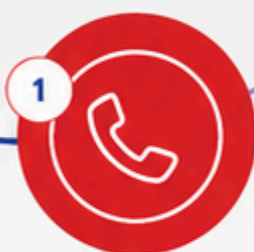


Aqui para Ajudar



Caro Cliente

A Paratus disponibiliza as seguintes orientações para tornar a sua experiência mais simples ao registar uma ocorrência junto da nossa equipa dedicada de Suporte ao Cliente 24/7.



Ligue
+258 85 687 7714



Visite
paratus.africa/mozambique



E-mail
support.mz@paratus.africa

Ao contactar o nosso e-mail de suporte, inclua por favor:



Assunto: Nome do Cliente – Data



Nome do cliente



**Filial ou local onde
está a ocorrer a avaria**



Natureza da avaria



**Nome e contacto da
pessoa responsável**



**Descrição específica
da ocorrência**



Pedidos com a mesma descrição em todas as ocorrências podem ser rejeitados pelo sistema Smart Ticketing.

Receberá uma resposta automática com o número do seu ticket.

**Se o pedido não for resolvido ou se não receber um retorno satisfatório, pode
escalar a ocorrência através da matriz abaixo.**

Matriz de Escalonamento de Suporte ao Cliente Paratus 24/7

Nível	Responsável	Função	Telefone	E-mail
1	Engenheiro de Serviço	Helpdesk	+258 85 687 7714	support.mz@paratus.africa
2	Ivandro Mabjaia	Gestor do NOC	+258 84 031 2881	ivandro.mabjaia@paratus.africa
3	De Wet Hugo	Gestor Técnico	+258 84 336 3483	dewet.hugo@paratus.africa
4	Rui Costa	Director-Geral	+258 84 245 0844	rui.costa@paratus.africa

Os serviços estão disponíveis apenas onde a Paratus tem cobertura de rede.
Aplicam-se T&C's.

Visite **paratus.africa/mozambique** para mais informações ou contacte:

Ligue para a nossa Equipa Comercial
+258 84 369 5336

Envie e-mail à nossa Equipa Comercial
sales.mz@paratus.africa



PARATUS
Always Prepared