



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

GRUPO REVES  
•  
GSC RESEARCH

SONDAGEM DE OPINIÃO PÚBLICA



# Relatório Final

MAPUTO • BEIRA • NAMPULA

Junho 2009



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P

---

## ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

|            |  |
|------------|--|
| AC         | Análise de Correspondência                         |
| AD Beira   | Área de Distribuição da Beira                      |
| ADCM       | Área de Distribuição da Cidade de Maputo           |
| AD Nampula | Área de Distribuição de Nampula                    |
| ADs        | Áreas de Distribuição                              |
| AE         | Àrea de Enumeração                                 |
| BT         | Baixa Tensão                                       |
| CSPRO      | <i>Census and Survey Processing System</i>         |
| DIC        | Direcção Comercial                                 |
| EDM        | Electricidade de Moçambique, E.P                   |
| EM         | Escalonamento Multidimensional                     |
| GCBT       | Grandes Consumidores de Baixa Tensão               |
| INE        | Instituto Nacional de Estatística                  |
| MT         | Média Tensão                                       |
| PPT        | Probabilidade Proporcional ao Tamanho              |
| SPSS       | <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> |
| UPA        | Unidade Primária de Amostragem                     |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

## SUMÁRIO EXECUTIVO

A **Electricidade de Moçambique (EDM)** na qualidade de principal operador nacional nas áreas de transporte e distribuição de energia eléctrica e na senda da procura de melhoria constante da qualidade dos seus serviços lançou o desafio de proceder à monitoria regular dos índices de satisfação dos seus clientes.

Nesse sentido, a **Electricidade de Moçambique (EDM)** contratou o **Grupo Revés SGPS** e a sua empresa especializada **GSC Research** para realização de uma Sondagem de Opinião Pública no primeiro semestre de 2009 com vista a auscultar a opinião dos consumidores e representantes do sector produtivo sobre a qualidade de serviços prestados ao nível das suas principais áreas de distribuição, nomeadamente, Área de Distribuição da Cidade de Maputo (ADCM), Área de Distribuição da Beira (AD Beira) e Área de Distribuição de Nampula (AD Nampula).

A Sondagem de Opinião Pública 2009 da **Electricidade de Moçambique (EDM)** visou aferir a percepção dos seus clientes (de baixa e média tensão, bem como GCBT) face à imagem institucional da EDM, nível de informação e satisfação dos serviços comerciais, qualidade de energia fornecida a clientes, estado da iluminação pública e a segurança das instalações eléctricas.

Neste sentido, a amostra efectiva da Sondagem de Opinião Pública 2009 da **Electricidade de Moçambique (EDM)** foi de 3,561 clientes distribuídos pelas três ADs em estudo, nomeadamente, 1,613 clientes na ADCM, 1,066 na AD Beira e 882 na AD Nampula, atendendo a caracterização sócio-demográfica da amostra ao perfil sócio-demográfico das áreas geográficas em estudo.

Em termos globais, os clientes inquiridos encontram-se maioritariamente entre os 18 e os 34 anos (58.7% ADCM, 66.1% AD Beira e 58.5% AD Nampula) e têm habilitações académicas entre a 8ª e a 12ª classe.

A Sondagem de Opinião Pública 2009 da **Electricidade de Moçambique (EDM)** permite concluir que a sua imagem institucional é globalmente positiva, sendo maioritariamente considerada boa em todas as ADs, derivando a sua consolidação de inúmeros factores tangíveis e intangíveis que vão desde a sinalética ao serviço a cliente, do alargamento da cobertura da rede eléctrica à melhoria na prestação dos serviços que presta aos seus clientes, não obstante ser reconhecido que muitos desafios ainda existem por ultrapassar nas suas principais áreas de actividade.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

O apoio que a EDM tem prestado à sociedade fora das suas atribuições, nomeadamente no que concerne às actividades de cunho social e responsabilidade social é amplamente reconhecido e valorizado, fundamentalmente pelo impacto muito positivo junto da sociedade, sendo a área de Desporto a que mais se destaca, seguindo-se a grande distância a Educação (no geral e especificamente identifica-se a oferta de material escolar e a construção de escolas), a Cultura e a Saúde.

