



# Boletim Informativo



Departamento de Comunicação e Imagem - Edição nr. 03- Quinta-Feira, 05-03-2018 - [www.adem.co.mz](http://www.adem.co.mz)

## ÁREA OPERACIONAL DE CHAMANCULO DISTINGUIDA COM O PRÉMIO DE MELHOR DESEMPENHO EM 2017



Directora da Área Operacional de Chamanculo, Isabel Dalila

### BREVES

A Águas da Região de Maputo e o Standard Bank assinaram hoje um memorando de entendimento para o serviço de pagamento de água denominado "QuiQ". Esta plataforma digital, permite que os clientes do SB possam realizar as suas transacções incluindo o pagamento da factura de água por meios electrónicos com maior celeridade e comodidade.

O CEO do SB Chuma Nwokocho Gozando da palavra, demonstrou a grande satisfação pela parceria entre as duas instituições na implementação do serviço que irá permitir aos clientes do SB a proceder transacções e pagamento do consumo de água à AdeM. Chamou ainda à reflexão sobre as necessidades do uso racional de água e a consciencialização dos consumidores sobre o impacto que a escassez deste precioso líquido causa Homem e ambiente.

Por sua vez o PCA, José Ferrete na sua intervenção, demonstrou também a satisfação da parceria que se enquadra nos esforços da AdeM de melhorar a qualidade dos serviços prestados, especialmente no pagamento dos consumos de água. Reforçou ainda, a grande necessidade do uso racional de água e apelou a todos os presentes para replicarem a comunicação sobre necessidade do uso racional de água e que conta ainda no âmbito desta parceria, um total envolvimento do SB.

A cerimónia, bastante concorrida contou com diversos convidados e colaboradores das duas instituições.

**"Este reconhecimento é o resultado da dedicação e entrega de todos colaboradores da Área. Dedico o prémio a todos colegas da área"**

**"Este reconhecimento é o resultado da dedicação e entrega de todos colaboradores da Área. Dedico o prémio a todos colegas da área"**

**A** Administração da empresa distinguiu a Área Operacional de Chamanculo com o prémio de melhor desempenho em 2017, em reconhecimento do seu empenho no cumprimento das metas.

Este facto levou a nossa equipa de reportagem a deslocar-se a esta Área Operacional para de perto, viver a realidade e o dia-a-dia de Chamanculo.

Na entrevista concedida à nossa reportagem pela Directora da Área Operacional de Chamanculo, Isabel Dalila, procuramos "desvendar" o segredo deste feito.

Isabel Dalila faz, por outro lado, a radiografia da área da sua jurisdição, fala sobre os desafios e os sucessos alcançados

durante o exercício económico de 2017 e perspectivas para o ano de 2018.

**DCI- O que significa para A.O o prémio melhor desempenho 2017?**

**ID-** Este prémio para AO é o reconhecimento do resultado da dedicação e entrega incondicional de todos colaboradores da Área nos períodos de chuvas e sol.

**DCI- Quais foram os desafios enfrentados em 2017 e perspectivas para o ano de 2018?**

**ID-** Os desafios foram enormes mas destacamos a capacidade técnica dos colaboradores da AO em garantir a facturação e a cobrança em situações de restrições de falta de água.

No que concerne as perspectivas para o ano de 2018, a AO pretende recuperar os clientes que estão abandonar o nosso sistema de abastecimento de água para os

operadores privados e paralelamente recuperar clientes suspensos por vários motivos.

**DCI- E ao nível da facturação e Cobrança que desafios enfrentou?**

**ID-** Neste dois pilares destacamos, em primeiro plano a facturação em que superamos a meta em 2 por cento. Para o alcance destas metas fizemos muitos trabalhos de substituição de contadores, tratamento de casos de erros de facturação entre outros.

Casos de erro de facturação quando não são devidamente tratados penalizam a facturação, daí chamamos atenção ao analista de consumo no seu dia-a-dia de trabalho apresentar sempre os casos de erro detectados no terreno de modo a que se procedam com a correcção imediata no sistema, este processo ajudou-nos bastante na melhoria da

nossa facturação.

**DCI- E para os vectores Redução de Perdas/Fugas?**

**ID-** As metas estabelecidas foram de 36 por cento e terminamos nos 35 por cento e engajamo-nos também em campanhas contra perdas, que consistiram na remoção de ligações clandestinas.

**DCI- Em relação ao volume de água distribuído?**

**ID-** Bem! Este é um assunto bastante complexo, visto que a distribuição de água hoje, com o actual cenário da escassez de chuvas, concorre para a fraca produção de água, contribuindo sobremaneira a redução da capacidade de fornecimento de água aos nossos clientes.

