



INCM

Autoridade Reguladora das Comunicações

Divisão de Regulação de Mercados e Estatística

Departamento de Protecção do Consumidor

À Multichoice

Maputo

Nota n.º 724 /INCM/DRME/DEPC/511 /2025

Data: 23 de Junho de 2025

Assunto: Confirmação de recebimento da Versão Final da Política de Gestão de Reclamações- Multichoice

Exmos. Senhores,

A Autoridade Reguladora das Comunicações - INCM, acusa a recepção da versão final da **Política de Gestão de Reclamações** submetida a 12 de Junho de 2025, e informamos que tomamos pleno conhecimento do conteúdo do documento.

Agradecemos o envio e comunicamos ainda que a Política foi devidamente homologada pela Autoridade Reguladora.

Sem mais de momento, aproveitamos o ensejo de endereçar os nossos melhores cumprimentos.

O Administrador Executivo

Massingue Apala



Moçambique

Política de Gestão de Reclamações

CARE CONNECT CREATE

ÍNDICE

1. Finalidade	2
2. Visão Geral	2
3. Âmbito	2
4. Alinhamento de política	2
5. Aplicação	2
6. Definições, acrónimos e abreviaturas (Glossário de termos)	2
7. Funções e Responsabilidades	3
8. Gestão de reclamações	3
9. Desvio da política	6
10. Não Conformidade	7
11. Propriedades de documento	7

1. Finalidade

A finalidade desta política é fornecer orientação sobre a gestão de reclamações de Clientes a equipa de CX and Care, de forma a garantir a satisfação do Cliente, visando:

- Esclarecer o que deve ser classificado como reclamação
- Fornecer um fluxo de trabalho para o tratamento da reclamação do Cliente em todas as suas interações
- Desenvolver uma cultura organizacional que trate das reclamações de modo urgente e com a devida importância e que identifique oportunidades para rever os processos e/ou os sistemas
- Garantir que todo o processo de resolução siga as regras de privacidade e garanta o tratamento justo aos funcionários contra os quais as reclamações possam ter sido levantadas.

2. Visão Geral

Estabelecer os critérios de escalonamento de reclamação de clientes

3. Âmbito

O atendimento ao cliente visa o melhoramento dos serviços prestados ao cliente recebidas a partir de reclamações submetidas aos vários pontos de contacto

4. Alinhamento de política

Esta política é regida e está alinhada com a(s) seguinte(s) política(s) e procedimentos:

- Regulamento de protecção do Consumidor de serviços de telecomunicações aprovado pelo Decreto n° 44/2019, de 22 de Maio.

5. Aplicação

Esta política é aplicável a Multichoice Moçambique, todos os seus trabalhadores e funções afectadas incluindo Departamento de *CX and Care*.

6. Definições, acrónimos e abreviaturas (Glossário de termos)

Termo	Definição
Unidades de Negócio	MultiChoice Moçambique, SA (MCM) e Gotv Moçambique, SA
Trabalhador	Todos os trabalhadores permanentes, contractados por prazo determinado e alunos num programa de aprendizagem
<i>MCG</i>	MultiChoice Group Limited
<i>MAH</i>	MultiChoice Africa Holdings
<i>CX</i>	Experiência do Cliente (Customer Experience)
<i>CX and Care</i>	Area do serviço ao Cliente
Reclamação	Qualquer expressão de insatisfação ou descontentamento relativa a um serviço/produto da MCM fornecido aos Clientes

Oficial de reclamações	Responsável por gerir e dar o desfecho a uma reclamação
Pontos de contacto	Linha do Cliente, Lojas, Agentes MCM e ainda as diferentes plataformas electrónicas de atendimento ao Cliente
<i>Clarity</i>	Sistema de gestão de Clientes da "MCM"
<i>SDH</i>	Social Digital Hub
<i>SMAX</i>	Código gerado automaticamente pelo sistema após um escalonamento
<i>GDPR</i>	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados 2016/679

7. Funções e Responsabilidades

Função	Definições de função
<i>CSR</i>	Agente de atendimento (Loja e Linha do Cliente)
<i>Team Leader</i>	Líder do agente da linha do Cliente
<i>Manager</i>	Gestor de primeira linha
<i>Head</i>	Director executivo da área
<i>GM</i>	Director Geral
<i>Tier 1 Agent</i>	Agente de Loja (revendedor autorizado)
<i>CATI CSR</i>	Agente medidor de nível de satisfação do Cliente
<i>MBD</i>	Mozambique Business Desk – área de suporte a 1 ^a linha
<i>QA</i>	Área de Qualidade (gestão de processo e audição de chamadas)

8. Gestão de reclamações

Esta política se aplica a todas as reclamações recebidas de clientes e consumidores feitas por via de telefone, por escrito, pessoal ou electronicamente.

