ANIESA DIRECÇÃO DE APOIO AO CONSUMIDOR

GUIA DO UTILIZADOR · NOVEMBRO DE 2026

# LIVRO DE RECLAMAÇÕES DIGITAL

Como reclamar, responder e inspecionar. Um guia prático para consumidores, empresas e equipas da ANIESA.

Consumidor · Empresa · ANIESA

consumidor.gov.ao

consumidor·ANIESA

COMO USAR ESTE GUIA

# TRÊS PERFIS. UM SÓ SISTEMA.

Este guia acompanha o percurso de cada utilizador. Os ecrãs são da demonstração, com dados fictícios. As funcionalidades assinaladas como “Protótipo” ou “Roadmap” ainda não estão disponíveis para uso real.

01 · CONSUMIDOR

### Reclamar e acompanhar.

- ✓ Encontrar a empresa.
- ✓ Descrever o problema.
- ✓ Receber o protocolo.
- ✓ Acompanhar sem login.
- ✓ Avaliar a resposta.

FUNCIONA HOJE

02 · EMPRESA

### Responder e resolver.

- ✓ Registar a empresa.
- ✓ Gerir a equipa.
- ✓ Responder no prazo.
- ✓ Propor acordo.
- ✓ Divulgar o QR.

FUNCIONA HOJE

03 · ANIESA

### Priorizar e inspecionar.

- ✓ Ler a Sala de Situação.
- ✓ Priorizar por risco.
- ✓ Preparar o briefing.
- ✓ Atribuir e agendar.
- ✓ Publicar resultados.

FUNCIONA HOJE

PROTÓTIPO

ANTES DE COMEÇAR

Tenha à mão o talão, a fatura ou outra prova da compra. Para reclamar, basta um telefone ou email. Para acompanhar, basta o código de protocolo.

PRECISA DE AJUDA?

Consulte a FAQ, a central de ajuda ou o assistente virtual no portal. A ANIESA atende de segunda a sexta, das 08h00 às 15h00.

# DA QUEIXA AO PROTOCOLO EM 5 PASSOS.

FUNCIONA HOJE

1. **Encontre a empresa**

   Pesquise por nome ou NIF em “Empresas”. Se estiver num balcão, leia o QR code do selo ANIESA com a câmara do telemóvel.

2. **Escolha “Fazer reclamação”**

   Pode reclamar com ou sem conta. Se criar conta, os seus processos ficam guardados.

3. **Descreva o ocorrido**

   Indique o tipo de manifestação, o que comprou, quando e o que correu mal. Anexe talão e fotos. Pode ditar para o assistente IA.

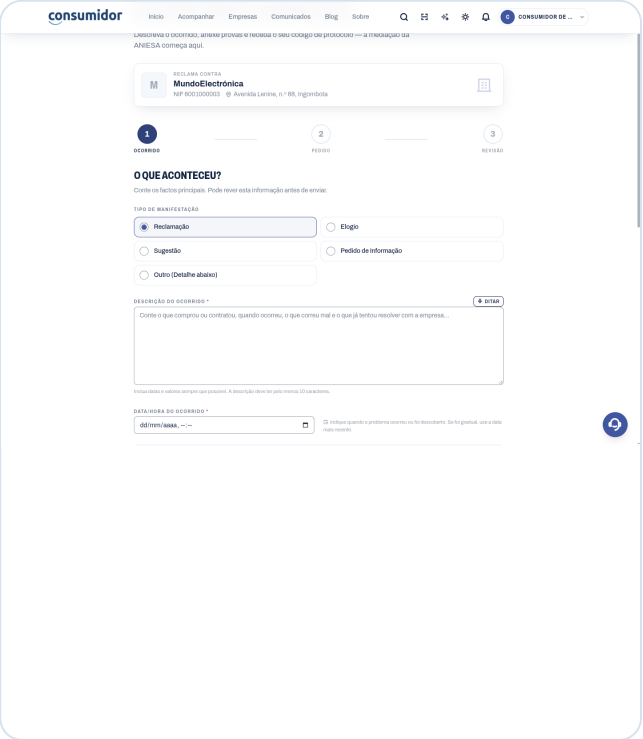
4. **Diga o que pretende**

   Escolha a solução desejada: substituição, reparação, reembolso ou outra. Reveja os dados.