Havendo uma avaliação positiva em termos de imagem global, pode-se concluir que os clientes da companhia conhecem maioritariamente a missão e o seu lema “*Com Energia Construimos o Futuro*”, em oposição à visão e valores da EDM, sendo este desconhecimento perfeitamente natural ocorrer dado tratarem de elementos eminentemente internos.

Em termos de serviço a cliente, a opinião geral sobre o atendimento prestado pelos funcionários é considerado pela maioria dos clientes como Bom e Razoável, o que demonstra que os investimentos feitos pela EDM em termos de formação dos seus funcionários, informatização, reabilitação e funcionalidade das infra-estruturas, conforto e sinalética dos balcões das agências, entre outros estão a surtir efeito. Todavia positivo, mas a melhorar é a rapidez de atendimento, o qual é penalizado pelas filas de espera que o cliente tem que se sujeitar em certos períodos do mês.

O reforço de outros métodos de pagamento, incluindo o alargamento do seu âmbito e veiculação/comunicação, e uma maior eficiência dos sistema de facturação pós-pago poderão reduzir o número de clientes que se dirigem às agências, seja para efectuar o pagamento das facturas de energia, seja para reclamar em face dos valores apresentados.

Indiscutivelmente existe uma preferência pelos serviços de pré-pago Credelec não só pelo controlo do que se gasta como igualmente pela praticidade do sistema, evitando as filas de espera para pagamento, referências a sobre-facturação e eventuais conflitos com a EDM. Consequentemente, existe claramente identificado um elevado desejo e expectativa de alteração do sistema de pós-pago para pré-pago, pelo que investimentos nesta área não permitiriam ganhos imediatos de imagem e serviço a cliente, como de funcionalidade e operacionalidade gerais da companhia.

A maioria dos clientes é de opinião que o valor que paga corresponde à energia consumida, sendo, no entanto, ao nível da ADCM que existe uma maior apreensão em relação à facturação, chegando a ausência de credibilidade do sistema a atingir os 30% dos clientes desta Área de Distribuição, sendo as reclamações de sobrefacturação a consequência mais visível.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

A Linha Verde da EDM e os serviços de pagamento via banco são conhecidos, mas muito pouco utilizados, havendo falta de divulgação do primeiro (em especial na AD Nampula) e confiança no segundo, pelo reporte de casos de débitos irregulares na generalidade dos serviços que usam este serviço.

A opinião geral sobre os serviços de piquete é positiva, no entanto, estes níveis de satisfação não ultrapassam os 50%, o que transmite dificuldades na prestação de serviços de Atendimento ao Público. Sendo um serviço que a maioria dos clientes (53.7%) já recorreu com vista à resolução de problemas que o aflige, este facto revela os inúmeros desafios que a empresa enfrenta em termos de manutenção no fornecimento e salvaguarda da qualidade da energia fornecida ao cliente.

Sendo a significativa maioria (63.5%) dos problemas reportados é resolvido até 3 horas ainda subsistem clientes que invocam a excessiva demora (mais de 24 horas) na resolução dos problemas, particularmente nos GCBT e clientes de MT na AD Nampula (40.6%) e nos clientes de baixa tensão na ADCM (19.1%).

A percepção global da energia fornecida pela EDM é boa, se bem que a significativa maioria dos seus clientes já experimentou anomalias, particularmente em apenas alguns dias por semana. Pode-se, pois, concluir que a percepção de qualidade da energia fornecida pela EDM é grandemente condicionada pelas diversas anomalias da rede, nomeadamente, interrupções no fornecimento de energia, quedas de tensão e oscilações/flutuações de corrente, pois quem considera a qualidade da energia má e muito má deve-se essencialmente a dois factores: interrupções de fornecimento do serviço de energia eléctrica (77.1%) e as oscilações/flutuações de corrente (68.2%), sendo crescentes do período da manhã até atingir o seu pico no período da noite, com um tempo de duração maioritário até uma hora.

Quase 30% da totalidade dos clientes entrevistados afirmam ter tido aparelhos danificados devido à energia eléctrica, no entanto, a maioria não reportou o facto à EDM, pois quando reportados a companhia não se responsabilizou pelos danos causados (58.5%) e quando se responsabilizou, casos subsistem em que ainda não os pagou (19.2%), havendo referências a um *status quo* de desresponsabilização por parte da EDM face aos que reportaram o facto à companhia, a par de uma excessiva carga burocrática na resolução das expectativas dos clientes nesta área.

