

## Editorial

A par do contínuo prosseguimento das acções por parte da TDM, no que se refere à expansão da rede telefónica às zonas rurais, em particular aos pólos de desenvolvimento económico que careciam da rede de telecomunicações, da transmissão de dados e do acesso à internet, a empresa Telecomunicações de Moçambique assinou um importante contrato com a Unidade Técnica para Implementação da Política de Informática, criando condições para a implementação da Rede Electrónica do Governo. Abreviadamente designado por GovNet, este projecto permitirá a interligação de serviços de correio electrónico e de documentação relevante, entre os diversos órgãos do Estado.

De referir, de igual modo, nesta edição, a importância no acolhimento, por parte da TDM, de um simpósio internacional sob o lema "Estratégias para o Negócio num Mercado Competitivo de Telecomunicações", no qual participaram gestores de topo da área de telecomunicações de 12 países de África e Europa. Esta edição do *Jornal do Cliente* traz igualmente uma nova rubrica, Entrevista com os Clientes, no sentido de auscultar as diversas sensibilidades a respeito da nossa Empresa, permitindo-nos continuar a melhorar, para bem servir os clientes.

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

## GovNet Assinado contrato para a implementação da Rede Electrónica do Governo

Um importante passo para o desenvolvimento da fase piloto do projecto da Rede Electrónica do Governo (GovNet), acaba de se dar dado, com a assinatura a 31 de Maio último, de um contrato de prestação de serviços entre a empresa Telecomunicações de Moçambique, SARL, e a Unidade Técnica para Implementação da Política de Informática (UTICT), com a finalidade de se interligar, até Janeiro do próximo, um total de 13 órgãos centrais do Estado, previamente seleccionados para partilharem um serviço de correio electrónico e documentação relevante, a partir de um repositório único.

Com efeito, uma das áreas prioritárias definidas na estratégia de implementação da política de informática é a área da governação. São destacadas nesta área as oportunidades sem paralelo que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) oferecem, através do governo electrónico, de combate à burocracia e à corrupção, promoção da boa imagem do País, melhoria do clima de negócios e do nível competitivo, condições fundamentais para a atracção de investimentos.

Uma das acções, consideradas prioritárias na área de governo electrónico, é o estabelecimento de uma Rede Electrónica do Governo, que interligue as diversas entidades e instituições, do Estado e do Governo, permitindo a eficiência nas comunicações, melhor partilha de informação e coordenação das actividades e serviços prestados.



*Eng.º Salvador Adriano, da TDM e o Dr. Salomão Manhiga, da UTICT, assinaram o contrato que permitirá desenvolver a Rede Electrónica do Governo (GovNet).*

Como forma de materialização desta acção, a Estratégia de Implementação da política de informática definiu o projecto de Rede Electrónica do Governo (GovNet), cuja fase piloto de implementação teve início no mês de Março de 2004, tendo como objectivos interligar um número seleccionado de instituições públicas, providenciando diversos serviços e aplicações, entre os quais o correio electrónico, a intranet, bases de dados e portal do Governo.

A implementação do GovNet- Fase Piloto constitui, assim, um marco importante na área de governo electrónico, pois, para além de aumentar a cultura de uso das TICs (Tecnologias de Informação e de Comunicação) no sector público, permitirá colher experiências e ensinamentos que em muito contribuirão para a fase de extensão do projecto. ■



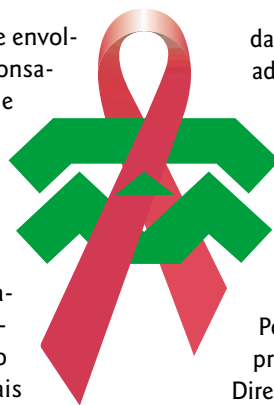
## TDM prossegue com acções de sensibilização sobre HIV-SIDA

Uma maior consciencialização sobre a necessidade de prevenção e combate ao HIV-Sida – o mote das sessões nacionais que a TDM tem levado a cabo nas cidades de Maputo, Beira e Nampula - tornou-se mais acentuada, junto dos trabalhadores da TDM, ao terem conhecimento público de que, de há quatro anos a esta parte, mais de 40 colegas da empresa haviam perecido, vítimas de doenças oportunistas derivadas do vírus HIV-Sida.

Na sessão ocorrida na cidade da Beira, em finais de Abril, o Presidente do Conselho de Administração, Dr. Joaquim de Carvalho, reiterou sobre a necessidade de os

trabalhadores da TDM se envolverem, com maior responsabilidade, na prevenção e combate a esta pandemia.

