

# Jornal do Cliente

TELECOMUNICAÇÕES DE MOÇAMBIQUE, S.A.R.L.

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA • BIMESTRAL • Nº 39 • JAN/FEVEREIRO DE 2004

39

## Editorial

Um serviço há muito ansiado pelos clientes da TDM passará a estar disponível, já a partir de Março, de modo a se dissipar, de imediato, todas as dúvidas decorrentes acerca das chamadas telefónicas.

Com o acesso à facturação detalhada, a empresa Telecomunicações de Moçambique pretende consolidar a seriedade, a transparência e a credibilidade dos seus serviços, mitigando algumas dúvidas que, por vezes, ocorrem a respeito dos consumos telefónicos da rede fixa.

Igualmente merecedor da nossa atenção, é o lançamento este ano do já tradicional Concurso Literário da TDM, com o objectivo de estimular o gosto dos moçambicanos pela leitura, premiando os criadores literários e fundamentalmente incentivando os novos talentos no domínio da literatura, nas modalidades de romance, conto e poesia.

Duas actividades que parecem distantes entre si, mas que reflectem o papel que a empresa Telecomunicações de Moçambique tem junto da sociedade e a preocupação em, cada vez mais, servir melhor os seus clientes. ■

**Eng.º Salvador Adriano**  
Administrador-delegado

## TDM consolida lugar cimeiro nas 100 maiores empresas nacionais



Foto: KPMG

*O administrador-delegado da TDM recebe o troféu das mãos do ministro do Turismo, Fernando Sumbana, sob o olhar atento do director-geral da KPMG, Paul de Sousa.*

**U**ma vez mais, a empresa Telecomunicações de Moçambique (TDM), SARL assinalou uma posição de destaque, entre as 10 Mais, no ranking das 100 maiores empresas nacionais.

De acordo com a pesquisa desenvolvida pela KPMG – e que há uns anos a esta parte, tem-se constituído como um instrumento importante de análise e suporte de decisões dos diversos agentes económicos do País – a TDM posicionou-se em 3º. lugar, entre as 100 maiores empresas de Moçambique, com um volume de negócios de 3.091 milhões de contos, correspondendo a um crescimento de 23 por cento em relação ao ano anterior, ape-

nas superada pela Mozal (a primeira no ranking) e a Hidroeléctrica de Cahora Bassa (a segunda).

A mesma pesquisa, que incidiu sobre o exercício económico de 2002 das empresas moçambicanas, destaca ainda os resultados líquidos da TDM, nomeadamente 183 milhões de contos, correspondendo a um crescimento de 58 por cento em relação a 2001, em resultado da expansão do telefone fixo, nas zonas urbanas e rurais, que tiveram aumentos na ordem de 24 por cento e

*Continua na pág. 4* ➔

Consulte a nossa Home Page na Internet:  
[www.tdm.mz](http://www.tdm.mz)



# Eleitos os titulares dos órgãos sociais da mCel, SARL



Os membros do Conselho de Administração da mCel, SARL, em primeiro plano.

**A** empresa TDM-Telecomunicações de Moçambique, SARL e o IGEPE-Instituto de Gestão das Participações do Estado, accionistas da empresa mCel-Moçambique Celular, SARL, respectivamente em 74 e 26 por cento, reunidos em Assembleia-Geral a 19 de Fevereiro de 2004, elegeram,

por unanimidade, os titulares dos órgãos sociais da mCel.

Para o cargo de Presidente da Mesa da Assembleia-Geral da mCel, SARL, foi eleito o Dr. Joaquim de Carvalho.

Para o Conselho de Administração, foram eleitos para o cargo de Presidente o Eng.º Rui Fernandes e para Admi-

nistradores Eng.º António de Sousa, Eng.º Aurélio Machado, Dra. Madalena Atanásio, Eng.º Gomes Zita, Eng.º Henrique Fernando e Dr. Bernardo Cossa.

Os titulares dos órgãos sociais da mCel, SARL, tomaram posse na mesma data, na presença do Ministro dos Transportes e Comunicações, Dr. Tomaz Salomão e dos representantes dos accionistas, Dr. Daniel Gabriel Tembe, Presidente do Conselho de Administração do IGEPE, Dr. Joaquim Ribeiro de Carvalho, Presidente do Conselho de Administração da TDM, SARL e o Eng.º Salvador Adriano, Administrador-Delegado da TDM, SARL, para além de quadros do MTC, técnicos da mCel, entre outros convidados.

Na sua primeira sessão, o Conselho de Administração da mCel, SARL, designou, dentre os seus Administradores, três que formam o Conselho de Gestão, com funções executivas na empresa, nomeadamente o Eng.º Gomes Zita para Administrador-Delegado, bem como o Eng.º Henrique Fernando e o Dr. Bernardo Cossa. ■

## Facturas detalhadas disponíveis aos clientes

A facturação detalhada do telefone fixo – um serviço há muito ansiado pelos clientes da TDM – vão estar disponíveis já a partir de Março, o que vem conferir uma maior transparência sobre os débitos telefónicos, por parte dos clientes particulares e empresariais.