Em caso de falta de energia na casa/estabelecimento do cliente, o mesmo recorre primeiramente ao piquete da EDM e só depois chama o electricista, o que vem reforçar uma vez mais a importância deste serviço para melhor servir o cliente.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P

---

As alterações à instalação eléctrica reportadas não influenciaram na sua quase generalidade o normal funcionamento dos aparelhos/electrodomésticos, havendo pouca comunicação/informação dos proprietários com a EDM neste campo, tendo-o feito apenas metade dos que procederam a alterações.

A maioria dos clientes não tem conhecimento directo do roubo de material eléctrico, mas aqueles que têm na sua maioria (52.7%) não reportam o sucedido nem à EDM nem às demais autoridades. Apenas 1/3 dos que têm conhecimento dos referidos roubos os reporta à EDM, reconhecendo que a EDM procede à reposição dos cabos eléctricos.

Embora com deficiências na sua cobertura e manutenção, a avaliação geral da iluminação nas vias públicas é boa (50.6%) a razoável (37.5%), sendo os desafios nesta área imensos, considerando mais de metade dos clientes da EDM que a sua inexistência constitui perigo para os cidadãos.

Há a reconhecer pela maioria dos clientes que a EDM tem feito manutenção regular nas vias públicas, com destaque para a troca de lâmpadas fundidas e reposição de postes quebrados, sendo a maioria dos problemas resolvidos até um dia ou até uma semana (24.5%).

As instalações eléctricas (sub-estações, postos de transformação /PTs e outros) estando devidamente identificadas em termos de avisos de perigo constinuem a suscitar um certo sentimento de perigo, eminentemente resultante do facto de haver PTs não trancados ou totalmente abertos a par de postes metálicos danificados, havendo uma elevada exposição a actos de vandalismo, roubo de equipamento e acessórios eléctricos, prejudicando financeiramente a EDM e o cliente-final.

Uma acção mais energética de inspecção e disciplinadora devem ser implementadas na companhia no sentido de fazer vingar uma maior responsabilidade e responsabilização dos seus funcionários, pois a sua total salvaguarda reduzirá os riscos de segurança, roubo e melhoria do serviço prestado aos clientes.

A manutenção regular destas instalações e a substituição dos postes de metal por postes de betão/madeira ou mesmo a sua colocação subterrânea poderão ser soluções a implementar com vista à minimização dos riscos de electrocução ainda são reportados.

No global, é amplamente reconhecido o esforço da EDM na progressiva melhoria e consolidação do serviço a cliente, todavia com inúmeros desafios internos e externos. Medidas integradas inter-áreas devem ser implementadas atendendo ao facto que só desta forma é possível conciliar



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

a consolidação da imagem institucional com a melhoria objectiva da cobertura do fornecimento de energia, qualidade da mesma e reforço do serviço directo a cliente.

Formação interna com vista ao desenvolvimento de competências funcionais e comportamentais, consolidação dos processos e modernização dos sistemas e infra-estruturas, melhoria sistemática e manutenção permanente da rede eléctrica nacional, comunicação e sensibilização dos diferentes intervenientes no sistema, inspecção interna regular e abrangente às instalações eléctricas a par de responsabilização dos funcionários são aspectos que devem continuar a ser alvo de reforço institucional.

Especificamente em relação aos resultados da Sondagem de Opinião Pública 2009 da **Electricidade de Moçambique (EDM)** recomenda-se que estes sejam alvo de disseminação interna e externa, junto de todos os *stakeholders* como forma de valorização institucional, reconhecimento das melhorias conseguidas (*quick wins*), mas também consciencialização dos enormes desafios que se deparam à empresa e à melhoria da prestação do serviço a cliente.

Ademais, a monitoria regular do sentimento, opinião e grau de satisfação dos clientes deve ser feita e alargada em termos de âmbito, de modo a aferir a evolução dos resultados. Dessa forma, os resultados aqui expressos e de futuras edições serão um importante elemento de suporte e mais-valia institucional.à definição e interacção estratégica no sentido de consolidação dos resultados, melhoria contínua do serviço a cliente, desenvolvimento institucional progressivo e implementação da estratégia de imagem e comunicação de âmbito interno e externo.



## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>2. OBJECTIVOS DA SONDAGEM.....</b>  | <b>12</b> |
| 2.1. Objectivo Geral .....   | 12        |
| 2.2. Objectivos Específicos.....   | 12        |
| <b>3. METODOLOGIA.....</b>   | <b>15</b> |
| 3.1. Dimensões Principais do Questionário.....                                 | 15        |
| 3.2. Fiabilidade e Validade do Instrumento.....                                | 16        |
| 3.3. Desenho da Amostra .....  | 17        |
| 3.3.1. Dimensão da Amostra .....   | 17        |
| 3.3.2. Procedimentos para Selecção da Amostra .....                            | 20        |
| 3.3.3. Selecção das UPAs .....   | 21        |
| 3.3.4. Selecção das Áreas de Enumeração ou Clusters .....                      | 22        |
| 3.4. Características Sócio-Demográficas da Amostra por Tipo de Consumidor..... | 22        |
| 3.5. Sistema de Entrada de Dados, Limpeza e Análise de Consistências .....     | 25        |
| <b>4. RESULTADOS DA PESQUISA.....</b>  | <b>26</b> |
| 4.1. Imagem Institucional .....  | 26        |
| 4.2. Nível de Informação e Satisfação face aos Serviços Comerciais .....       | 28        |
| 4.2.1. Linha Verde .....   | 28        |
| 4.2.2. Serviços de Agência: Atendimento ao Cliente.....                        | 30        |
| 4.2.3. Serviços Pré-Pago e Pós-Pago.....                                       | 31        |
| 4.2.4. Serviços de Pagamento via Banco .....                                   | 32        |
| 4.2.5. Serviços de Piquete.....  | 32        |
| 4.3. Qualidade de Energia Fornecida aos Clientes.....                          | 34        |
| 4.3.1. Percepção sobre a Qualidade dos Serviços .....                          | 34        |
| 4.3.2. Danos Causados pela EDM.....  | 35        |





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| 4.3.3.      | Anomalias.....   | 36        |
| 4.3.4.      | Instalações Eléctricas.....                                | 39        |
| 4.3.5.      | Roubo de Material Eléctrico.....                           | 39        |
| <b>4.4.</b> | <b>Estado da Iluminação Pública.....</b>                   | <b>41</b> |
| <b>4.5.</b> | <b>Segurança nas Instalações Eléctricas.....</b>           | <b>42</b> |
| <b>5.</b>   | <b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....</b>                     | <b>44</b> |
| <b>6.</b>   | <b>ANEXOS.....</b>   | <b>50</b> |
| 6.1.        | Questionário Final.....                                    | 50        |
| 6.2.        | Universo.....  | 62        |
| 6.3.        | Plano de Amostragem.....                                   | 66        |
| 6.4.        | Outputs Gerais.....  | 70        |
| 6.5.        | Outputs por Área de Distribuição.....                      | 90        |
| 6.6.        | Outputs por Área de Distribuição e Tipo de Consumidor..... | 116       |
| 6.7.        | Outros Outputs Específicos.....                            | 120       |



