

# Boletim da Multitel



Comunicar é servir, por isso existimos!



António Geirinhas Director Geral da Multitel

## Carta da Editora: O Sorriso Multitel

### Festas Felizes



O ritual repete-se e o mês de Dezembro encerra sabiamente o ano de 2011. Novamente, eis chegada a hora de fazermos uma reflexão profunda, desta vez, em jeito de retrospectiva das nossas acções e seus impactos durante o ano transcorrido. Há aqui, toda uma ansiedade de balancearmos, positivamente, o nosso posicionamento pessoal e profissional ao longo do ano e que ele termine sim, mas que deixa-nos aquele sabor do sentimento do dever cumprido, independentemente dos resultados obtidos, que são, naturalmente, reconhecidos como parte integrante de um sistema correlacionado de querer, vontades e interesses, que em última análise, remetem-nos a condição de tolerância e respeito pelos pontos de vista dos outros que, em consciência, primam pela melhoria das formas de actuação aceitáveis.

Colaboração abnegada de manterem a autoridade da marca e a imagem Multitel alicerçada na conquista inexorável do mercado angolano das telecomunicações.

A palavra "obrigado", talvez não fosse suficiente para exprimir o sentimento de agradecimento a cada um de vós, colaboradores desta empresa. Determinação e espírito de equipa na concretização dos objectivos traçados para o próximo ano é o desejado. Festas Felizes à todos.

### Agradecer os trabalhadores

O Conselho de Gerência da Empresa, agradece a todos os seus colaboradores pela dedicação e entrega a causa objectiva e propósitos profissionais da Multitel, pela colaboração abnegada de manterem a imagem alicerçada e autoridade da marca até agora conquistada no mercado angolano das telecomunicações. A palavra "obrigado", talvez não fosse suficiente para exprimir o sentimento de agradecimento a cada um de vós, colaboradores desta empresa. Determinação e espírito de equipa na concretização dos objectivos traçados para o próximo ano é o desejado. Festas Felizes à todos.

indubitavelmente pela positiva, como a infraestrutura de ponta que trouxe o maior alento ao leque de possíveis soluções de eficácia aos serviços da rede telecomunicação que o País precisa. USD 90 milhões de dólares é o montante adjudicado a montagem da fibra óptica em todas as províncias de Angola e sua respectiva interligação com o resto do mundo, de acordo com o JA. Isto vai, incondicionalmente, facilitar o acesso célere a informações da internet a todos os utentes



desses serviços. Esta infraestrutura traz também consigo, importantes desafios para o ano de 2012, que cingem-se essencialmente, na conclusão do projecto em apreço, em tempo razoavelmente útil, comercialização eficaz do mesmo, melhoramento do sinal e uma provável redução substancial dos preços e tarifários ora cobrados. No cômputo geral, bons ventos, aí vêm.

**Bárbara do Nascimento**

#### Nesta edição:

Carta da Editora	1
Reconhecimento	2
Factos...	3
Saiba mais do Dept de Qualidade da Rede de Clientes da Multitel	4
Notícias...	5

### Cabos de fibra óptica já em Angola

Naturalmente, e em retrospectiva das grandes novidades de 2011, o cabo de fibra óptica, posiciona-se,

2011 está a terminar, 2012 está a chegar e com ele virão também novidades importantes para o nosso futuro, que essencialmente no seguinte:

- Mudança de Sede, prevista para o primeiro trimestre de 2012;
- Melhoria da nossa rede, com a entrada do MPLS;
- Início do projecto Wimax em parceria com a AT que irá permitir chegar à 11 cidades de província com melhores serviços para mais clientes;
- A abertura da filial de Benguela, com obras já a decorrer e que em Fevereiro/Março de 2012 terá a sua inauguração oficial;
- Poderemos vir a facturar mais de 17 milhões de usd em 2011, o que quer dizer que em 3 anos incrementamos a nossa facturação em mais de 11 milhões de usd;
- Prevemos facturar mais de USD 20 milhões em 2012 e com esta dimensão poderemos avançar para a transformação da Multitel em S.A. (Sociedade Anónima);
- A massa salarial e os benefícios sociais para os nossos trabalhadores duplicaram nos últimos 4 anos;

Hoje somos uma empresa de destaque e de reconhecido valor na Economia Angolana e todos queremos que assim seja no futuro próximo.

Tudo isto só foi possível com empenho e dedicação de todos nós, o contributo de cada um foi e será essencial para que a Multitel melhore a sua solidez empresarial e caminhe focadamente para operador de excelência.

