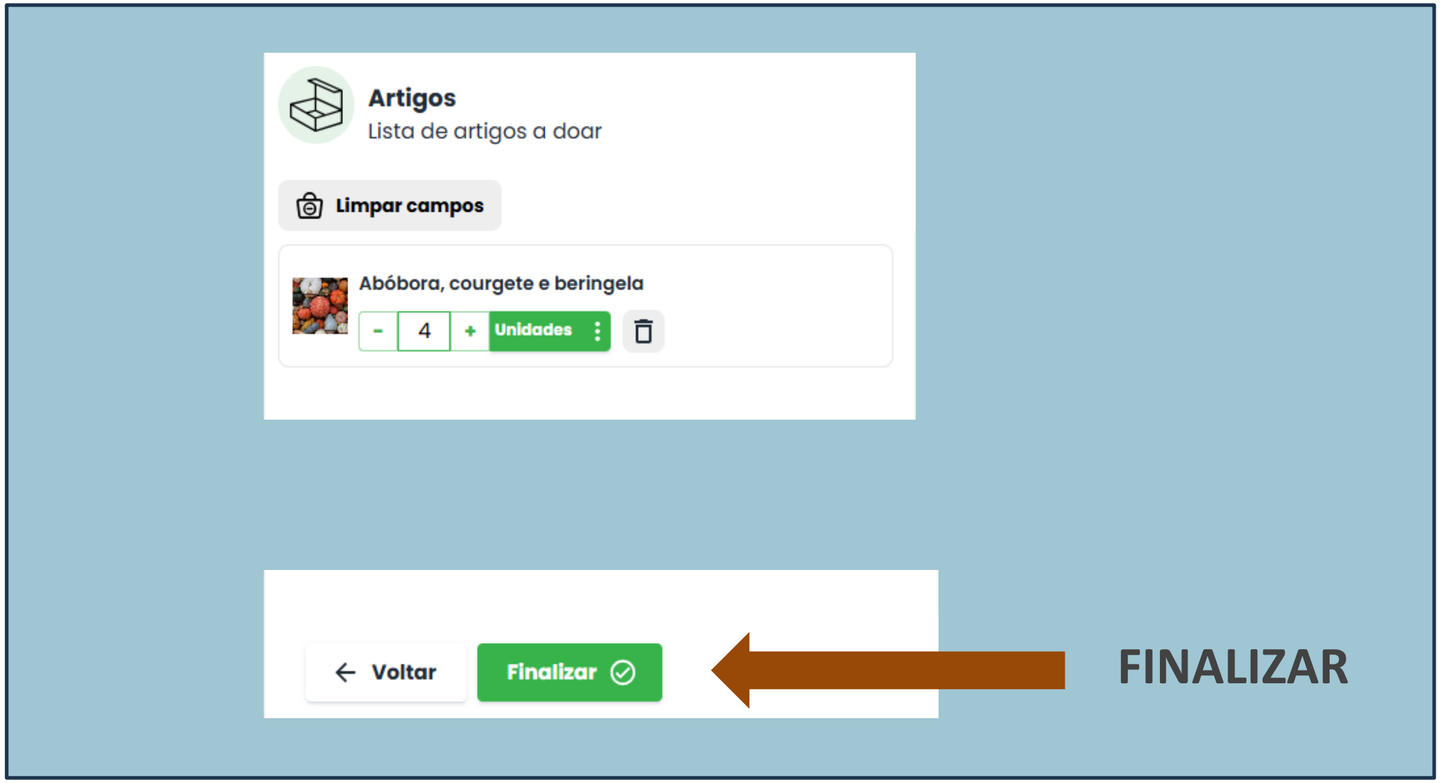
Definir as características da recolha



- **Caraterísticas da recolha:**
  - **Indicação da data de início e final**, durante a qual a o doador garante as condições de segurança dos alimentos e disponibilidade para doar estes produtos.
  - Na opção **'Entidades Beneficiárias'**, pode escolher direcionar a notificação do ticket (produtos a doar) para as entidades que selecionar (à exceção de entidades recetoras com perfil direcionado para a alimentação animal). Esta funcionalidade é opcional e permite que o doador defina quais as entidades que serão notificadas sobre a disponibilidade dos produtos.
  - O **campo das observações -** Utilize este campo para fornecer informações que ajudem a entidade recetora/ beneficiária a preparar a recolha e garantir a correta utilização dos produtos:

Exemplos de informação a incluir no campo de observações: Indicação da necessidade do recetor levar caixas/embalagens/sacos para a recolha; condições de conservação dos produtos; prazo de validade (se aplicável); especificar as quantidades disponíveis de forma mais detalhada; condições específicas de recolha (como os horários disponíveis para a recolha - por exemplo, dias úteis das 15h às 19h); outras observações que possam ser úteis à entidade beneficiária

- **Após concluir os passos anteriores, finalize a criação do ticket da doação:**



Após a finalização do ticket, as entidades recetoras irão receber uma notificação de aviso com a mensagem:

"Existem novas doações próximas", de acordo com as definições de proximidade e preferências ativadas na plataforma.