## LISTA DE TABELAS

- Tabela 1: Distribuição da Amostra Total pelas 3 Áreas de Distribuição
- Tabela 2: Distribuição Amostral por Tipo de Cliente e Área de Distribuição
- Tabela 3: Distribuição Amostral por Tipo de Cliente, Sexo e Área de Distribuição
- Tabela 4: Distribuição Amostral por Tipo de Facturação e Área de Distribuição
- Tabela 5: Cobertura da Amostra
- Tabela 6: Distribuição da Amostra por Faixas Etárias
- Tabela 7: Distribuição da Amostra por Habilitações Académicas
- Tabela 8: Distribuição Percentual da Amostra por Género por Áreas de Distribuição e Tipo de Consumidor
- Tabela 9: Distribuição Percentual da Amostra por Faixas Etárias por Áreas de Distribuição e Tipo de Consumidor
- Tabela 10: Reconhecimento das Actividades de Cunho Social apoiadas pela EDM
- Tabela 11: Grau de Conhecimento da Missão /Visão /Valores /Lema da EDM
- Tabela 12: Utilização da Linha Verde em termos Temporais por Área de Distribuição
- Tabela 13: Percepção da Credibilidade do Sistema sobre o Valor da Energia Consumida
- Tabela 14: Tempo Médio de Resolução dos Problemas pelos Piquetes por Área de Distribuição
- Tabela 15: Tempo Médio de Resolução dos Problemas pelos Piquetes por Área de Distribuição e tipo de Consumidor
- Tabela 16: Danos Causados pela Energia Eléctrica por Área de Distribuição e tipo de Consumidor
- Tabela 17: Anomalias por Área de Distribuição e Tipo de Cliente
- Tabela 18: Frequência das Anomalias por Área de Distribuição e Tipo de Cliente
- Tabela 19: Grau de Conhecimento de Roubo de Material Eléctrico
- Tabela 20: Existência de Instalações Eléctricas da EDM no bairro onde reside/estabelecimento existe
- Tabela 21: Identificação de Perigo nas Instalações Eléctricas
- Tabela 22: Sentimento de Perigo nas Instalações Eléctricas



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

## LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico 1: Distribuição Percentual da Amostra por Áreas de Distribuição e Tipo de Consumidor
- Gráfico 2: Imagem Institucional da EDM
- Gráfico 3: Imagem dos Clientes em relação às Actividades de Cunho Social desenvolvidas pela EDM
- Gráfico 4: Notoriedade da Linha Verde por Área de Distribuição
- Gráfico 5: Imagem dos Clientes em relação ao Atendimento nas agências
- Gráfico 6: Imagem dos Clientes em relação aos Serviços de Piquete
- Gráfico 7: Percepção da Qualidade da Energia fornecida pela EDM por Área de Distribuição
- Gráfico 8: Tempo de Duração das Anomalias na ADCM
- Gráfico 9: Tempo de Duração das Anomalias na AD Beira
- Gráfico 11: Avaliação da Qualidade da Iluminação Pública por Área de Distribuição
- Gráfico 10: Tempo de Duração das Anomalias na AD Nampula



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

## 1. INTRODUÇÃO

---

A **Electricidade de Moçambique (EDM)** na qualidade de principal operador nacional nas áreas de transporte e distribuição de energia eléctrica e na senda da procura de melhoria constante da qualidade dos seus serviços lançou o desafio de proceder à monitoria regular dos índices de satisfação dos seus clientes.

Nesse sentido, a **Electricidade de Moçambique (EDM)** promoveu a realização de uma Sondagem de Opinião Pública no primeiro semestre de 2009 com vista a auscultar a opinião dos consumidores e representantes do sector produtivo sobre a qualidade de serviços prestados ao nível das suas principais áreas de distribuição, nomeadamente, Área de Distribuição da Cidade de Maputo (ADCM), Área de Distribuição da Beira (AD Beira) e Área de Distribuição de Nampula (AD Nampula).

A presente Sondagem de Opinião Pública da **Electricidade de Moçambique (EDM)** incidiu sobre a imagem institucional, os serviços comerciais, a qualidade de energia fornecida aos clientes, o estado da iluminação pública e a segurança das instalações eléctricas.

Com o intuito do estudo responder cabalmente aos critérios estipulados pela EDM, os clientes foram organizados de acordo com a sua tipologia (clientes de baixa tensão – tarifa social, doméstica e geral –, grandes consumidores de baixa tensão, clientes de média e alta tensão).

Um trabalho profundo com a Direcção Comercial (DIC) e as Áreas de Distribuição (ADs) foi realizado no sentido de assegurar informação específica sobre as referidas estatísticas e desse modo assegurar que a base do universo em estudo fosse suficientemente actualizada e credível para um cálculo meticoloso e fiável da amostra a inquirir.

Com a diligência, profissionalismo e competência requeridas, que por sua vez se repercutirá no qualidade, relevância e fiabilidade dos dados aqui apresentados e conseqüentemente no interesse público face ao estudo realizado, o **Grupo Revés SGPS** e a sua empresa especializada de estudos a **GSC Research** procederam ao desenvolvimento e implementação da Sondagem de Opinião Pública.