5. **Envie e guarde o protocolo**

   Recebe um código (ex.: E12C34-A7F3) e um comprovativo com QR. É a chave do processo.

A descrição deve ter pelo menos 10 caracteres. Datas e valores ajudam a ANIESA a mediar.




Ecrã de reclamação em 3 passos, com anexos e ditado por voz.

**ATALHO**

O assistente virtual pode preencher o formulário consigo. Diga o problema em linguagem simples; a decisão e o envio continuam a ser seus.

# O PROTOCOLO É A CHAVE.

FUNCIONA HOJE

1. **Abra “Acompanhar”**
   Não precisa de conta. Introduza o código de protocolo que recebeu.
2. **Veja o estado e o prazo**
   O processo mostra se está enviado, aberto, em andamento ou fechado, e quantos dias faltam.
3. **Leia a resposta da empresa**
   Quando a empresa responde, a resposta aparece no processo. O prazo legal é de 30 dias.
4. **Verifique o comprovativo**
   Use o QR ou o código no “Verificar comprovativo”. Confirme que o documento corresponde ao registo.
5. **Avalie**
   Dê uma nota de 1 a 5 e diga se o problema foi resolvido. A avaliação é pública e agregada.

Nunca partilhe o protocolo publicamente: é o seu acesso ao processo.




Estado, prazo e resposta da empresa, sem login.

### O QUE O PROTOCOLO PERMITE

- ✓ Consultar o estado a qualquer hora.
- ✓ Ver o histórico e a resposta da empresa.
- ✓ Verificar a autenticidade do comprovativo.

# RECEBER, RESPONDER E CUMPRIR O PRAZO.

FUNCIONA HOJE

1. **Registe a empresa**
   Preencha denominação, NIF, setor, contactos e localização. O perfil público fica disponível para pesquisa.

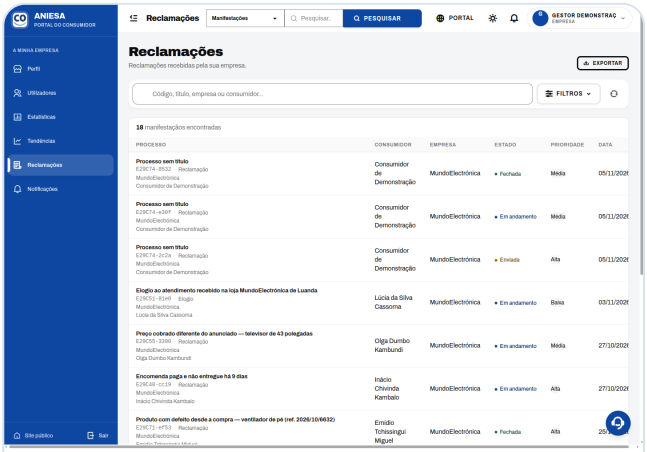
2. **Crie a equipa**
   Adicione utilizadores e defina permissões: gerir utilizadores, reclamações ou dados da empresa.

3. **Abra a caixa de entrada**
   Filtre por estado, prioridade ou prazo. Cada reclamação tem um protocolo e um histórico.

4. **Responda**
   Use as respostas rápidas (“Recebemos”, “Em análise”, “Proposta de acordo”) e envie a resposta final.

5. **Acompanhe o prazo**
   O sistema conta os 30 dias e alerta antes de expirar. A resposta fica registada e auditável.

A empresa pode pedir informação adicional ao consumidor durante o prazo.




Caixa de entrada com estado, prioridade e prazo.

### NOTIFICAÇÕES

A empresa recebe uma notificação quando há uma nova reclamação ou quando o prazo está a terminar.

# DO ACORDO AO BALCÃO.

FUNCIONA HOJE

1. **Leia o caso**
   Veja a descrição, os anexos, a classificação automática e o prazo. A decisão é sempre humana.

