



MULTITEL

Ligações de Confiança

Boletim interno da Multitel

COMUNICAR É SERVIR, POR ISSO EXISTIMOS!

TAMBÉM NESTA EDIÇÃO:

Mensagem da Editora

Nesta edição trazemos algumas dicas de gestão de qualidade.

Trazemos notícias do sector e sobre nós. Entrevistamos a colega Antónia Gouveia que há 7 anos caminha na

Multitel e o cantinho profissional do Chefe do DQRC (Departamento de Qualidade e Rede de Clientes).

Boa Leitura!

1. Mensagem da Editora. (pág.1)
2. Multi-News Sobre o nosso Sector (pág.2)
3. Multi-News sobre nós (pág.3)
4. Entrevista com Antónia Gouveia (Pág.4)
5. Multi - Entretenimento (Meu Cantinho profissional (pág.5)

“Daqui para frente espero dar mais de mim, trabalhar com maior afinco para melhorar a produtividade.” pág.4

Dicas de Gestão de Qualidade



Coloque o cliente em primeiro lugar e proporcione real valor



Sincronize os fluxos (material, físico e informações)



Faça qualidade em todas as etapas do processo



Envolve as pessoas e promova o trabalho em times



Assegure equipamentos e ferramentas capazes e disponíveis



Desenvolva excelência funcional



Estabeleça o ambiente adequado



Trate fornecedores preferenciais como parceiros



Use técnicas comuns para solução de problemas



Use 6 Sigma como principal método de melhoria de processo

Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade da Informação
17 de maio

Calendarr

Multi-News Sobre o Sector

[Mauro Isaac]

Samsung deve lançar S8 com tela 2,5k e celular com display dobrável em 2017.

Faz pouco tempo que a Samsung lançou o Galaxy S7 e o Galaxy Note 6 ainda nem foi apresentado ao mundo, mas parece que a fabricante coreana já está fazendo grandes planos para os sucessores destes modelos, os quais devem chegar em algum momento em 2017.

Apesar de poucas informações terem aparecido na Web, de acordo com alguns rumores postados na rede social Weibo, a empresa deve lançar cinco Smartphones no próximo ano.



www.tecmundo.com.br

Ministério promove fórum sobre telecomunicações

Luanda - Um fórum alusivo ao Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade da Informação vai realizar-se no dia 17 de Maio, em Luanda, numa promoção do Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação.



www.multitel.co.ao

A Multitel esteve representada pela Direcção Geral. O encontro debateu os temas "O novo regime de licenciamento do sector das TIC", "A diversificação da economia", "Oportunidades de negócios nas TIC", A Multitel marcou presença "Empreendedorismo e as TIC", "Angosat 1 - Desafios", Benefícios e oportunidades".

Facebook vai permitir o upload de fotos em 360º feitas por aparelhos comuns.

O ano de 2016 está sendo considerado por muita gente com o ano da realidade virtual, visto que teremos o lançamento dos três dispositivos de VR



mais aguardadas por fãs da tecnologia: O HTC Vive, o PlayStation VR e o Oculus Rift. Para não ficar para trás nessa onda, o Facebook aparentemente vai apresentar cada vez mais recursos que serão usados pelos esperados visores.

Fonte: Angop



MULTITEL
Ligações de Confiança

Multi- News sobre nós



Nome: Núrio Jorge

Cargo: Téc. Planeamento e Estudo de Rede

DEP: Engenharia e Planeamento

Momento DEP

O que o DEP (Departamento de Engenharia e Planeamento) tem a espelhar é o seguinte:

Nós somos responsáveis por testar todos os serviços (Já existentes e novos) da empresa antes desses serem oferecidos aos clientes, ou seja, sempre que a empresa pretender adicionar um novo serviço, esse só será vendido ao cliente depois de passar por um processo de testes exaustivo. Resumindo somos o Departamento responsável pela consolidação e elaboração de novos projectos.

Outro tipo de actividade que o DEP desempenha na empresa é a gestão de rede telefónica o que significa dizer que também somos responsáveis pelas configurações de telefones e gerenciamento desses. Além da rede telefónica, o DEP também é responsável implantação de novos POPs (Pontos de presença) e configuração do mesmo. A implementação de novos POPs é um tipo de actividade muito delicada uma vez que para se instalar um POP, é necessário a elaboração de um projecto extremamente preciso sendo que um projecto dessa natureza, querer custos muito elevado.

Por último, apesar de haver uma área específica para instalação e configuração de CPEs, o DEP também tem autonomia para fazer configuração e instalação se for necessário.

Multitel presente pela 4ª vez na Feira Internacional de Benguela

A Multitel marcou pela 4ª vez presença na Feira Internacional de Benguela. O evento que decorreu de 18 a 22 de Maio deste mês no Estádio da Ombaka contou com a presença de mais de 200 expositores Nacionais e internacionais. A equipa Multitel empresa apresentou a entrada da feira o leque de serviços e soluções.



Caminhando à 7 anos com a Multitel



Nome: Antónia Gouveia

Cargo: Responsável da Área de Fidelização e Clientes.

1. Quando é que começou a trabalhar na Multitel?

R: Comecei a trabalhar na Multitel no dia 02 de Junho de 2009.

2. Desde que entrou na Multitel quais foram os desafios encontrados?

R: O meu desafio foi na adaptação inicial ao ambiente de trabalho e ao sistema operacional.

3. Como descreve o seu percurso na Multitel?

R: O meu percurso tem sido bom porque comecei como assistente de fidelização trabalhando em inquéritos aos clientes, actualização da base de dados e relatórios dos mesmos. A seguir passei tipo para emissão de contactos,

criação de entidades, carregamento de novos serviços no SGN e acompanhamento ao fecho de facturação ou seja Gestão de Clientes, actualmente sou responsável pela área de Gestão e Fidelização de clientes.