Sobre as metodologias, processos e resultados obtidos na Sondagem de Opinião Pública, o **Grupo Revés SGPS/GSC Research** apresenta de seguida o relatório preliminar.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

## 2. OBJECTIVOS DA SONDAGEM

---

### 2.1. Objectivo Geral

São objectivos gerais da Sondagem de Opinião Pública 2009 da EDM proceder à auscultação da opinião dos consumidores e representantes do sector produtivo sobre a qualidade de serviços prestados pela EDM na senda de uma procura constante de melhoria da qualidade dos seus serviços.

### 2.2. Objectivos Específicos

São objectivos específicos da consultoria conhecer e compreender:

- **Serviços Comerciais**
  - *Nível de satisfação com o atendimento nos balcões;*
  - *Nível de satisfação com o atendimento da Linha Verde;*
  - *Nível de satisfação com o serviço Credelec;*
  - *Nível de satisfação com o serviço Pós-pago;*
  - *Nível de satisfação com os serviços de facturação;*
  - *Qualidade dos serviços prestados pelo Piquete;*
  - *Tempo de resposta às preocupações dos clientes;*
  - *Nível de satisfação em relação ao tempo de religação posterior ao corte de energia eléctrica;*
  - *Nível de satisfação com o serviço de pagamento via banco;*
  - *Nível de satisfação da gestão de reclamações; e*
  - *Nível de comunicação com os clientes.*



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

- **Imagem Institucional**

- *Nível de percepção em relação à marca, missão, slogan e objectivos da EDM;*
- *Avaliar até que ponto, os objectivos e a missão da EDM satisfazem as necessidades do consumidor;*
- *Importância da parceria entre a EDM e o público na resolução de problemas relacionados com a qualidade de energia;*
- *Nível de satisfação do cliente em relação às actividades de cunho social desenvolvidas pela EDM;*
- *Nível de familiarização dos clientes em relação aos projectos de cunho social realizados pela EDM;*
- *Avaliar a percepção dos clientes em relação ao comportamento e atitudes dos trabalhadores da EDM;*
- *Avaliar a natureza dos negócios da EDM:*
  - *Empresa meramente comercial (virada para o lucro);*
  - *Uma empresa ao serviço do desenvolvimento nacional;*
  - *Uma empresa meramente prestadora de serviços; e*
  - *Uma empresa com uma componente de responsabilidade social forte.*

- **Qualidade de energia fornecida aos clientes**

- *Nível de oscilações/flutuações e interrupções de energia eléctrica;*
- *Nível de duração de interrupções;*
- *Nível de queda de tensão;*
- *Nível de satisfação com a qualidade de energia fornecida;*
- *Nível de satisfação com a regularidade de energia fornecida; e*
- *Nível de satisfação com o tempo de resposta em caso de danificação de electrodomésticos.*



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

- **Estado da Iluminação Pública**
  - *Nível de satisfação dos clientes em relação à iluminação pública;*
  - *Estado da iluminação pública; e*
  - *Nível de manutenção da rede eléctrica.*
  
- **Segurança das Instalações Eléctricas**
  - *Nível de risco decorrente do estado precário.*



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

## 3. METODOLOGIA

---

Neste capítulo é desenvolvida a ficha técnica da Sondagem de Opinião Pública 2009 da EDM, incluindo a temática referente aos aspectos inerentes ao desenho de instrumentos de pesquisa, validade e fiabilidade dos instrumentos, o desenho da amostra tendo em consideração o universo em estudo, o nível de representatividade e os erros de amostragem considerados, as características sócio-demográficas da amostra efectiva e o sistema de entrada de dados, limpeza e análise da consistência e fiabilidade da base de dados.

A questão fundamental que se discute em relação à validade estatística da informação consiste no nível de consistência das respostas ao questionário, ou seja, até que ponto as respostas ao inquérito mede o que por hipótese pretende-se mensurar. Por outras palavras, em que medida as respostas as perguntas são fiáveis, consistentes e não aleatórias.

Os testes de consistência revelaram alto grau de fiabilidade dos mesmos.

### 3.1. Dimensões Principais do Questionário

Foram definidas para a Sondagem de Opinião Pública 2009 da EDM um conjunto de dimensões principais do questionário a utilizar tendo em consideração os objectivos apresentados nos termos de referências.

