



# Jornal do Cliente

TDM Jornal do Cliente

nº 55 Ano 2010

## Vencedor do Concurso Literário laureado com dois prémios

**H**élder Rafael Faife é a nova revelação no meio literário, ao conquistar dois prémios nesta que foi a 5ª Edição do Concurso Literário TDM com as obras "Poemas em sacos vazios que ficam em pé" na categoria de Poesia e "Contos de Fuga" na modalidade de Conto.

O objectivo principal desta iniciativa é promover o estímulo à criação literária e o gosto pela leitura, cumprindo deste modo o compromisso de apoiar o desenvolvimento e a divulgação da literatura moçambicana.

De um universo de cerca de 66 obras concor-

rentes ao prémio, Faife conquistou 150.000,00 MT, dos quais, 75.000,00 MT para a obra de Conto e 75.000,00 MT para a categoria de Poesia. Além do prémio monetário, a TDM editou 1000 exemplares de cada obra. Deste universo, 300 exemplares de cada obra são destinados ao autor e as restantes às bibliotecas espalhadas um pouco por todo o país.

Na categoria de Romance foi atribuída uma Menção Honrosa à obra intitulada "Intimados para Amar", da autoria de Hilófero da Conceição".

A cerimónia de entrega de prémios teve lugar no dia 04 de Novembro e contou com a pre-

sença do Dr. Djalma Lourenço, em representação do Ministro da Cultura, Dr. Joaquim de Carvalho, Presidente do Conselho de Administração, Administradores, gestores, ilustres convidados dentre eles familiares dos vencedores, escritores e fazedores de literatura no nosso país.

A primeira edição do Concurso Literário TDM data de Junho 2002 e foi organizada no âmbito das comemorações dos 20 Anos da empresa. Em 2003, decide-se, durante o lançamento da Bienal de Artes, instituir o Concurso Literário como um evento regular e permanente, totalizando mais de mil autores dos mais variados lugares do país. Deste universo foram publicados dez títulos de obras vencedoras.



## editorial



Joaquim de Carvalho  
Presidente do Conselho de Administração

É com imensa satisfação que fazemos chegar a si mais uma edição do Jornal do Cliente, num momento em que estamos cheios de satisfação pela conclusão, com sucesso, de mais uma Edição do Concurso Literário, na qual foi apurado um grande vencedor em duas categorias.

No âmbito da Responsabilidade Social, a empresa realizou duas Feiras de Saúde nas cidades da Beira e Nam-pula, a exemplo da que foi realizada no ano passado em Maputo. Outra importante acção é a realização de pal-estras para os colaboradores, nas quais são abordados temas voltados a saúde, com enfoque ao HIV/SIDA.

Apresentamos ainda o novo serviço, fax2mail, que vem acrescentar valor à linha fixa tradicional.

Aproveitamos o ensejo para endereçar a todos os clientes os nossos mais sinceros desejos de festas felizes e que, durante o ano de 2011 possamos superar os desafios que vierem a surgir. Reafirmamos o nosso compromisso de continuarmos a trabalhar no sentido de satisfazer o cliente e assim oferecer o nosso contributo para a construção de um país cada vez melhor.

Boa leitura!

[www.tdm.mz](http://www.tdm.mz)



# Feiras de Saúde na Beira e Nampula



**T**iveram lugar, no dia 07 de Agosto do corrente ano, duas Feiras da Saúde nas cidades da Beira e Nampula, as quais reuniram colaboradores e familiares e público em geral.

Sob o lema “Um compromisso social pela promoção da saúde no local de trabalho”, esta actividade enquadra-se na Política de Responsabilidade Social da empresa, para o público interno, ao promover a saúde física e mental dos colaboradores e das suas famílias.

A realização de Feira de Saúde pela empresa, reveste-se de muita importância, porquanto tem ajudado a despertar a atenção dos colaboradores para um maior cuidado para com a saúde, particularmente em relação aos cancros, a tuberculose, a glicemia, a tensão arterial, entre outros males.

Para além destas actividades, os presentes tiveram a oportunidade de realizar teste de HIV/SIDA, saúde oral, para além do Cálculo do Índice da Massa Corporal – IMC, informação sobre nutrição e saúde,

saúde pública e planeamento familiar. No campo dos exercícios físicos, foram oferecidos aos presentes momentos de aeróbica, futebol de salão, entre outros.