Realçou que a empresa está seriamente comprometida na prestação de apoio aos trabalhadores infectados, enfatizando ser necessário defender os activos mais importantes, que são os trabalhadores, tendo acrescentado ser esta uma questão de sobrevivência da empresa, que exige o envolvimento de todos os



gestores e colaboradores. Apelou, a respeito da prevenção, para que os trabalhadores levem uma vida segura e positiva porque o HIV-Sida está a ceifar muitas vidas.

Nas sessões ocorridas naquelas cidades, abrangendo trabalhadores, nomeadamente das regiões sul, centro e norte, têm igualmente contribuído, com as suas experiências e saberes, vários médicos e outros especialistas ligados à pandemia do HIV-Sida, entre os quais Dr. Mouzinho Saíde, do Ministério da Saúde, Dr. Joaquim Barradas, do PoDE, Eng.º Romeu Rodrigues, da empresa CETA, Dra. Célia B. da Silva, da Direcção Provincial de Saúde de Sofala, Dr. Eusébio Chaquisse, coordenador do Núcleo Provincial de combate ao HIV-Sida de Nampula, para além de representantes do PSI-Jeito e da BP-Moçambique. ■

## Marromeu e Malema com novos sistemas de telecomunicações

Dois importantes pólos de desenvolvimento rural acabam de ser beneficiados com novos sistemas de telecomunicações, nomeadamente os distritos de Marromeu e de Malema, nas províncias de Sofala e de Nampula, respectivamente.

Com efeito, a Empresa Telecomunicações de Moçambique SARL, substituiu, em meados de Junho, o anterior sistema de comunicações via rádio, até então a operar no distrito de Marromeu, por um sistema moderno de telecomunicações, abrindo aos operadores económicos locais, à região e à população beneficiária, maiores oportunidades de negócio, contribuindo deste modo para o melhoramento da prestação de serviços sociais naquela parcela do País.

Marromeu constitui hoje um importante pólo de desenvolvimento económico onde, a par da grande indústria açucareira, se encontra a importante reserva com o mesmo nome, parte do famoso complexo

da Gorongosa, onde o turismo em desenvolvimento carece de uma eficiente rede de telecomunicações. Para além do serviço telefónico, este distrito passa igualmente a ter disponível as comunicações de dados e a possibilidade do serviço de internet, bem como novas oportunidades de negócio, na área dos operadores privados de cabines públicas concessionadas pela TDM.

De igual modo, o distrito de Malema, na província de Nampula, passou também desde o início do mês de Junho a estar ligado telefonicamente ao resto do País e do mundo, com um moderno sistema de comunicações, em consequência do programa de extensão da rede telefónica às zonas rurais, desenvolvido pela TDM.

Com uma população de perto de 129 mil habitantes e limitado geograficamente a norte pela província do Niassa e a sul pela província da Zambézia, o distrito de Malema é hoje um importante corredor ro-

doviário e ferroviário, ali se localizando igualmente um complexo turístico, para além de importantes empreendimentos económicos, que se dedicam às culturas de rendimento de algodão, tabaco e girasol.

Até muito recentemente, aquele distrito era servido por um sistema telefónico via rádio, que já não correspondia à demanda local, no acesso às comunicações telefónicas.

Mercê daquele programa de extensão da rede telefónica às zonas mais recônditas do País, a TDM fez instalar no distrito de Malema um novo e moderno sistema, com recurso à estação terrena, ligada ao sistema de satélites, permitindo o acesso telefónico directo, ao resto do País e do mundo, com benefícios directos para a população, transportadores e agentes económicos.

A entrada daqueles novos sistemas de telecomunicações em Marromeu e Malema insere-se num vasto programa de acções de desenvolvimento da infra-estrutura da rede de telecomunicações, assente na construção e afectação de infra-estruturas e de tecnologias para o desenvolvimento de negócios, naquilo que se pretende venha a contribuir para o bem estar dos habitantes daquelas regiões. ■



## ENTREVISTA COM OS CLIENTES:

### 'A TDM tem vindo a crescer muito'

*"O serviço de atendimento aos clientes está a mudar muito. A TDM está a dar bons passos e acho que devem continuar assim".*

A afirmação acima é de Conceição Almeida, que há cerca de dez anos é cliente da empresa Telecomunicações de Moçambique. Nesta entrevista ao *Jornal do Cliente*, ela faz uma avaliação da empresa e de alguns dos seus serviços:

**Jornal do Cliente (JC)** - *Quais os serviços da TDM que conhece e de que é utilizadora?*

**Conceição Almeida (CA)** - Uso o telefone fixo e já visitei o Internet Café, no Shopping Polana.

**JC** - *Com que impressão ficou do Internet Café?*

**CA** - É um bom serviço e gostei do atendimento. As moças que lá trabalham são muito simpáticas e fazem um bom atendi-

mento. O serviço em si também é bom, por isso não tenho razões de queixa.