As principais dimensões do questionário são as seguintes:

- Nivel de satisfação dos serviços prestados;
- Imagem Institucional;
- Qualidade de energia fornecida aos clientes;
- O Estado da Iluminação pública; e
- Segurança das instalações eléctricas.





### 3.2. Fiabilidade e Validade do Instrumento

Como anteriormente referido, ao nível desta rúbrica, uma das questões fundamentais na elaboração e na aplicação de instrumentos pesquisa como o questionário, é a validade e a fiabilidade das respostas obtidas: em que medida o questionário mede o que é suposto medir.

Por outras palavras pretende-se dimensionar a correlação entre as respostas ao questionário e uma realidade subjacente, e desconhecida. Agrupando as respostas as perguntas supostamente relacionados podemos medir no sentido estatístico quão forte é a relação (o Coeficiente de Chronbach “Alpha” é a medida de fiabilidade usada nas variáveis ordinais ou por intervalo).

Tendo em consideração as dimensões do questionário desenvolveu-se um conjunto de perguntas, muitas das quais interrelacionadas, para posterior análise da validade e fiabilidade das respostas.

O questionário foi pré-testado para possibilitar um ajustamento deste em termos de forma e conteúdo de modo a que as perguntas melhor representem o objecto em estudo.

Para avaliar o nível de fiabilidade das respostas foi estimado o Coeficiente de Cronbach para os conjuntos de perguntas supostamente correlacionadas. Por exemplo nas perguntas relacionadas com qualidade dos serviços é suposto estarem correlacionadas, pois se o respondente considera que a forma de atendimento é boa espera-se que também considere que os serviços prestados sejam também bons e vice-versa.

Este facto demonstra boa fiabilidade nas respostas, ou seja as respostas têm tendência a não ser aleatórias, revelando um construto relacionado com a percepção sobre a qualidade dos serviços da EDM.

Para as variáveis categóricas de classificação nominal foi usada a Análise de Correspondência (AC) para o estudo a validade e fiabilidade das respostas.

A AC é uma abordagem composicional (com atributos) para o Escalonamento Multidimensional (EM) que relaciona categorias de uma tabela de contingência.



### 3.3. Desenho da Amostra

#### 3.3.1. Dimensão da Amostra

Uma das fases importantes na planificação de um levantamento por amostragem é a decisão sobre o tamanho da amostra e o seu nível de precisão, isto é, o nível de erro da amostragem tolerado nas estimativas obtidas através dos dados da amostra.

O erro de amostragem pode ser reduzido pela selecção de amostras aleatórias e grandes, e pelo uso de um desenho eficiente, que tenha em conta aspectos como a estratificação, a locação óptima, e rácios de estimação.

No cálculo do tamanho da amostra foi considerado um nível de confiança de 95% por cada AD e no domínio global, correspondendo uma estimativa de precisão inferior a 5 pontos percentuais em cada AD e, de cerca de 2 pontos percentuais no domínio global.

Mais precisamente, ao nível do domínio global e ADCM os dados conseguidos (amostra efectiva) foram de 2% versus 3% em AD Beira e AD Nampula, valores bem inferiores, logo mais positivos, em relação aos definidos nos Termos de Referência da Sondagem de Opinião Pública 2009 da EDM.

Idêntica conclusão pode ser retirada no número de consumidores a inquirir, uma vez que a amostra efectiva foi significativamente superior à definida nos Termos de Referência e superior em cerca de 37% à Proposta Técnica apresentada pelo **Grupo Revés SGPS/GSC Research**.

Neste sentido, para a presente sondagem recorreu-se a uma amostra total superior a 3,500 consumidores distribuída segundo as diferentes tipologias de clientes EDM contra os inicialmente previstos (amostra de 1,000 consumidores para ADCM e 800 consumidores cada para AD Beira e AD Nampula).