Importa referir que é a segunda vez que a empresa realiza esta actividade, sendo que a primeira foi realizada em Maputo, no ano passado.

Para a realização das Feiras de Saúde, a TDM contou com o apoio das Direcções de Saúde, Universidade Católica de Moçambique (Faculdade de Medicina da Beira), Banda Militar, PRM, PDI – Jeito, MONASO, ECOSIDA, Fundação Contra a Fome, Cruz Vermelha de Moçambique, Associação de Ginástica de Sofala (AGIS) entre outras instituições. A todas estas instituições, a empresa Telecomunicações de Moçambique endereça os seus agradecimentos.

Participaram ainda no evento representantes do Estado nas cidades de Nampula e Beira e empresas do grupo TDM.

Dúvidas sobre HIV/Sida?

Ligue grátis para a Linha “**Alô Vida 149**” pelo número 800 800 149  
A TDM apoia esta iniciativa.





## FACIM 2010

A quadragésima sexta edição da Feira Internacional de Maputo (FACIM 2010), que decorreu entre os dias 30 de Agosto e 07 de Setembro, foi uma oportunidade de empresa, como tem feito habitualmente, expor e promover serviços TDM.

Os visitantes do pavilhão do grupo TDM tiveram a oportunidade de receber diversos brindes, e ainda caixas telefónicas e modems de uma porta para os clientes que assinaram contratos de Internet Banda Larga.

De referir que a cerimónia de abertura foi dirigida pelo Presidente da República, Armando Guebuza, tendo participado expositores de 14 países, dos quais 32 empresas estrangeiras e 201 nacionais, totalizando mais de 489 expositores.



## Vencedores dos Concursos Literários

### EDIÇÃO 2002

VENCEDORES	MODALIDADE	TÍTULO
Guita Jr.	Poesia	Rescaldo
Aldino Muianga	Romance	Rosa Xintimane
Rogério Manjate	Conto	Amor Silvestre

### EDIÇÃO 2004

VENCEDORES	MODALIDADE	TÍTULO
Januário Mutaquia *	Romance	Passado no presente
Fátima do Rosário Pegado	Poesia	
Bento Martins	Poesia	Grito do Índico
Custódio Duma *		Verdadeira Confissão

### EDIÇÃO 2006

VENCEDORES	MODALIDADE	TÍTULO
Lucílio Manjate	Romance	Manifesto
Francisco Pedro	Poesia	Poesias

### EDIÇÃO 2008

VENCEDORES	MODALIDADE	TÍTULO
Dinis Muhai	Poesia	Rascunhos para uma Comunicação Improvável
José Bione Carquete	Romance	Os Condenados da Terra
José Bione Carquete*	Conto	A Cidade Verde

### EDIÇÃO 2010

VENCEDORES	MODALIDADE	TÍTULO
Hélder Rafael Faife	Poesia	Poemas em Sacos Vazios que Ficam em Pé
Hélder Rafael Faife	Conto	Contos de Fuga
Hilófero da Conceição*	Romance	Intimados Para Amar

\* Autores distinguidos com menção honrosa

## Palestra do HIV/SIDA.

No âmbito da implementação do Plano de acções inerentes à Prevenção e Combate ao HIV/SIDA, aconteceu no dia 26 de Novembro, a 2ª Palestra sobre HIV/SIDA – 2010.

A palestra, extensiva aos familiares dos colaboradores, isto é, esposo (a), filhos e enteados com idade igual ou superior a 15 anos, teve como tema principal “A importância das visitas domiciliárias na mitigação do impacto do HIV/SIDA - Particularidades da TDM S.A.”, tendo culminado com um momento de perguntas e respostas, no qual os presentes puderam trocar experiências e esclarecer as dúvidas sobre o assunto.

Na ocasião foi realizado um balanço das actividades desenvolvidas pela Comissão para o HIV/SIDA no primeiro semestre de 2010.



# A Voz do Leitor

**J**á usei Internet de outro provedor, e escolhi a Internet Banda Larga da TDM por ser mais barata. Porém, houve alturas em que eu achei que a Internet era mais rápida, agora parece que está mais lenta e não sei se é por terem aumentado o número de clientes, ou uma outra razão qualquer. Gostaria de ter uma explicação sobre os procedimentos dos técnicos nesses casos. Eles ficam a espera das reclamações dos clientes ou na altura detectam que o serviço está lento e tentam rapidamente resolver o problema?" - **Sr. José Feliciano Abreu Vicente**, cliente TDM.