Após a reserva de um ticket, o recetor não terá acesso aos contactos telefónicos nem ao e-mail do doador.

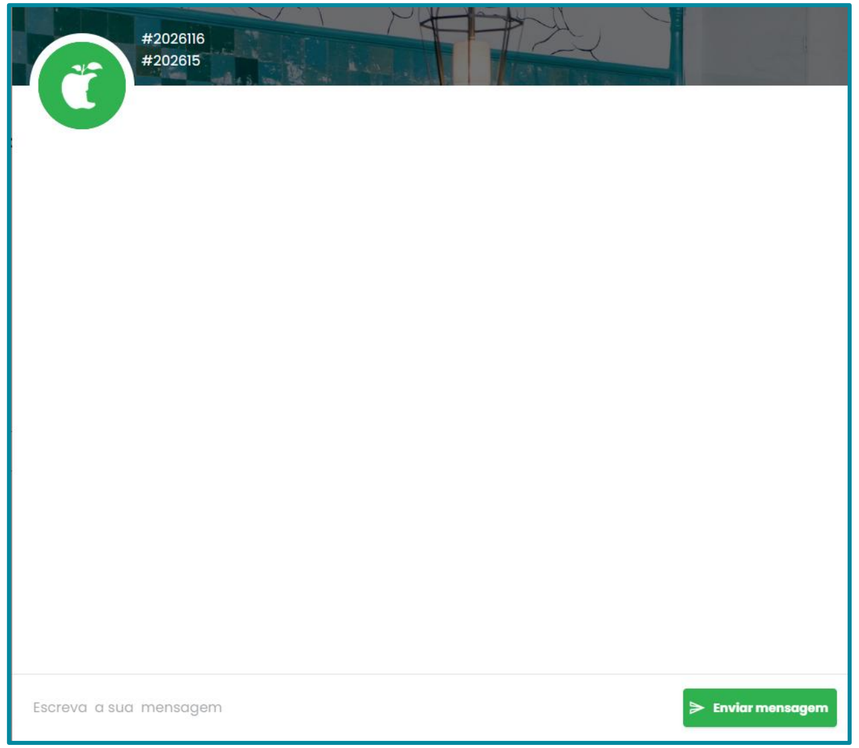
O recetor terá apenas acesso ao nome da entidade, aos artigos doados, ao local de recolha, bem como à data e horário definidos.

Consulte a página seguinte sobre o canal de comunicação.

• Canal de comunicação entre Doador e Recetor

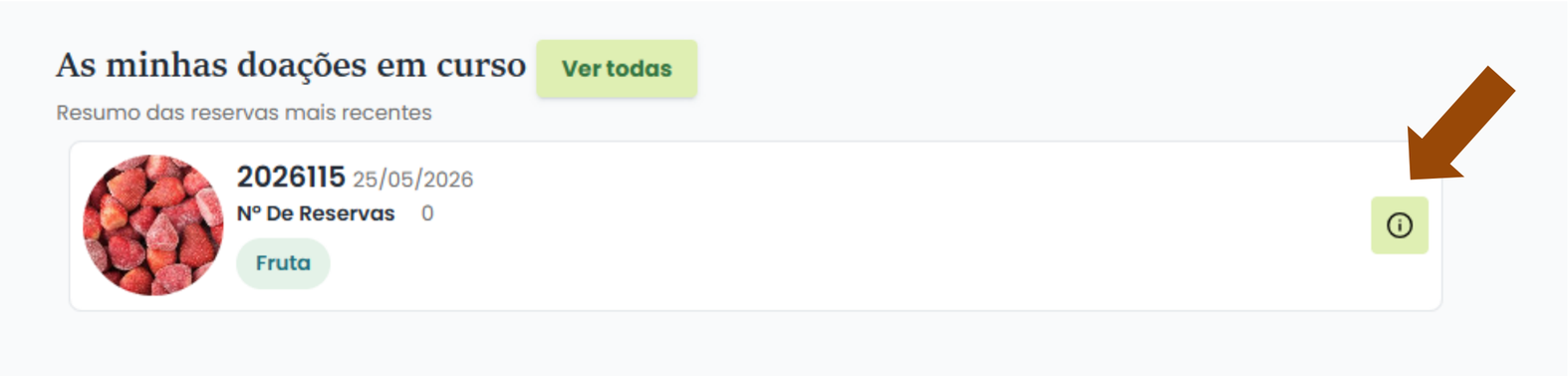
Após a reserva do ticket por parte de um Recetor, o Doador e/ou o Recetor podem iniciar uma troca de mensagens. Este canal de comunicação permite a troca de informações mais detalhadas sobre os alimentos a doar, o local de recolha ou outros assuntos relevantes no âmbito da doação.