**JC** - *Existe algum outro serviço que conheça e que gostaria de usar?*

**CA** - Não conhecia, por exemplo, o SAIA (Serviço de Acesso Internacional Automático), mas passei a conhecer e acho que é um bom serviço. Gostaria também de receber a Teleconta (factura electrónica enviada via e-mail), assim como a Factura Detalhada. Certa vez, precisei de pedir o extracto da factura e acho muito bom que este serviço esteja, agora, disponível aos clientes, pois poderemos controlar as contas do telefone.



**JC** - *E o que tem a dizer em relação ao atendimento ao cliente?*

**CA** - Eu venho sempre aqui [loja 33 Andares] e não tenho razões de queixa, os funcionários são muito simpáticos connosco. Já fui à loja da Coop e lá também fui bem atendida, assim como na Direcção Comercial, perto do Parque dos Continuadores. As senhoras foram muito simpáticas e me ajudaram muito.

**JC** - *Alguma sugestão?*

**CA** - A TDM poderia ter mais lojas, inclusive uma no bairro do Costa do Sol ou por ali perto. Eu moro próximo da praia e assim não teria que me deslocar muito. Acredito que seria mais fácil, para distribuir facturas e atender os pedidos dos clientes. Mas, no geral, acho que a TDM está a crescer bastante, principalmente levando em conta que nosso País tem as suas limitações. Para aquilo que a TDM faz, não podemos pedir mais. O serviço telefónico melhorou bastante.

## TDM acolhe seminário sobre concorrência nas telecomunicações

Um simpósio sob o lema "Estratégias para o Negócio num Mercado Competitivo de Telecomunicações"

teve lugar na cidade de Maputo, no início do mês de Junho, organizado pela União Internacional de Telecomunicações (ITU),

em parceria com a empresa TDM e a AFRALTI (*African Advanced Level Telecommunications Institute*), uma organização internacional de telecomunicações, sediada no Quênia, que tem por objectivo a formação e desenvolvimento dos Recursos Humanos ao nível dos países da África Austral e Oriental e da qual Moçambique é um dos membros efectivos, desde 1998.

No encontro, no qual participaram representantes de alto nível de empresas, bem como de organismos reguladores, entre os quais gestores de topo da área de telecomunicações de 12 países de África e Europa, foram apresentados diversos temas condizentes com a concorrência e competitividade na área das telecomunicações.



*Gestores de topo de empresas de telecomunicações de África e Europa estiveram reunidos em Maputo, sob a égide da União Internacional de Telecomunicações (ITU).*



## Cartas dos Clientes

### Esclarecimentos sobre a facturação detalhada

*(...)Fiquei de algum modo surpresa com a última factura que recebi da TDM, relativa ao consumo do meu telefone. Indo directo ao assunto é o seguinte: A factura que recebi este mês, entre outra informação, dá-me o valor total das chamadas internacionais, das nacionais, do móvel, internet e das chamadas locais. Em relação ao valor das internacionais não há qualquer problema, mas em relação às nacionais, móvel e internet é onde reside a questão. Porque não tendo efectuado chamadas para telefones móveis, nem tendo internet em casa, não percebo porque é que tenho de pagar por estes dois serviços, de acordo com a factura que me enviaram?!*

*Já agora, gostaria de obter informações sobre a factura detalhada da TDM. Quais as vantagens em se ser subscritor desse serviço, os requisitos para a sua adesão, etc.*

**M. Coelho**

**B. Malhangalene, Maputo**

A facturação detalhada constitui um novo serviço, no qual é prestada informação pormenorizada acerca das chamadas efectuadas, permitindo aos clientes, através da consulta ao extracto de chamadas, verificar, confirmar e de algum modo controlar o uso do seu telefone. Como a cliente, pelos vistos, ainda

não é subscritora deste novo serviço, causou-lhe surpresa constar na mesma alínea, o total das chamadas nacionais, do móvel e da internet, pensando estar a pagar por serviços que não usa.