Resposta:

**Caro Sr. José Feliciano:**

A TDM tem o compromisso de trabalhar no sentido de oferecer a todos os clientes soluções de comunicação adequadas a cada necessidade do cliente, primando pela qualidade.

O serviço Banda Larga tem, para além do preço mais baixo do mercado, a melhor qualidade que o mercado oferece. Veja bem, o facto de ser Banda Larga possibilita maior velocidade, maior quantidade de informação e maior velocidade de downloads.

Quando ocorre uma avaria no sistema, muitas vezes antes mesmo do cliente se aperceber, os técnicos, detectam o problema e procuram solucionar a nível da central. Dependendo da avaria, há necessidade de deslocação de uma central para a outra e aí pode levar um tempo para se restabelecer, mas sempre procuramos ser rápidos, minimizando o tempo de espera.

Sugerimos que, a qualquer anomalia contacte o nosso help desk, através dos números 800375375 e 1212, que será atendido, não havendo necessidade se de deslocar a uma loja TDM.

Estamos a desenvolver um trabalho de melhoramento do sistema de comunicação entretanto, a TDM tem consciência de que podem vir a surgir constrangimentos técnicos que levem a lentidão do serviço e está a ser feito um trabalho no melhoramento dos seus sistemas, de modo a melhorar esse aspecto, que é um dos seus standard.

A TDM está a implementar um Call Center que irá atender de forma rápida e mais profissional os seus clientes, 24 horas por dia, reduzindo sobremaneira o tempo de resposta, às solicitações.

Muito obrigado. Continuamos abertos a futuros contactos e estamos aqui para servi-lo da melhor forma possível.

Este espaço é seu: Envie sua dúvida, ou pergunta.

## Fax2mail

### Descrição

Fax2mail é uma solução digital que permite ao cliente receber faxes directamente na caixa de correio electrónico.

O documento é emitido a partir de um aparelho tradicional para o número Fax2mail, onde é recebido na plataforma Fax/IVR (Interactive Voice Response) e convertido em ficheiro TIFF ou PDF, desta feita o cliente recebe uma cópia fiel do documento original.

### Benefícios

- Uso de qualquer endereço de e-mail existente;
- Números de fax múltiplos podendo ser atribuído um número para cada conta de e-mail, de acordo com as necessidades específicas do cliente;
- Não há necessidade de alterar o número de fax em caso de mudança de endereço físico, mesmo que seja de uma cidade para outra.
- Permite economizar em papel, tinteiro, energia e outros acessórios do aparelho, já que é possível imprimir somente os documentos necessários ou ainda parte do mesmo, de acordo com a necessidade;
- A qualidade do documento recebido é boa;
- É fácil de gerir, pois possui comando fáceis como Ler, Apagar, Imprimir, Salvar ou Reenviar.
- Permite receber vários documentos simultaneamente por não existir congestionamento de linha;
- O serviço oferece mobilidade. O fax pode ser acessado a partir de qualquer computador ligado à Internet.

### Como subscrever:

Através das páginas: [www.tdm.mz](http://www.tdm.mz) ou [bandalarga.tdm.mz](http://bandalarga.tdm.mz) ou ainda através de uma carta dirigida ao endereço electrónico: [faxsuporte@tdm.mz](mailto:faxsuporte@tdm.mz).



Veja um exemplo dos números fax2mail:  
21 01 XX XX ou 21 02 XX XX

### Ficha Técnica

TDM Jornal do Cliente nº 55, Ano 2010.  
Periodicidade: Bimensal, Nº de Registo: 001/GABINFO-DE/97,

Director: **Joaquim de Carvalho**,  
Coordenação: **Sarita Malombe**, Revisão: **Armando Macuácu**,  
Design e Layout: **Alfredo Tick**,  
Colaboração: **Isabel Atanásio**, **Dulce Cossa** e **Adolfo Boane**.  
Impressão: Académica.  
Rua da Sé, nº 2 Caixa Postal nº 25, Telef.: 21431921, Fax: 21 312990,  
Maputo