Este fenómeno está a trazer impactos negativos na carteira dos nossos

## ORGULHO NACIONAL E REFERÊNCIA INTERNACIONAL

clientes visto que os mesmos estão a recorrer aos operadores privados dado a indisponibilidade do fornecimento de água pela empresa recorrendo aos pequenos operadores privados.

A título de exemplo, a norte da Área Operacional de Chamanculo perdemos um número considerável de clientes.

Por outro lado, estamos cientes que este fenómeno não deriva da falta de vontade da empresa, mas sim, é um fenómeno acima da vontade empresarial.

De forma a minimizar as reclamações sobre o volume de água distribuído, a Direcção da Área Operacional de Chamanculo partilhou com os seus grandes clientes, secretários dos bairros, o comunicado vinculado pela empresa dando conta as Restrições no Fornecimento de Água o que esta ajudar bastante na gestão da reclamação da falta de água.

**DCI- Qual e a relação entre a direcção e os seus clientes na componente satisfação?**

**ID-** Tentamos no máximo dar respostas atempadas às reclamações dos clientes. Em relação ao atendimento penso que devemos melhorar bastante, porque um bom atendedor deve saber ser e estar. Sinto que há fragilidades nesta área, nomeadamente, nas componentes de habilidades técnicas e ferramentas para um bom atendimento.

Julgo que há uma grande necessidade de uma formação específica ou direccionada para o atendimento, que englobe o sabe ser e estar, como vestir, falar, comportar e gesticular.

Ainda na relação com os clientes, preocupa-nos bastante os clientes que estão a deixar de consumir a nossa água em



PCA, José Ferrete entregando o Diploma de mérito a Directora da AO de Chamanculo, Isabel Dalila

detrimento dos operadores privados ou consumo de água de furos.

Este fenómeno não só se reflecte ao desempenho da área bem como a máquina administrava da Águas da Região de Maputo. Por outro lado, sabemos que este fenómeno advém dos factores naturais como a falta de chuva e a seca severa que afectam zona sul do país.

**DCI- O retiro de Dezembro de 2017 realizou-se sobre lema “Fazer diferente” com vista a sustentabilidade da empresa.**

**a) Quais são as estratégias para mater a sustentabilidade?**

**ID-** Bem! Esta é uma pergunta difícil de responder, mas o que podemos avançar de momento são as reduções dos custos operacionais e aumentar a facturação e cobrança.

Em segundo lugar voltamos a carga com os planos de recuperação das dívidas com base aos acordos e suspensão de contratos.

Todos nós sabemos que a nossa empresa está com grandes problemas financeiros e sustentabilidade. Neste contexto, as áreas operacionais são chamadas em primeiro plano a melhorar as receitas operacionais.

**DCI- Como caracteriza a AO de**

**Chamanculo em relação as zonas de fornecimento de água?**

**ID-** A Área Operacional de Chamanculo, é composta por bairros urbanos e peri-urbanos, caracterizados por zonas de fornecimento de água (1, 2, 3 e 4), onde destacamos a zona de fornecimento 1 como o bairro problemático Luís Cabral devido a sua localização geográfica que é de difícil acesso, e a zona de fornecimento 2 caracterizados por clientes resistentes no pagamento da factura de água e com práticas á ligações clandestinas bem como os vulgos “bay-pass”. Devido a estes cenários, torna-se para AO um grande desafio na sua gestão. (X)



Momentos de alegria da AO. de Chamanculo

INFRA-ESTRUTURAS DE ARMAZENAMENTO MINIMIZAM CRÍSE DE ÁGUA.



Gestor Técnico da AO de Laulane, Roberto Tchale

O gestor técnico da Área Operacional de Laulane, Roberto Tchale, comentando o actual contexto de estiagem que afecta a região sul do país, defende que a instalação de infra-estruturas de armazenamento pode minimizar a crise de água na cidade e província de Maputo.

A Área Operacional de Laulane segundo Roberto Tchale, vive este cenário de crise de água e a proposta supracitada poderá ajudar a resolver este crónico problema.

*“O factor disponibilidade de água é um dos maiores calcanhares desta Área Operacional. Este problema concorre para a redução do tempo de distribuição de água, aumento de bolsas de falta de água e elevado índice da queda de pressão”, enfatizou.*

**ESTRATÉGIA ADOPTADA PARA A DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA EM TEMPO DE CRÍSE.**

O contexto da actual crise de água, AO Laulane tem a adoptado estratégias de gestão da rede e distribuição, sobretudo nas zonas críticas, nomeadamente, nos bairros de Mapulene, Polana Caniço A, pescadores, Triunfo (em menor escala), Mavalane A e B.