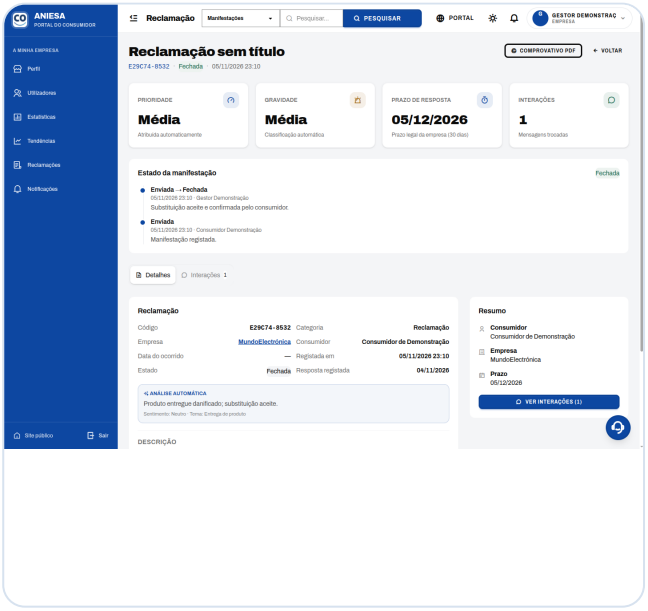
2. **Proponha um acordo**
   Se fizer sentido, envie uma proposta de acordo. O consumidor aceita ou recusa digitalmente.

3. **Feche o processo**
   Quando o problema estiver resolvido, marque o estado adequado. O histórico fica completo.

4. **Descarregue o QR e o panfleto**
   Imprima o selo com o QR da empresa e afixe-o no balcão. O cliente reclama em segundos.

5. **Veja os indicadores**
   Acompanhe taxa de resposta, resolução e satisfação. Bons resultados podem dar direito ao Selo ANIESA.

Critérios do selo: ≥ 5 reclamações, ≥ 80% de resposta, ≥ 60% de resolução e ≥ 4,0/5 de satisfação.




Detalhe da reclamação, análise automática e resposta.

### QR NO BALCÃO

O selo liga diretamente ao formulário da empresa.

### INDICADORES

Resposta, resolução e satisfação.

# DO RISCO À INSPEÇÃO.

FUNCIONA HOJE

PROTÓTIPO

**1 Abra a Sala de Situação**

Veja os indicadores, os casos críticos, os sinais de alerta e a cobertura territorial.

**2 Leia a fila por risco**

As empresas estão ordenadas por volume, gravidade, atraso e taxa de resposta. O risco é explicável.

**3 Prepare a inspeção**

Clique em “Preparar inspeção”. O briefing mostra casos recentes, base legal sugerida e checklist.

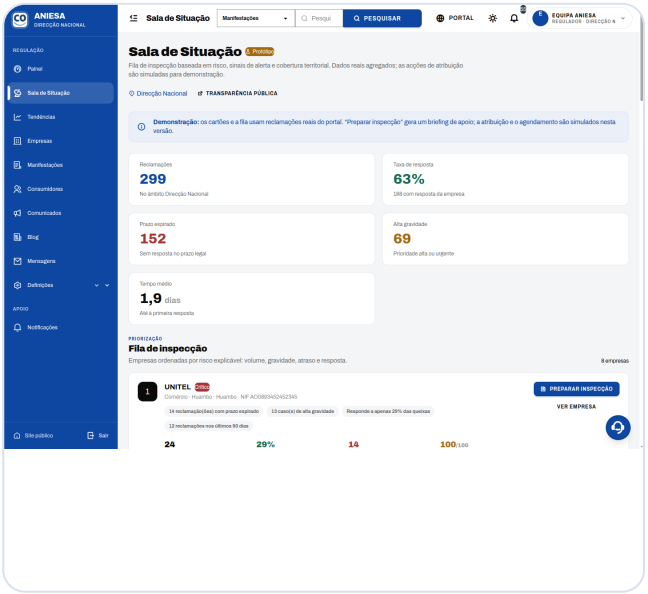
**4 Atribua e agende**

Nesta versão, a atribuição e o agendamento são simulados. O objetivo é a rotação de inspetores.

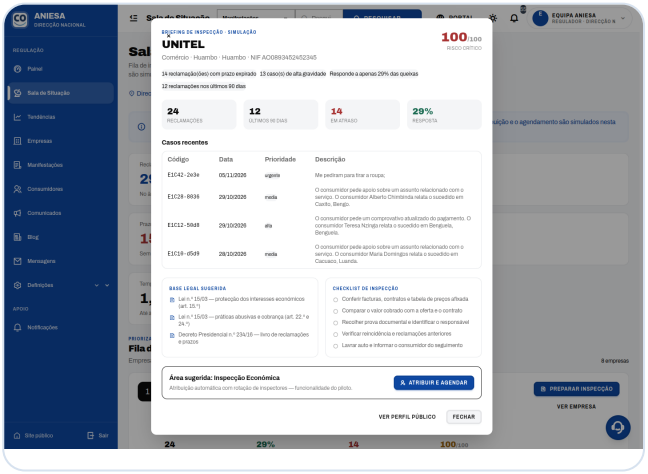
**5 Registe o resultado**

O resultado da inspeção alimenta o histórico da empresa e os indicadores públicos.