É portanto com a alegria de dever cumprido que vos agradeço e desejo a todos BOAS FESTAS, BOM NATAL e melhor que as saídas BOAS ENTRADAS em 2012.

**Dr. António Geirinhas**





É com muita satisfação que o Conselho de Administração vem através desta, reconhecer o esforço do Sr. César Kiffen.

Obrigado pela sua contribuição no crescimento da Multitel dia após dia

### Conheça o telemovel flexível conceito é feito de grafeno

O conceito de smartphone criado pelo designer Heyon You conta com toda a tecnologia de ponta atual e até mesmo alguns recursos avançados, como o corpo flexível feito de grafeno, o que confere um ar extremamente futurista para o aparelho.

A tela do dispositivo é flexível e conta com a tecnologia SP AMOLED de quatro polegadas, garantindo cores vivas e



grande contraste. Em relação à conectividade, o Galaxy Skin pode navegar pelas mais recentes tecnologias de rede, graças às antenas de Bluetooth, Wi-Fi, 3.5G e 4G. O celular ainda conta com uma microcâmara com resolução 8 megapixels, que também atua como projetor de imagens, armazenamento de até 32 gigabytes e pode adquirir diversas formas, como relógio de pulso, navegador GPS e relógio de mesa.

HIROSHI WATANABE

FONTE: TERRA.COM

## O reconhecimento vai para o Sr. Cesar Kiffen Responsável do Dept de Gestão de Fundos



### 1-Quando é que começou a trabalhar na Multitel?

R: Em Junho de 2001.

### 2-Quais foram os desafios que encontrou na Multitel?

R: Estar entre os melhores no ramo das telecomunicações, sair do défice que apresentava a empresa, tornar a empresa rentável e sustentável dentro dos padrões económicos aceites.

### 3-O que é que mais o surpreendeu desde que começou a trabalhar na Multitel?

R: O crescimento da empresa no período que vai de 2007 até a data, no cumprimento rigoroso das metas determinadas pelo Conselho de Gerência da Empresa.

### 4-Qual é o ambiente de trabalho?

R: É aceitável, harmonioso, muito diálogo e companheirismo em quase todos os sectores e direcções, com alguns contratemplos, o que é natural, quando se trabalha em colectivo.

### 5-Diga-nos o percurso que teve na Multitel?

R: Facturação e Gestão e Controlo de Clientes (2001 - 2006), Controlo e Gestão de Fundos de (Caixa e Bancos) e Clientes até a data.

### 6-Qual é o momento positivo que mais o marcou?

R: O momento da viragem na qual provou ser auto-suficiente e capaz de honrar os seus compromissos junto dos parceiros, o crescimento em infra-estruturas e a mão-de-obra qualificada, que são o garante de um futuro promissor para a nossa empresa.

### 7- Qual é seu passatempo?

R: Leitura universal, desporto e música.

### 8-Qual é o seu prato preferido?

R: Pratos de peixe, em especial um bom mufete.

### 9-Gostaria de deixar uma mensagem final aos seus colegas?

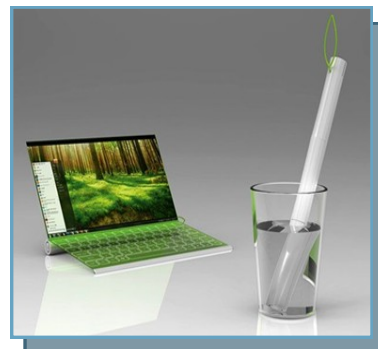
R: Muito respeito, sinceridade, empenho, dedicação, força de vontade em aprender cada vez mais e melhor, companheirismo, amizade, paz e muita saúde física e moral para todos.

Como todos sabemos a vida é dinâmica, a intenção sempre é ser cada vez melhor que ontem, tornando-me uma pessoa realizada profissionalmente.

Muito obrigado pela oportunidade, disponibilidade, tempo, paciência e os meus agradecimentos a todos.

### Computador Recarregado através de um processo semelhante ao da fotossíntese

A evolução da tecnologia de Informação não pára! Mas uma invenção dos designers Hyerim Kim e Seunggi Baek promete reduzir drasticamente os impactos dos notebook utilizando água como fonte de energia para o aparelho. O no do computar é Plantbook, o computador portátil pode ser recarregado através de um processo semelhante ao da fotossíntese. Quando a bateria estiver descarregada, basta removê-la do tubo onde fica inserida e mergulhá-la em um recipiente com água e em um local onde bata luz solar. Nesse momento, o Plantbook separa o hidrogênio do oxigênio através de um processo de eletrólise utilizando a energia armazenada em um painel solar instalado na parte de cima do notebook. A energia produzida na reação é armazenada na bateria, enquanto o



oxigênio é libertado na atmosfera. Por fim, uma folha feita de silício colocada no topo do tubo indica o nível da bateria. O produto ainda é apenas um conceito e os autores não informam se ela poderá ser comercializada.