4. Foi difícil ambientar-se na Multitel?

R: Não foi difícil ambientar-me porque encontrei um ambiente acolhedor, bom para trabalhar, só a hora de sair é que sempre dificultou-me bastante por ser dona de casa.



5. Quais foram as formações feitas dentro da Multitel e que evolução teve nas suas funções?

R: Pela Multitel fiz as seguintes formações: Gestão de Clientes e Fidelização, SGN, Técnicas de Cobranças, Técnicas de Venda e Gestão de tempo.

- Todas essas formações têm sido de bastante proveito porque têm me ajudado a desempenhar melhor as minhas funções e a trabalhar com maior afinco e motivação qual membro da família Multitel.

6. Qual é o seu Passa-Tempo?

R: Os meus Passa-Tempo são: a leitura, ver televisão, passear com a família e ouvir música.

7. Qual é o seu maior sonho?

R: São muitos os meus sonhos que até não existe um maior.

8. O que espera dar daqui para frente para a Multitel?

R: Daqui para frente espero dar mais de mim, trabalhar com maior afinco para melhorar a produtividade.

9. Gostarias de deixar uma mensagem final aos colegas?

R: Quero aos colegas que continuem a lutar pelos vossos sonhos com retidão, integridade conforme a vontade de Deus que sempre chegará a compensação.



MULTITEL
Ligações de Confiança

Multi- Entretenimento

[Mauro Isaac]

CHEFE	X	LÍDER
MANDA		ORIENTA
AMEAÇA		INCENTIVA
DIZ: VAI LÁ!		DIZ: VAMOS LÁ
É AUTORITÁRIO		É COMPANHEIRO
DIZ: EU!		DIZ: NÓS
ATRAPALHA		AJUDA
APONTA CULPADOS		ASSUME RESPONSABILIDADE
FAZ MISTÉRIO		PARTILHA CONHECIMENTO
FISCALIZA		ACOMPANHA
DESMORALIZA		CONFIA
PROMETE, NÃO CUMPRE E SE JUSTIFICA		SÓ PROMETE O QUE SABE QUE VAI CUMPRIR



Para saber: Luz Elétrica

A luz elétrica e todos os demais fenômenos electromagnéticos só se tornaram conhecidos em profundidade pela ciência ao longo do século XIX. O norte-americano Thomas Alva Edison, em 1879, trouxe ao mundo pela primeira vez a luz elétrica. Ele conseguiu produzir uma iluminação, em que a corrente elétrica passa, por meio de um filamento de carbono, dentro de uma ampola de vidro vazia. Hoje, a lâmpada funciona com filamento de tungstênio e é um objecto essencial para as pessoas em todo mundo.

Curte e Compartilhe!!!



**TAMBÉM ESTAMOS NO
FACEBOOK E LINKD IN!!!
VISITE A NOSSA**

www.multitel.co.ao

O meu cantinho profissional



Nome: João Camilo Miguel

Cargo: Chefe do DQRC (Departamento de Qualidade e Rede de Clientes)

Departamento: DQRC (Departamento de Qualidade e Rede de Clientes) afecto a DOT (Direcção de operações Técnicas).

Qual é a importância do seu departamento para os colaboradores e Clientes?

Como sabemos todos os Departamentos e áreas funcionais da Empresa jogam um papel importante para actividade da Empresa. O DQRC não foge essa regra, na medida em que se trata da área que lida diretamente com os clientes no dia-a-dia, sendo a nossa missão fundamental garantir a estabilidade e operacionalidade das soluções e dos nossos produtos/serviços.

Um acontecimento importante do seu Departamento que queira comunicar ou relembrar aos colegas?

A nível da DOT em geral e do DQRC em particular, todos os dias são marcantes pois as nossas competências e profissionalismo são sempre colocados a prova. São vários os momentos memoráveis, mas há sempre uns que nos marcam como técnicos e especialistas de IT. Dos vários momentos vividos nos meus quase 8 anos de Multitel, relembro sempre os momentos de migração de uma plataforma para outra ou mudança de serviços e/ou Tecnologias.

Particpei em grandes mudanças estruturantes levadas a cabo pela Empresa. Desde a mudança do FR (Frame-Relay) para o WIMAX, do WIMAX para o WIMAX 4G, da integração das HUB's Vsat's, da mudança do BPC para a PEUGEOUT e tantos outros acontecimentos (sempre com grandes noitadas acompanhadas de Pizza, Coca-Cola e barba por fazer, desafios de musicas com José Diogo e Engº Leonel Augusto... Sempre fui o pior Dj das noitadas (risos). Recentemente participamos na geração na gestão das equipas envolvidas directamente na reposição de quase 200 acessos Vsat's, ao longo de todo país a quando da queda do AMOS 5 (Satélite ao qual assenta as nossas comunicações Vsat's). Foram momentos impares onde os nomes das localidades mais remotas nos ficam sempre na memória. Posso até dizer que temos uma volta virtual pelo país, percorrendo de Cabinda ao Cunene e do mar ao leste cada palmo deste país onde a Multitel se faz presente.

Quantos colaboradores tem à sua equipa?

O DQRC é composto hoje por um total de 17 elementos.

Obrigado João Camilo Miguel!

Ajude-nos a manter a nossa reputação, envie as suas sugestões para sugestões@multitel.co.ao

Direcção: António Geirinhas/ Edição; Iene Gama (iene.gama@multitel.co.ao)

Mauro Isaac (mauro.isaac@multitel.co.ao)