A pontuação é uma priorização operacional, não uma decisão automática. A inspeção exige validação humana.




Sala de Situação — fila de inspeção por risco.




Briefing com casos, base legal e checklist.

# MEDIR, PUBLICAR E PRESTAR CONTAS.

FUNCIONA HOJE

**1 Abra “Relatórios”**

Escolha o âmbito geográfico. Os indicadores respeitam a sua direção ou província.

**2 Exporte os dados**

Descarregue manifestações, empresas, consumidores e utilizadores em Excel ou PDF.

**3 Publique a transparência**

O portal mostra ranking, taxa de resolução, satisfação, setores, províncias e CSV aberto.

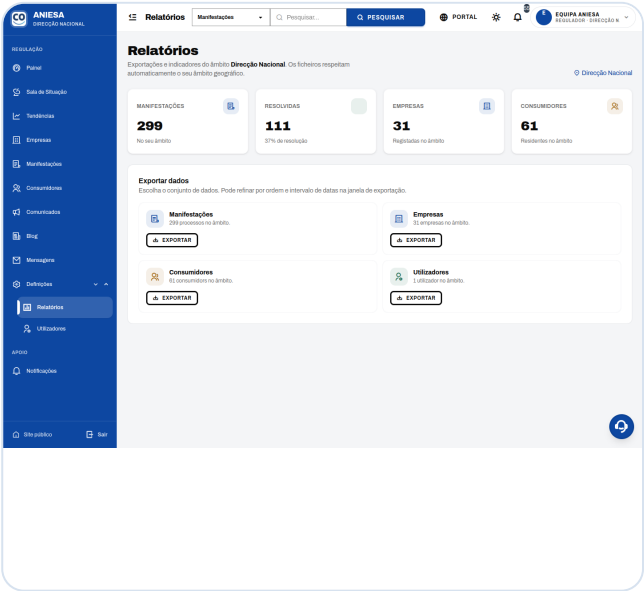
**4 Atribua o Selo ANIESA**

Empresas com ≥ 5 reclamações, ≥ 80% de resposta, ≥ 60% de resolução e ≥ 4,0/5 podem receber o selo.

**5 Comunique**

Use comunicados, blog e mensagens para informar o público sobre resultados e alertas.

Dados abertos sem dados pessoais. Rankings excluem empresas com menos de 3 reclamações.




Relatórios e exportações por âmbito geográfico.




Transparência pública: ranking, selo e dados abertos.

AJUDA E CONTACTOS

# PERGUNTAS FREQUENTES.

**Preciso de conta para reclamar?**
Não. Pode reclamar e acompanhar apenas com o protocolo. A conta serve para guardar os processos e receber notificações.

**A empresa é obrigada a responder?**
O prazo legal é de 30 dias. O sistema acompanha e alerta a empresa e a ANIESA.

**A IA decide o caso?**
Não. A IA acelera a triagem e os resumos. A decisão é humana.

**Os meus dados são públicos?**
Só indicadores agregados. Dados pessoais exigem consentimento e acesso por perfil.

**O serviço é gratuito?**
Sim. Reclamar, acompanhar e avaliar é gratuito.

**O que é o Selo ANIESA?**
Um distintivo público para empresas que respondem e resolvem com qualidade.

## CONTACTOS ANIESA

**Endereço**
Edifício Administrativo CLOD, Estrada de Catete, Km 28 — Luanda

**Telefone**
+244 949 851 565 · +244 929 515 101

**Email**
aniesa@aniesa.gov.ao

**Horário**
Segunda a sexta, 08h00–15h00

**Portal**
consumidor.gov.ao

## APOIO NO PORTAL

- Perguntas frequentes pesquisáveis.
- Central de ajuda com tickets.
- Assistente virtual Consumidor IA.
- Acompanhamento por protocolo.

## O PROTOCOLO É A CHAVE.

Guarde o código. Verifique o comprovativo. Acompanhe o processo. A ANIESA media e fiscaliza.