Foto: EcoDesenvolvimento

Fonte: Terra.com

## Entrevista: Com Sr. José Diogo, Saiba como funciona a Área de Qualidade da Rede de Clientes da Multitel



O Departamento de Qualidade da Rede de Clientes, pertencente a Direcção de Operações Técnicas, tem como objectivo garantir a qualidade nos acessos e redes dos nossos clientes dentro das nossas plataformas de serviços.

O Departamento é composto pelas seguintes áreas:

Supervisão de Rede Cliente  
Backbone e Rede Core  
Atendimento ao Cliente  
Gestão de Rede Cliente

A Área de Supervisão e Rede cliente está vocacionada em tratar todo o acompanhamento da evolução, avarias e projectos da rede dos nossos clientes de dados e internet subdividida essencialmente em 3 (três) linhas de atendimento a saber:

**A 1ª Linha** está destinada ao **Helpdesk**, que se responsabiliza pelo atendimento, em termos de recepção e participação de anomalias e apoio ao cliente.

O atendimento é uma das áreas que carece de maior atenção da empresa, pois reflecte a nossa imagem, a forma como tratamos os clientes e solucionamos as suas preocupações. Pautamo-nos pela filosofia de responder sempre e em tempo útil às necessidades dos nossos clientes.

Temos um timing de 15 minutos para fazer-mos o primeiro despistes, quando uma anomalia é reportada. No entanto, muitas vezes, o despiste é feito em menos de 15 minutos. Durante este período é enviado um TT (**Trouble Ticket; número da avaria que é lançado no Sistema de Gestão**) ao cliente. Se os técnicos da primeira linha de atendimento, encontrarem alguma dificuldade em resolver a avaria, a mesma é passada de imediato a 2ª Linha de atendimento.

Depois da análise feita à avaria, se houver um problema físico no equipamento do cliente, a avaria

é reportada as nossas equipas de manutenção sediada nas instalações da Maianga, com os meios necessários para a deslocação, que posteriormente faz uma visita ao cliente de maneiras a solucionar a mesma.

A mesma área tem ainda como tarefas:  
Planeamento das equipas de manutenção ao cliente,  
Registo de avarias,  
Relatórios de ocorrências,  
Activação de novos clientes.

Ainda na 1ª linha, o suporte é assegurado por dois turnos, o das 6 às 14h, e outro das 14 às 21h. Nos finais de semana temos os turnos das 8h às 17h, com as equipas de supervisão em casa com os meios necessários de acesso as plataformas, 24/7. Todos os dias a equipa do turno das 6h00, envia um relatório para todos os clientes VIP'S e Corporate. Estes relatórios contêm a informação dos pontos ligados, desligados e os que estão em manutenção.

2ª Linha de atendimento, é composta por técnicos seniores e especialistas, que actuam em avarias mais complexas, interagindo mais tecnicamente com o cliente, de maneira a resolver o problema e sempre com disponibilidade de deslocação ao cliente caso seja necessário.

Logo que á avaria é Reportada ao Gestor técnico do Cliente ele acompanha a evolução da mesma e fiscaliza a sua operação ate ao fim.

Na Segunda Linha, temos também, como tarefas as seguintes:  
Desenhar e implementar projectos  
Suporte helpdesk (1ª Linha)  
Instalação/Manutenção de equipamentos para os Clientes Supervisão

3ª Linha, é composta pelo Responsável da área, e pelo Chefe de departamento da área de Qualidade. Que tem ainda a missão de acompanhar todo o trabalho desenvolvido pelas 1ª e 2ª linhas.

Existe um gestor de cliente para cada cliente VIP e Corporate, que tem como missão acompanhar minuciosamente a operacionalidade e a evolução da rede do cliente, desenhando os projectos, dando suporte em avarias, fiscalizando as reclamação e uma vez por mês conduz uma audio-conferência com a área técnica do cliente, com o objectivo de aferir-se o comportamento dos links durante o último mês que culmina com a elaboração de um relatório, que é enviado ao cliente.

Para os clientes de dados e os de Internet, existe um gestor específico que acompanha a evolução, avarias e projectos.