*“Relativamente ao bairro de Mavalane A e*

*B fizemos o levantamento de modo a proceder com as conexões.*

*Nas zonas que tem disponibilidade de água conseguimos satisfazer alguns pontos, é o caso de alguns quarteirões do bairro Polana Caniço, faltando os quarteirões 16 e 45 do mesmo bairro e Laulane Qt.51.-Acreditamos que com a actividade feita nos Quarteirões 34, 37, 41 e 47 da Polana Caniço, estamos a falar de um horizonte de 874 clientes que conseguimos minimizar o impacto negativo “.*

Em relação à Costa do Sol, bairro potencialmente problemático, a Área tem envidado esforços no sentido de reduzir o impacto da falta de água. Afirmou Roberto Tchale, *“Do lado da Costa do Sol ainda é um “calcanhar de Aquiles” mas temos feito algumas manobras de modo a minimizar a crise mas não temos resultados satisfatórios porque também, depende principalmente da disponibilidade da água. Portanto, o exercício a ser feito é transferir todas linhas acima referenciadas para as zonas com disponibilidade de água “.*

Outra estratégia adoptada, segundo Roberto Tchale, foi a abertura de furos de água nos bairros de Hulene e 3 de Fevereiro, com a ideia de seccionar a rede para abastecer as zonas pretendidas.

*“O Centro Distribuidor de Intaka não tem muitos clientes, será também abrangido, vai se seccionar a rede do Intaka para outras zonas críticas, é um investimento a ser feito mas esta a cargo do FIPAG.”*

Roberto Tchale referiu que está em curso um estudo para o aproveitamento da água que é distribuída no CD do Intaka. *“Temos muita água mas poucos clientes, a ideia é racionalizar a pouca água para todos garantindo que a água disponível chegue pelo menos até a torneira do quintal porque só com a disponibilidade de água na barragem podemos pensar em trazer para o chuveiro.*

**REDUZIRAS PERDAS**

Reduzir as perdas de 34 por cento para 23 é um dos principais desafios da área.

*“O outro maior desafio da Área Operacional de Laulane, é a redução de perdas, onde prevíamos reduzir 23 por cento a 25 por cento mas neste momento estamos na ordem de 34 por cento, embora haja pouca disponibilidade de água, estamos a lutar para melhorar a facturação.*

*A ideia é racionalizar a água para outros pontos das zonas que não são críticas, embora a acção conseqüentemente irá culminar com a redução do tempo de distribuição mas a ideia é dar a todos o pouco desta água disponível.*

*Portanto, neste momento temos como grandes desafios reduzir as perdas e nesta pouca água que existe no CD’s poder distribuir para todos bairros. É preferível todos terem pouco tempo de distribuição do que não ter água “.*

**RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES**

Numa altura em que a empresa atravessa um momento difícil no que toca à distribuição de água, o relacionamento com os clientes nem sempre é salutar, segundo o nosso entrevistado.

*“O relacionamento com o cliente não tem sido fácil, alguns entendem a situação, mas não é o caso de outros que apenas só querem ver água jorrar nas suas torneiras. Na medida do possível pautamos pelo atendimento personalizado para mitigar a situação. Por tanto temos lutado nesse sentido “, disse. (X)*

## GINÁSTICA LABORAL MELHORA O DESEMPENHO DOS COLABORADORES



Parte dos colaboradores da sede da empresa em sessão de ginástica

**A** convicção é do dr. Salomão Muthemba, da área de Higiene e Segurança no trabalho, promotor desta iniciativa, que acontece uma vez por semana em diversos sectores de actividade da AdeM.

*“ A ginástica laboral, apesar de ser um ramo novo, é de vital importância dentro de qualquer organização pois além, de actuar reduzindo e prevenindo os problemas ocupacionais (que causam muitas alterações na saúde do colaborador) promove o incentivo ao trabalho, diminuindo os níveis de stress dos trabalhadores. A ginástica laboral é um grande instrumento na melhoria da saúde física do trabalhador, reduzindo e prevenindo problemas ocupacionais através de exercícios específicos que são realizados no próprio local de trabalho, frisou.*

Salomão Muthemba não tem dúvidas que a implementação da ginástica laboral na empresa trouxe melhorias significativas na saúde dos colaboradores e contribuiu para o aumento da produtividade.

*“ Com uma minuciosa explicação, seguida de exercícios no local de trabalho*

*e demonstração de outros exercícios para praticarem no domicílio, aumentou a motivação intrínseca dos trabalhadores, melhorando assim a saúde de todos. No ano passado (2017) foi registada uma maior afluência nas sessões de ginástica que decorriam nos períodos de manhã e de tarde, em todas as direcções, devido à predisposição do organismo para o desempenho das actividades laborais, aumentando assim a produtividade “.*

### BENEFÍCIOS DA GINÁSTICA LABORAL

Salomão Muthemba aponta como objectivos desta iniciativa (ginástica laboral), Proporcionar um bom ambiente de trabalho e aumentar os níveis de produção e produtividade na empresa.