O CX pautará pelos seguintes princípios na gestão das reclamações de clientes:

- **Visibilidade** – informações sobre como e onde reclamar
- **Acessibilidade** – o consumidor deverá poder acompanhar facilmente o processo da gestão das suas reclamações
- **Capacidade de resposta** – todas as reclamações devem receber o reconhecimento atempado de recepção e o melhor esforço deverá ser levado a cabo para fornecer uma resposta dentro dos prazos estipulados
- **Objectividade** – cada reclamação será abordada de maneira equitativa, objectiva e imparcial
- **Encargos** – nenhuma taxa será cobrada para gerir reclamações
- **Confidencialidade** – as informações cujos remetentes sejam identificáveis (informação pessoal) devem estar disponíveis quando necessário, mas, apenas para fins de gestão da própria reclamação dentro da Multichoice. O processo de investigação de reclamações deve seguir as regras de protecção ao consumidor de telecomunicações assim como da GDPR garantindo que os dados do remetente serão activamente protegidos contra divulgação, a menos que o remetente consinta, expressamente, e com a sua divulgação

- **Abordagem focada no Cliente** – será adoptada uma abordagem focada no cliente e os direitos do cliente devem ser sempre respeitados e apoiados pelo fornecimento e promoção de uma gestão de reclamações atempada, justa e amigável
- **Responsabilidade** – o oficial de reclamações assegurará a comunicação sistemática de reclamações de clientes junto da sua linha de comando e
- **Melhoria contínua** – a análise das reclamações impulsionará a melhoria no atendimento ao Cliente e ao processo de tratamento de reclamações.

8.1. Fluxo de trabalho

Responsabilidade	Procedimento
Cliente	Encaminhar a Reclamação à MCM, devendo fornecer, de entre outros dados da conta, o nome, o contacto e o endereço. A Reclamação pode ser feita em formato escrito para DStvMozambique@multichoice.co.za ou GOTvMozambique@multichoice.co.za , por via oral pela linha do Cliente 93788
Todos pontos de contacto	Todas reclamações devem ficar registadas a nível do sistema interno (Clarity). Para reclamações escritas, deve ser fornecida ao Cliente uma cópia assinada e carimbada, contendo o número de referência atribuído na criação do caso no Clarito, na qual o Cliente também receberá uma mensagem com o número de referência gerado automaticamente pelo Clarity. Para reclamações feitas por plataforma eletrónica, um código ou referência deve ser fornecido ao Cliente (esta referência deve ser providenciada a todos que submetem uma reclamação extraída do Clarity); validar o Tipo de Reclamação antes da submissão ao CX (Sugestões e opiniões devem ser encaminhadas as respetivas áreas de negócio directamente sem intervenção do CX)
Agente de atendimento - Linha do Cliente	Sempre que um CSR na linha de Atendimento ao Cliente receber uma reclamação, deverá tentar no primeiro contacto gerir e tentar resolver logo que possível. Caso surjam dúvidas durante esse processo deve solicitar apoio do seu Team leader para uma assistência com as áreas envolvidas. Caso não esteja ao seu alcance deverá ser criado um SMAX para o MBD com os detalhes da reclamação para facilitar o processo
MBD	A área operacional, ao receber uma reclamação deve investigar e resolver, caso verifique que não esteja ao seu alcance de resolução (questões não técnicas/disputas) deve encaminhar por email para área de gestão de reclamações para que possa dar o devido andamento
Lojas MCM e Agentes	Todas as lojas MCM e Tier1 devem conter um livro de reclamações visível para os Clientes. O supervisor de cada loja deverá diariamente verificar as reclamações/sugestões deixadas pelos Clientes. Nas suas visitas semanais o representante de vendas local deverá validar as reclamações feitas no livro e ou orientar os Agentes que enviem por via de correio eletrónico para MozCustomerExperience@mz.multichoice.com , não se esquecendo de submeter o caso no Clarity para os casos de não resolução no ponto de contacto

<i>CX Team</i>	Recepção da reclamação, contactar o Cliente a confirmar a Recepção da mesma e validação junto ao gestor para a devida investigação e resolução
<i>CX</i>	<ul style="list-style-type: none"> - O Cliente deverá ser informado sobre a recepção da reclamação e, em caso de necessidade, requerer mais informações relacionadas à reclamação; - Em caso de suporte enviar para as áreas relevantes: Vendas, Operações, Marketing, Controlo de Crédito e ou Departamento Legal - Todas reclamações devem ser respondidas num prazo não superior a 15 dias úteis após a recepção da mesma - Todas as reclamações devem ser tratadas por ordem de chegada, salvo casos que se mostrem significativamente urgentes

Nota: sempre que houver alguma reclamação sobre o atendimento prestado na linha do Cliente, o receptor da reclamação deverá encaminhar a questão para o CX Team, que por sua vez deverá solicitar da QA a chamada em questão com o histórico da chamada em questão.