A empresa Telecomunicações de Moçambique desenvolveu este esforço no sentido de proporcionar uma maior credibilidade ao processo de facturação da empresa, apresentando, ao mesmo tempo, vantagens adicionais aos seus clientes.

Outros dos objectivos que se pretende alcançar com este novo serviço

são, nomeadamente, fortalecer a relação com os clientes, conferindo a estes a possibilidade de verificarem detalhadamente as chamadas por si efectuadas, dissipando-se de imediato todas as dúvidas que, por vezes, ocorrem, perante facturas onde apenas constam os totais dos consumos telefónicos.

### INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS

Na verdade, perante um mercado cada vez mais exigente, era imperioso que a TDM se fortalecesse perante os seus clientes, podendo deste modo as facturas detalhadas reflectirem o tráfego totalmente gerado pelos clientes.

Serão oferecidos dois tipos de facturação detalhada: a das chamadas locais e interurbanas ou apenas as interurbanas, de acordo com a conveniência dos clientes, apresentando-se informações detalhadas das chamadas efectuadas, com pormenores sobre o número chamado, a sua duração, bem como a hora e os minutos do início e do fim das chamadas.

De modo a que este inovador serviço da TDM possa ser disponível à esmagadora maioria dos seus clientes, o seu custo de adesão será bastante reduzido: 25.000 Meticais por mês. ■



# Concurso Literário



## TDM 2004

### REGULAMENTO

#### Art.º 1

#### OBJECTIVOS E MODALIDADES

O Concurso Literário TDM-2004 tem por objectivo estimular o gosto pela leitura, premiando os criadores literários e fundamentalmente incentivando os novos talentos moçambicanos no domínio da literatura, nas seguintes modalidades:

- **Romance**
- **Conto**
- **Poesia**

#### Art.º 2

#### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- a) É condição para a participação neste concurso literário que os autores sejam de nacionalidade moçambicana e que até à data da publicitação dos resultados deste concurso não tenham publicado qualquer obra literária de sua autoria.
- b) Os originais, em língua portuguesa, devem ser dactilografados em computador, no corpo 10, entregues em triplicado, em papel impresso, ocupando apenas uma das partes frontais das páginas de formato A4 e fazendo-se acompanhar com uma disquete contendo o ficheiro do documento.
- c) Os trabalhos a concurso deverão ser entregues em envelope fechado, constando visivelmente no exterior um pseudónimo adoptado pelo autor, com a referência “**CONCURSO LITERÁRIO TDM-2004**” e a modalidade a que concorre.
- d) Dentro do mesmo envelope, os autores deverão introduzir um outro envelope mais pequeno, onde conste a identificação civil do autor, a morada e os números de telefone de contacto, o qual só será aberto, depois e conforme o acto da deliberação do júri. Apenas serão abertos os envelopes dos autores premiados.

#### Art.º 3

#### PRAZO

Termina a 29 de Março de 2004, o prazo de entrega dos originais e que pode ser feita por carta registada, com aviso de recepção, ou pessoalmente no seguinte endereço:

IFT-Instituto de Formação das Telecomunicações  
Departamento de Museus  
Prolongamento da Av. Kim Il Sung, n.º 96  
Telefones: 497131/4 ou 495655-Fax: 490079  
Cidade de Maputo

#### Art.º 4

#### JÚRI

- a) O júri será constituído por quatro individualidades de reconhecida competência e idoneidade no domínio académico da área

literária e a sua deliberação poderá ser por unanimidade ou maioria, sendo as suas decisões lavradas em acta, das quais não haverá interposição de recurso.

- b) O júri reserva-se o direito de não atribuir prémios, caso considerar que nenhuma obra apresenta o nível estético e literário exigível, de acordo com o padrão e o objectivo visados pelo concurso.

#### Art.º 5

#### PRÉMIOS

- a) Haverá um prémio literário para cada uma das modalidades, nomeadamente:
  - Prémio da modalidade de **Romance: 800 USD**
  - Prémio da modalidade de **Conto: 700 USD**
  - Prémio da modalidade de **Poesia: 700 USD**
- b) O júri poderá decidir sobre a atribuição, ou não, até a um máximo de três menções honrosas por cada modalidade, sem direito a premiação monetária.
- c) As obras premiadas serão publicadas pela TDM, a quem os autores cederão os direitos de edição.

#### Art.º 6

#### DECISÕES DO JÚRI

As decisões do júri serão conhecidas até 30 de Junho de 2004, sendo a publicitação dos resultados do concurso dada a conhecer a partir de 5 de Julho subsequente, através dos órgãos da Comunicação Social.