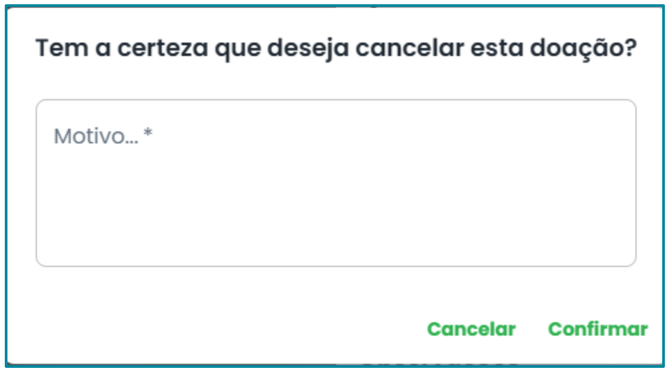




• Cancelamento de Doações

O Doador pode proceder ao cancelamento de uma doação. Esta ação anula o ticket previamente criado, deixando de estar visível, desde que ainda não tenha sido reservado.

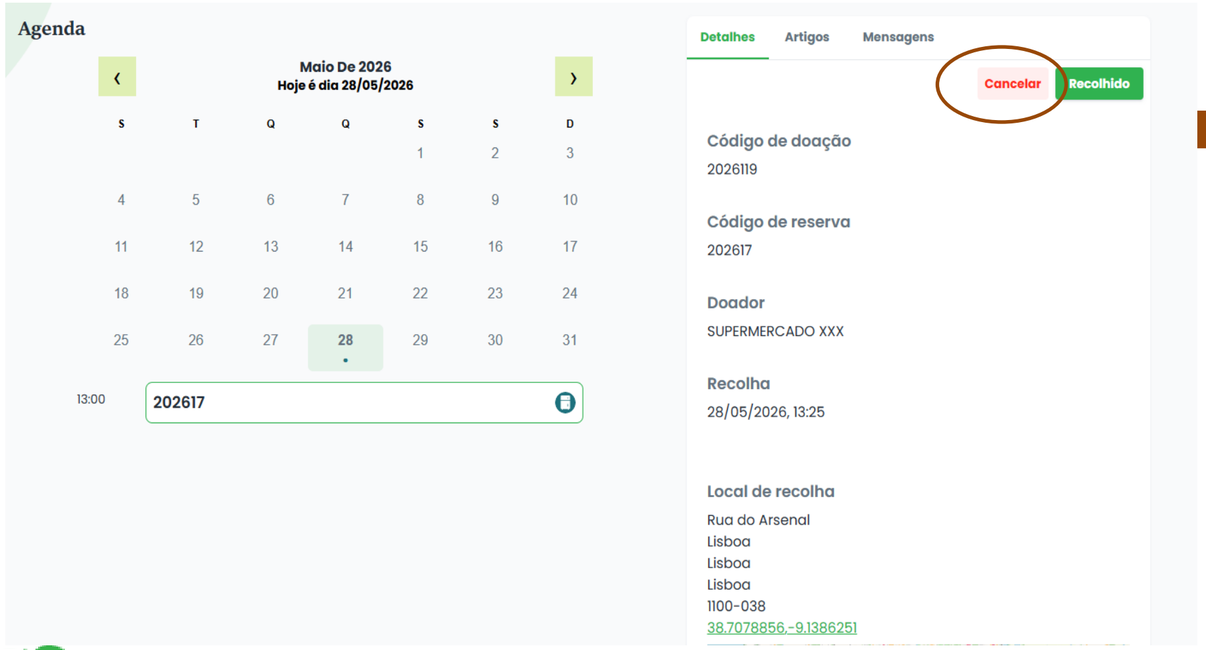


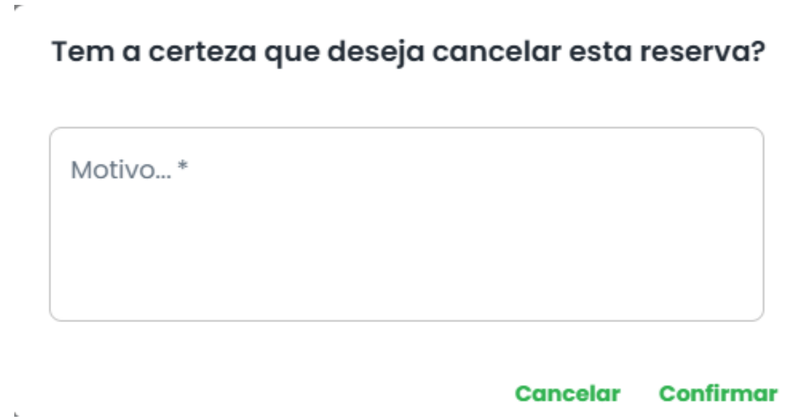


• Cancelamento de Reservas

O cancelamento de reservas é distinto do cancelamento de doações, sendo este último uma ação exclusiva de Doadores.

➢ **As reservas podem ser canceladas tanto pelo Doador como pelo Recetor**.





Passos para a Reserva de uma Doação na plataforma:

1.º - Aceder à página inicial da Plataforma TomaLáDáCá;