	Service Level Agreement - SLA	Relatórios
Plataforma electrónica	A plataforma electrónica para o atendimento de reclamações deverá incluir: nome legível do trabalhador que recebe a reclamação, data e hora da reclamação, tipo de serviço e sumário da reclamação.	Mensais
Processamento da reclamação	<p>O departamento do <i>CX and Care</i>, após a recepção da reclamação deverá analisar e enviar para áreas de suporte, em caso de necessidade de informação adicional – Este processo não deverá exceder 24 horas uteis.</p> <p>As áreas relevantes, após a recepção da reclamação, deverão responder dentro das 24 horas seguintes (áreas técnicas ou questões que requeiram mais investigação terão um prazo de 48 horas)</p> <p>Para caso de reembolso, um parecer deverá ser elaborado pelo oficial do CX contendo toda a informação da reclamação e todas as áreas relevantes deverão validar dentro de 24 horas nos casos de execução de reembolsos, ou nota de crédito, reversão do crédito, ou crédito em conta, as operações não</p>	Reclamações recebidas

	poderão exceder 72 horas após a sua determinação.	
Resolução	<p>O oficial de CX deverá documentar e informar ao remetente sobre a resolução da sua reclamação</p> <p>O oficial de CX deverá certificar-se junto dos outros departamentos de modo a garantir que a questão do Cliente ficou resolvida e, sempre que possível, que a mesma não seja recorrente</p> <p>O oficial de CX será responsável por contactar o Cliente 1 vez por mês (durante 3 meses) para fazer um acompanhamento e garantir a satisfação do Cliente.</p>	<p>Canais de entrada</p> <p>Questões alocadas</p> <p>Tempo de resposta das áreas para resolução do mesmo</p> <p><i>*será usado um Complaints management Tracker</i></p>

8.2. Escalonamento

No caso improvável, de os prazos de resposta não serem cumpridos pelos departamentos relevantes, conforme estipulado no SLA, a seguinte regra de escalonamento deverá ser aplicada:

- **Gestor da área:** assim que o serviço acordado não for entregue satisfatoriamente ou o tempo de resolução não for respeitado;
- **Director executivo do departamento:** caso o Gestor de área não se pronuncie em 24 horas
- **Director da área:** em todos casos não previstos nos pontos anteriores e sempre que se mostrar necessário. Em qualquer dos casos acima referidos, a reclamação deverá ser resolvida no prazo perentório de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de recepção da reclamação do Cliente para : mozcustomerexperience@mz.multichoice.com

8.3. Reembolsos e compensações

- Após toda e qualquer investigação, sempre que se e detetar ter havido uma falha por parte da Multichoice, resultante de processos, comportamento de funcionários e/ou falhas de sistemas, o reembolso e ou compensação deve ser feita num período máximo de 30 dias (contados da data de recepção da reclamação do cliente).

Uma motivação deverá ser feita aos departamentos competentes relatando o sucedido, anexando a reclamação. Para medidas internas as áreas relevantes deverão ser contactadas a posterior.

9. Desvio da política

Quaisquer adaptações ao país e desvios desta política devem ser discutidas com o criador desta política.

10. Não Conformidade

Qualquer empresa ou unidade de negócio, incluindo indivíduos sujeitos a esta política, que não cumpra as disposições aqui previstas ou qualquer alteração a estas, estará sujeita às medidas disciplinares e legais apropriadas.

11. Propriedades de documento

MultiChoice Group		Número de Documento RoA-MOZ-CG-POL-011		
Política de Gestão de Reclamações		Data Efectiva 15 Maio 2025		
	Nome Apelido	Posição	Assinatura	Data
Criado por:	Olga Tavares	Gestora de CX		20/05/25
	Claudia Mabote	Directora de CX and Care		20/05/25
	Erik Chamane	Director de Vendas		20/05/25
	Mauro Mac-Arthur	Director das operações		20/05/25
	Carla Mussa	Gestora regulatório		21/05/25
	Natasha Baghas	Directora Regional CX and Care		29/05/25
	Manuel Nhina	Assessor Jurídico		30/05/25
	Alzira Manejo	Gestora de Recursos Humanos		05/06/25
	Dickson Chauque	Gestor de risco e conformidade		05/06/25
Aprovado por:	Maria Raposo	Gestora Financeira Sénior		06/06/25
	Agnelo Laice	Director Geral		06/06/25
Nº Rev.	Data Rev.	Secção	Descrição da Alteração	
1.0	12 Setembro 2019	Todas	Novo procedimento	
1.1	20 Maio 2022	Todas	Revisão	
1.2	06 Maio 2025	Todas	Revisão	