Para o trabalhador, segundo Salomão Muthemba, os benefícios são muitos. A ginástica passa ser uma actividade necessária e compensatória, eleva a auto-estima e a percepção de que o colaborador é parte integrante de uma empresa que se preocupa com seu bem-estar e dentre esses benefícios destacam-se:

Alívio de stress, prevenção de

doenças laborais e lesões, redução do sedentarismo e fadiga, melhoria da atenção, melhoria do condicionamento físico, combate as tensões, melhoria na integração e no relacionamento profissional, possibilitando maior entrosamento no trabalho em equipa, melhoria no desempenho das actividades.

Diminuição de absentismo, diminuição dos afastamentos, aumento da produtividade, auxílio na prevenção dos acidentes do trabalho, ambiente de trabalho propício a ideia de desenvolvimento de acções que colaborem com a melhoria nas actividades laborais.

### PERSPECTIVAS PARA 2018

Salomão Muthemba confirmou a nossa equipa de reportagem que há,

verdadeiramente, uma grande motivação para a prática desta actividade.

*“No ano passado, 2017, houve uma interrupção no mês de Dezembro por motivo de licença disciplinar, a qual terminou no dia 04 de Janeiro de 2018, só para perceberem como os trabalhadores gostam, já questionavam o porque de não haver mais a ginástica laboral “,* Disse.

Salomão Muthemba salientou que para 2018, pretende imprimir maior dinamismo na ginástica, introduzir sessões de aconselhamento sobre os hábitos alimentares dos colaboradores e Ginástica aeróbia.

*“ Estamos a pensar em implementar a ginástica aeróbica duas vezes por mês, mas como não está orçamentada só pode passar para o próximo ano, pois precisa-se de aparelhagem sonora e água para beber “,* Desabafou. (X)



## ORGULHO NACIONAL E REFERÊNCIA INTERNACIONAL

*“Respeito pelos outros, gosto pelo trabalho, assiduidade é fundamental para o crescimento profissional de um colaborador”.*



### Janeiro Tembe

**D**uas qualidades indelévels espelham o carácter do colaborador Janeiro Tembe: A paixão pelo trabalho e o respeito pelo próximo.

**Janeiro Tembe, para além de ser um profissional dedicado, dedica-se nos seus tempos livres à agricultura, na terra que o viu nascer: Matutuine.**

*“ Sempre gostei de mexer com a terra, desde a minha infância pratico esta actividade com muito gosto “.*

**O Futuro da Reforma já está definido. Vai, incansavelmente dedicar-se à agricultura.**

**Esta é uma parte desta linda história contada pelo Colaborador Janeiro Tembe, filho de camponeses, nascido a 03 de Março de 1958, na província de Maputo.**

Janeiro Tembe ingressou nos quadros da empresa em Julho de 1982 como ajudante de campo, na extinta Empresa Águas de Maputo E.E.”

Em 1984, em reconhecimento do seu esforço e dedicação, Janeiro Tembe é transferido para a Estação de Tratamento de Água do Umbeluzi, sector da mecânica, onde, durante um ano, trabalhou como

ajudante de oficina.

*“ Uma área diferente, porém a vida é feita de desafios e lá fui eu, trabalhei sem nenhuma dificuldade “.*

Em 1986, Janeiro Tembe é transferido para a área de tratamento de água como ajudante.

De 1986 para cá, a carreira de Janeiro Tembe, foi marcada pelo brio profissional, bom relacionamento com os colegas e respeito acima de tudo.

*“Respeito pelos outros, gosto pelo trabalho, assiduidade é fundamental para o crescimento profissional de um colaborador.*

*Todos momentos para mim foram bons, não me lembro de qualquer tipo de constrangimento na empresa inclusive com os colegas “.*

#### PROJECTOS PÓS-REFORMA

Janeiro Tembe afirma estar preparado para a próxima fase da sua vida que é a reforma. Projectos não faltam.

*“Já estou preparado, aliás sempre me preparei. Vou dar continuidade à prática da agricultura. E uma actividade que faço com muito gosto. Depois de sair do*

*serviço vou a machamba mexer a terra. Comprei uma motobomba para desenvolver esta actividade que me tem rendido bastante “.*

#### MENSAGEM PARA OS MAIS NOVOS

*“Que os mais novos dêem continuidade ao trabalho, respeitem*

*os seus superiores e demais colegas, que deixem os problemas sócios logo à porta do serviço porque é impossível trabalhar mal-humorado “.*

Janeiro Tembe diz que durante 35 anos dedicou-se arduamente ao trabalho *“nunca me envolvi em situações de roubo ou burla aos clientes. Portanto é um exemplo a ser seguido “.* (X)