A **Área de Backbone e Rede Core**, tem como objectivo supervisionar toda a estrutura da rede de transporte e transmissão de dados da empresa. Pois a mesma, cuida do encaminhamento de tráfego das infra-estrutura de transporte de dados SDH/PDH/MPLS, cuida ainda da rede de acessos WIMAX/FWA, e das interligações aos novos sites da empresa. A Gestão e operação dos FSE (Fornecedores de Serviços Externos), é assegurada por esta área que dialoga e outorga, com os fornecedores, fazendo depois a validação dos serviços outorgados.

A área de backbone tem ainda como tarefas:  
Apoio a Supervisão  
Auditorias as instalações e manutenção dos clientes  
Apoio à engenharia,  
Reparação de Hardware  
Auditoria ao trabalho dos FSE e os Relatórios dos Sites.

### Imenso e Quentíssimo

#### **Sabia que:**

O Sahara é o maior deserto e o mais quente do mundo, ocupa a área da África do Norte quase maior que o estados unidos de América. Os cientistas acreditam que é um deserto de existência de com mais de 5 milhões de anos.



A sua temperatura máxima pode chegar a 58 graus centígrados durante ao dia e frio com -6 centígrados a noite.

*Fonte: Record da Guinness Book*

### Conheça os sites mais acessados:

1. O Google teve em Agosto 176.253 milhões de usuários únicos. O tempo médio gasto foi de 1h47min.
2. O Facebook ficou em 2º lugar com 163.16 milhões de usuários únicos. A rede social foi a campeão de tempo gasto, com média de 7h45min.
3. O Yahoo! ficou em 3º lugar com 149.072 milhões de usuários únicos. O tempo médio gasto no site foi de 2h12min.
4. O Windows Live/MSN ficou em 4º com 134.410 milhões de usuários. O tempo médio gasto foi de 1h43min.



Foto: [websitedesign4essex.co.uk](http://websitedesign4essex.co.uk)

5. O Youtube ficou em 5º lugar com 127.983 milhões de usuários. O tempo gasto em média foi de 1h41min.
6. A Microsoft aparece em 6º lugar com 98.168 milhões de usuários e tempo gasto no site, em média, de 45min.
7. Em 7º lugar vem o AOL com 92.086 milhões de usuários. O tempo gasto, em média, foi de 2h52min.
8. Wikipedia aparece em 8º com 92.096 milhões de usuários únicos, que gastam, em média, 18min.
9. O Amazon aparece em 9º lugar com 74.532 milhões de usuários. O tempo médio gasto foi de 30min.
10. A Apple aparece em 10º com 74.526 milhões de usuários, que gastam, em média, 1h06min no site.

Fonte: [Terra.com](http://Terra.com)

### Conquista de mercados regionais, empresas devem traçar estratégias

Uma mais valia para as empresas operadoras de telecomunicações no país terão que trabalhar no sentido de possuírem critérios comuns para conquistar os mercados regionais, afirmou no mês passado em Luanda, o director para serviços empresariais da Angola-Telecom, Duano Silva.

O responsável do pelouro falava no fórum de tecnologias, comunicação e multimédia e disse que seria positivamente concorrencial se as empresas nacionais traçassem políticas de partilha de recursos para eventual actuação conjunta para a conquista dos mercados regionais.

Se realmente actuarem de tal forma com acções integradas vai melhorar a qualidade de serviços.

O mundo de hoje em dia, as pessoas estão mais exigentes, pelo que seria oportuno que houvesse uma junção de sinergias para a definição de critérios conjuntos no sentido de se ter maior qualidade dos serviços prestados pelas operadoras.

Sr. Duano Silva mencionou a necessidade de se trabalhar no quadro regulatório, por entender que a falta de regulação pode originar muitos constrangimentos, como por exemplo, desvirtualizar o mercado na actuação das empresas no que diz respeito ao seu objecto de acção.

Fonte: [Jornal de Angola](http://Jornal de Angola)

### Para rir

#### Telepatia

Um coronel passeia com um amigo nas ruas da cidade pequena, sede de seu regimento.

De cada vez que um recruta lhe faz continência, ele diz:

-O mesmo para ti.

Depois de muitas vezes, o amigo pergunta-lhe:

-Porque diz sempre isso?

-Já fui recruta e sei o que eles nos desejam mentalmente quando nos fazem continência!

### Frase para reflectir

“A maior cobardia do ser humano é despertar o amor do outro sem ter a intenção de amá-lo.”

Bob Marley

Rua Alfredo Troní  
Edifício BPC  
14º Andar

Tel: 222 398 228  
Fax: 222 337 137  
[barbara.nascimento@multitel.co.ao](mailto:barbara.nascimento@multitel.co.ao)