Na verdade, esta alínea c) da factura normal - Total Chamadas Nacionais, Móvel e Internet - pode naturalmente suscitar ao cliente algumas dúvidas, porquanto, tratando-se de tipo de chamadas distintas, elas aparecem numa única alínea. Esta dúvida ficaria, no entanto, esclarecida, se tivesse em mão uma factura detalhada dos seus débitos. Aí, os diferentes tipos de chamadas e serviços seriam visualizados em separado, um a um, correspondendo a cada um deles, um valor a pagar. Obviamente que se o cliente não efectuou nesse período, nenhuma chamada para a rede móvel, nem para a internet, não lhe vai ser cobrado nada por estes serviços.

Assim sendo, o número total de chamadas que aparece na alínea c) da factura - Total Chamadas Nacionais, Móvel e Internet - corresponde apenas e unicamente, às chamadas telefónicas nacionais que efectuou nesse período, nada tendo a pagar quanto aos restantes serviços. Se o cliente, por exemplo, tivesse efectuado chamadas nacionais e para a rede móvel, aí ser-lhe-iam cobradas pelos dois serviços prestados, ou seja, pagaria o correspondente pelo consumo das chamadas nacionais e também o valor correspondente ao consumo das chamadas para a rede móvel, com excepção da internet, por não ter feito uso deste serviço. É por isso que a factura detalhada traz, quer para o cliente quer para a Empresa, vantagens inestimáveis, vantagens que se traduzem na prestação de um serviço com melhor qualidade e na efectivação de um ambiente mais harmonioso. Aconselhamo-la, a si e aos restantes clientes, a fazerem uso deste novo serviço. ■

### CONHEÇA A HISTÓRIA DO TELEFONE:

*(Continuado do número anterior)*

Alexander Graham Bell cresceu assim num ambiente de estudo da voz e dos sons e também se interessou por esse campo, seguindo os passos do pai, ainda mais por sua mãe ter-se tornado surda muito jovem.

Estudou na Universidade de Edimburgo, na Alemanha, e começou a fazer experiências sobre a pronúncia. Um amigo de seu pai falou-lhe sobre a obra do cientista alemão Hermann von Helmholtz, que havia investigado a natureza física dos sons e da voz.

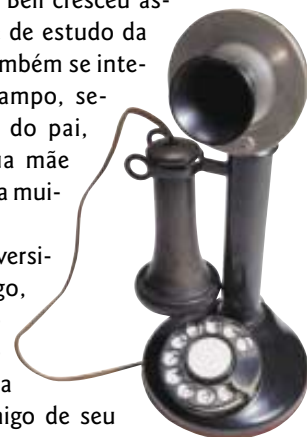
Bell obteve uma cópia do livro e tentou lê-la, mas a obra estava em alemão (que ele não entendia) e introduzia muitas equações e conceitos de física (incluindo electricidade) que Bell não dominava. No entanto, a partir de alguns desenhos do livro, Bell ficou com a impressão de que Helmholtz havia conseguido enviar sons articulados (como vogais) através de fios, pela electricidade. Na verdade, o que Helmholtz estava a tentar fazer era sintetizar sons parecidos com a voz, utilizando aparelhos, e não transmitir sons à distância. No entanto, o engano de Bell fez com que ele começasse a pensar sobre os modos de enviar a voz à distância por métodos eléctricos.

Em 1868, tornou-se assistente do pai, em Londres, assumindo o cargo em tempo integral durante as suas ausências, quando viajava aos Estados Unidos para dar cursos. Nessa época, os seus dois irmãos, o mais velho e o benjamim, com intervalo de um ano, morreram de tuberculose. As dificuldades económicas aumentaram.

*(Continua na próxima edição)*

*Para saber mais:*

[www.museudotelefone.org.br](http://www.museudotelefone.org.br)



**DESCUBRA A FORMA MAIS SIMPLES DE CONTROLAR O SEU TELEFONE**



Para as pessoas a comunicar desenvolver Moçambique.



### Ficha técnica

TDM *Jornal do Cliente*, Nº 41, Propriedade e edição: TDM, S.A.R.L., Rua da Sé, nº2, Caixa Postal nº25, Telef.: 43 1921, Fax: 43 1944, Maputo. Periodicidade: Bimestral, Nº de Registo: 001/GABINFO-DE/97, Director: Salvador Adriano, Coordenação: Dulce Cossa, Assessoria: Leandro Paul, Grafismo: EloGráfico, Impressão: Graphic.