2.º - Iniciar sessão (caso ainda não tenha criado conta – ver pág. 12);

3.º - Selecionar 'Nova Doação';

4.º - Adicionar os artigos (excedentes alimentares) a doar e indicar as quantidades;

5.º - Definir o local de entrega e as características da recolha;

6.º - Finalizar a criação do ticket da doação.

Registos com perfil de Recetor ou Doador/Recetor

Reservar Doações – Alimentação Humana

RECETOR

DOADOR/RECETOR

Receção de uma notificação por e-mail sempre que existem doações disponíveis.



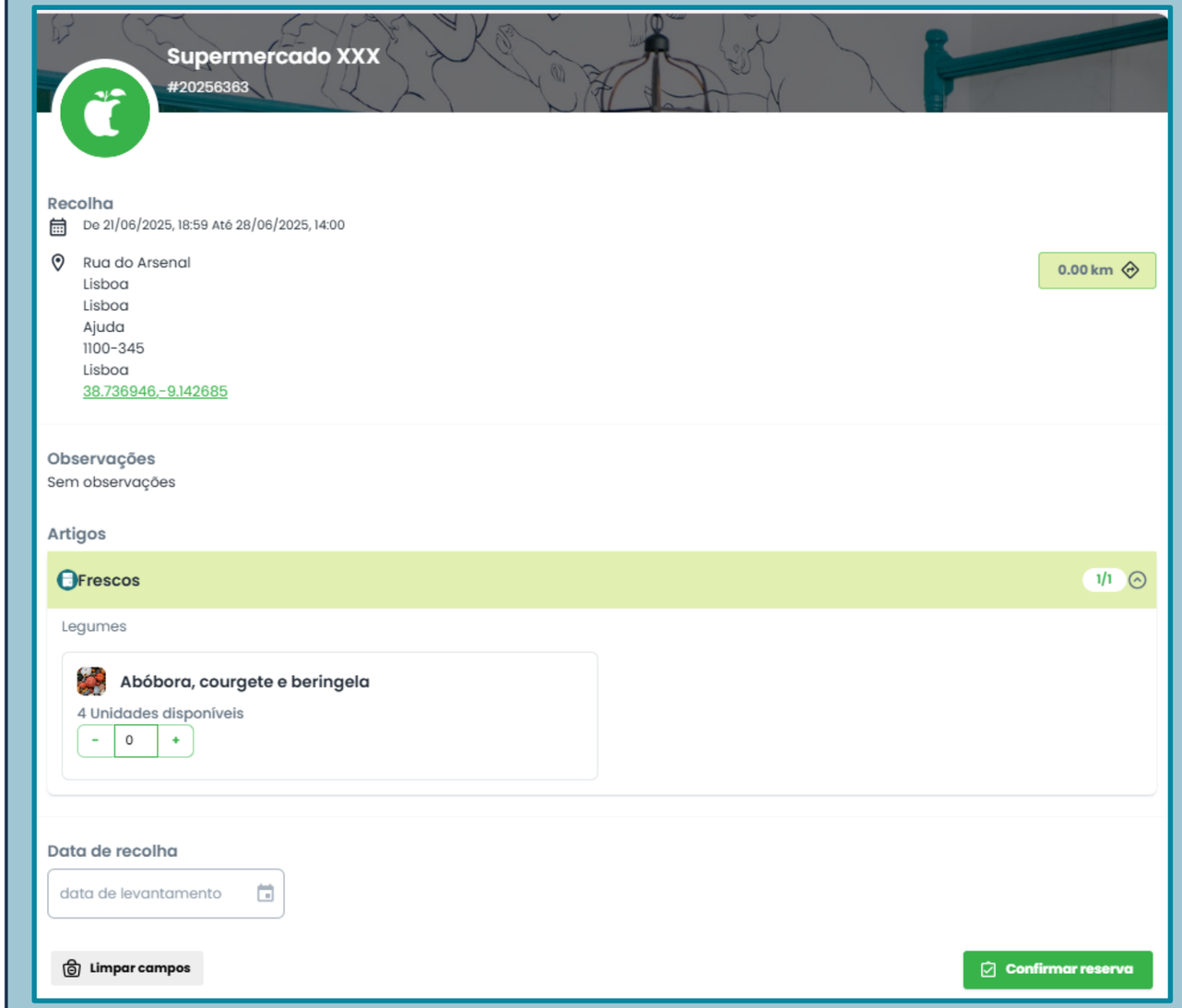
Dependendo da seleção de artigos favoritos e notificações de proximidade definidas nas preferências do registo.