#### Art.º 7

#### ENTREGA DOS PRÉMIOS

A entrega dos prémios será efectuada na cidade de Maputo, em data e local a anunciar, através dos órgãos da Comunicação Social.

#### Art.º 8

#### DEVOLUÇÃO DOS TRABALHOS

Os originais sujeitos ao concurso poderão ser devolvidos aos seus autores, que deverão providenciar pela sua devolução.

#### Art.º 9

#### CASOS OMISSOS OU DÚVIDAS

Os casos omissos ou dúvidas decorrentes da interpretação e aplicação do presente regulamento e que não possam ser esclarecidos pela Comissão Organizadora serão remetidos ao Conselho de Administração da empresa Telecomunicações de Moçambique, a quem caberá decidir sobre os mesmos.



## Facturas excessivamente elevadas

...Várias pessoas têm estado a reclamar sobre aquilo que consideram ser facturas excessivamente elevadas, que têm estado a receber nos últimos meses em relação à utilização da rede fixa de telefone (...). Regra geral, dizem, as facturas vão subindo de valor, mesmo que o consumo se mantenha ou mesmo até baixe. Um amigo meu até tentou provar-me que algo de estranho estava a acontecer em relação à facturação (...) das Telecomunicações de Moçambique. E mostrou-me facturas (...) de telefone referentes aos últimos três meses. No caso do telefone, tinha-se registado um aumento gradual que, ao fim do terceiro mês, representava 52 por cento(...).

### Cliente identificado

*Se o cliente estiver a referir-se a chamadas de telefone fixo para outro fixo, podemos garantir e provar-lhe que as "facturas subirem de valor, mesmo*



*que o consumo se mantenha o mesmo ou até baixe" é de todo impossível, na medida em que se o consumo num determinado mês for menor, consequentemente menor valor será*

*o seu débito telefónico e vice-versa, a não ser que possam existir outras causas para que tal possa ter ocorrido.*

*Com base em outras situações similares que têm chegado ao conhecimento da TDM, a explicação encontrada para tais situações, na sua generalidade, têm como base, quase invariavelmente, o facto de o aumento que ocorre nas facturas ter a ver não com o tempo - maior ou menor - da conversação, mas sim para que números de telefone se têm ligado, ou seja:*

*Se o cliente, durante as horas normais de expediente e dentro da mesma localidade, falar durante três minutos de um telefone fixo de assinante para outro fixo, por este tempo de conversação ser-lhe-à debitado 3.630 Meticais.*

*Mas se o mesmo cliente despende os mesmos minutos de conversação, de um telefone fixo de assinante para um número de celular, ser-lhe-à debitado 20.700 Meticais.*

*Como poderão os clientes evitar que este tipo de situações continue a ocorrer?*

*Através do recurso a alguns serviços complementares, já disponíveis pela TDM, eventualmente:*

- o "Bloqueio de Linha" (que impede a utilização do telefone por pessoas não-autorizadas);
- o "Barramento de Chamadas Interurbanas" (a linha cai, de cada vez que se digitar zero, seja para um número interurbano, seja para um celular)
- e mais especificamente um novo serviço, que está disponível, que é o "Barramento de 08" (ou seja, será impedido no número fixo a marcação de qualquer número que comece por 08).

*Nesta mesma edição, ficará igualmente a saber que estará disponível, já a partir de Março deste ano, um novo serviço que permitirá dissipar este tipo de dúvidas: a facturação detalhada das chamadas efectuadas no telefone fixo.■*

← Continuação da pág. 1

## TDM consolida lugar cimeiro

35 por cento respectivamente, em relação ao ano anterior.

A TDM é de novo alvo de referência, mais adiante na mesma pesquisa, na análise que aquela empresa de auditoria e consultoria faz às 10 maiores empresas por critério, compreendendo activos, capitais próprios, rentabilidade dos capitais próprios, número de trabalhadores e volume de negócios por trabalhador.

Naquela análise, posiciona-se a TDM em 7º. lugar no capítulo maiores activos, em quarta posição nos maiores capitais próprios e em lugar análogo no de maiores lucros.

Por sectores, a empresa Telecomunicações de Moçambique ganha a primazia, ao se destacar em primeiro lugar na área das Comunicações, Informação e Tecnologias de Informação.■



### Ficha técnica

**TDM Jornal do Cliente**, Nº 39, Propriedade e edição: TDM, S.A.R.L., Rua da Sé, nº2, Caixa Postal nº25, Telef.: 431921, Fax: 431944, Maputo. Periodicidade: Bimestral, Nº de Registo: 001/GABINFO-DE/97, Director: Salvador Adriano, Coordenação: Dulce Cossa, Revisão: Guilherme Morbey, Grafismo: EloGráfico, Impressão: Graphic.