- **Para consultar as ofertas disponíveis:**



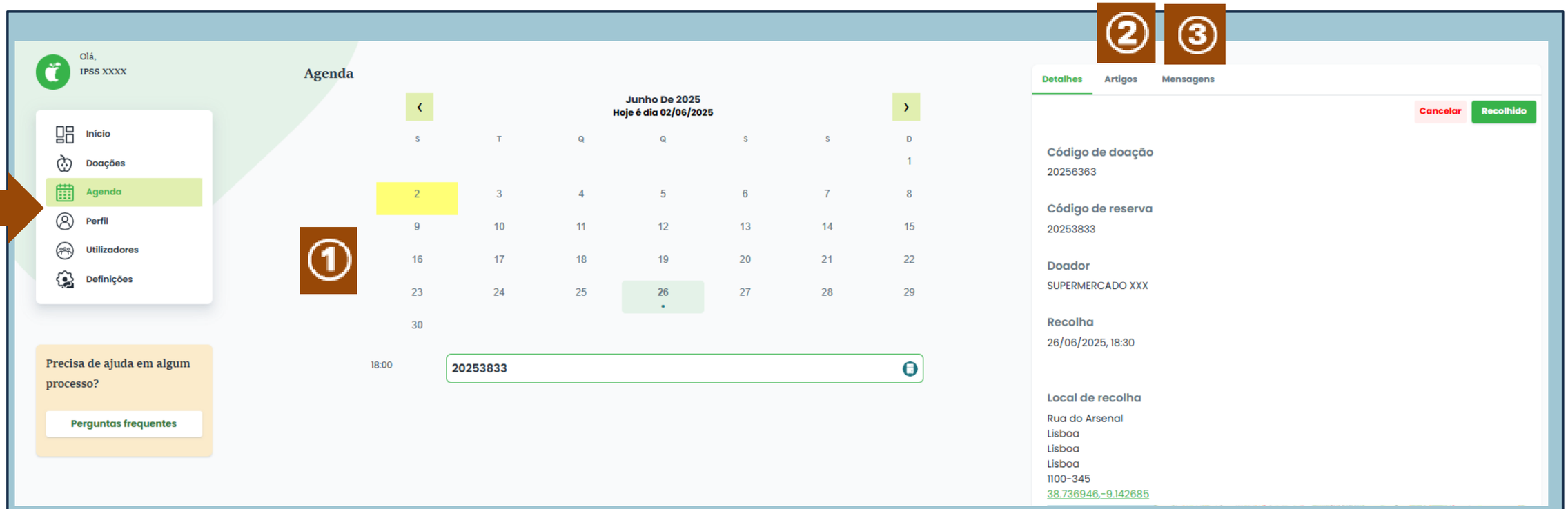
Consultar as ofertas disponíveis



Reserva total
ou
Reserva parcial

dos artigos

CONFIRMAR RESERVA



① Consultar os detalhes da data da recolha

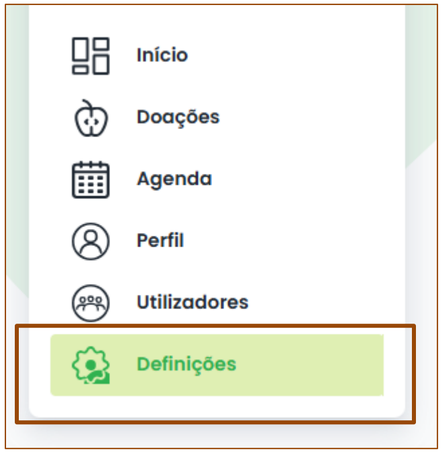
② Consultar os artigos reservados

③ Enviar mensagens para o doador

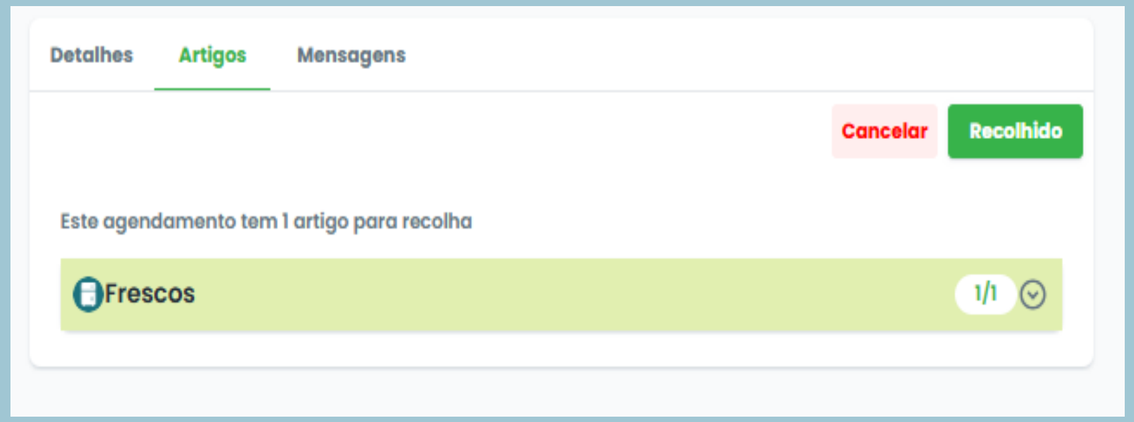
• Alteração da recolha

Após a reserva do Ticket, caso surja algum impedimento por parte do Doador e/ou do Recetor para a entrega/recolha dos produtos no horário estabelecido, sugere-se a utilização do canal de comunicação disponibilizado para o efeito (conforme explicado na pág. 41).

Para o efeito, recomenda-se a ativação das notificações por e-mail, de forma a garantir a receção da informação durante o processo de doação/recolha.







Após recolha

Deve ser dada a indicação que os artigos foram recolhidos



Avaliar Doação



6. Alimentos para Doação

Os géneros alimentícios adequados para doação podem incluir, entre outros os produtos que:

- Não satisfaçam as especificações do fabricante ou do cliente, sem comprometer a sua segurança ou a informação ao consumidor;
- Tenham embalagens danificadas e/ou rotulagem alterada, mas sem comprometer a sua segurança ou a informação ao consumidor;
- Tenham indicações sazonais (tais como produtos destinados a uma determinada época de férias ou atividade promocional);
- Sejam colhidos nos campos com o consentimento do produtor;
- Tenham ultrapassado a data de durabilidade mínima, mas que ainda possam sem consumidos com segurança;
- Refeições confecionadas, desde que existam condições para a entregar ao destinatário final ocorrer no prazo máximo de 24 horas após a sua confeção.

Podem ser doados alimentos que:

- Não tenham estado em contacto direto com consumidores;
- Tenham sido resguardados de outras fontes de contaminação;
- Tenham sido conservados a temperaturas adequadas;
- Tendo estado sem controlo térmico, esse período não tenha sido superior a 1 hora e 30 minutos.

tomalá dácá | Plataforma de Combate ao Desperdício

7. Suporte e Contactos

Para esclarecimento de dúvidas, os utilizadores podem contactar o suporte através do e-mail:

suporte@tomaladaca.gov.pt