Após a recepção dos dados finais do universos e dos devidos ajustes amostrais, o **Grupo Revés SGPS/GSC Research** desenvolveu um plano amostral que salvaguardasse um erro de amostragem realmente baixo como veio a verificar-se.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

A amostra efectiva encontra-se em linha com a amostra final ajustada, tendo inclusivamente sido suplantada na AD Nampula, facto que permitiu assegurar um erro de amostragem efectivo máximo de 3%.

| Áreas de Distribuição | Quota Amostral Prevista | Erro de Amostragem Previsto % | Quota Amostral Efectiva | Erro de Amostragem Efectivo % |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| ADCM                  | 1630                    | 2                             | 1613                    | 2                             |
| AD Beira              | 1150                    | 3                             | 1066                    | 3                             |
| AD Nampula            | 747                     | 4                             | 882                     | 3                             |
| <b>TOTAL</b>          | <b>3527</b>             | <b>2</b>                      | <b>3561</b>             | <b>2</b>                      |

Tabela 1 – Distribuição da Amostra Total pelas 3 Áreas de Distribuição

|                                      | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------------------------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|                                      | ADCM                 |               | AD Beira    |               | AD Nampula |               |
|                                      | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Baixa Tensão                         | 1079                 | 66,9          | 573         | 53,8          | 738        | 83,7          |
| Grandes Consumidores de Baixa Tensão | 376                  | 23,3          | 305         | 28,6          | 54         | 6,1           |
| Média Tensão                         | 158                  | 9,8           | 188         | 17,6          | 90         | 10,2          |
| <b>Total</b>                         | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

Tabela 2 – Distribuição Amostral por Tipo de Cliente e Área de Distribuição

|                     |              | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|---------------------|--------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|                     |              | ADCM                 |               | AD Beira   |               | AD Nampula |               |
|                     |              | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| <b>Baixa Tensão</b> | Masculino    | 517                  | 47,9          | 298        | 52,0          | 367        | 49,7          |
|                     | Feminino     | 562                  | 52,1          | 275        | 48,0          | 371        | 50,3          |
|                     | <b>Total</b> | <b>1079</b>          | <b>100,0</b>  | <b>573</b> | <b>100,0</b>  | <b>738</b> | <b>100,0</b>  |
| <b>GCBT</b>         | Masculino    | 241                  | 64,1          | 176        | 57,7          | 41         | 75,9          |
|                     | Feminino     | 135                  | 35,9          | 129        | 42,3          | 13         | 24,1          |
|                     | <b>Total</b> | <b>376</b>           | <b>100,0</b>  | <b>305</b> | <b>100,0</b>  | <b>54</b>  | <b>100,0</b>  |
| <b>MT</b>           | Masculino    | 122                  | 77,2          | 126        | 67,0          | 53         | 58,9          |
|                     | Feminino     | 36                   | 22,8          | 62         | 33,0          | 37         | 41,1          |
|                     | <b>Total</b> | <b>158</b>           | <b>100,0</b>  | <b>188</b> | <b>100,0</b>  | <b>90</b>  | <b>100,0</b>  |

Tabela 3 – Distribuição Amostral por Tipo de Cliente, Sexo e Área de Distribuição



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

|                     | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|---------------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|                     | ADCM                 |               | AD Beira    |               | AD Nampula |               |
|                     | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Pré-pago (Credelec) | 638                  | 39,6          | 327         | 30,7          | 391        | 44,3          |
| Pós-pago (Contador) | 975                  | 60,4          | 739         | 69,3          | 491        | 55,7          |
| <b>Total</b>        | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

Tabela 4 – Distribuição Amostral por Tipo de Facturação e Área de Distribuição

Por se tratar de uma amostra complexa, foi necessário ajustar o tamanho inicial em cada AD pelo Efeito de Desenho e, ainda à Taxa de Resposta por domínio de estimação.

Dentro de cada Unidade Primária de Amostragem (UPA) a amostragem foi exaustiva, ou seja, todos os agregados familiares seleccionados em cada uma das UPA foram visitados tendo sido oportunamente definida a metodologia de substituição dos agregados seleccionado mas ausentes (tratam-se dos casos em que o tempo de ausência é superior ao tempo de permanência da equipa de trabalho de campo nas Áreas de Enumeração - AE).

As UPAs foram seleccionadas sistematicamente com probabilidade proporcional ao número de agregados familiares na AD. Os clusters ou EAs dentro de cada UPA amostral foram seleccionados com igual probabilidade.

Dentro de cada UPA, somente uma AE foi seleccionada devido aos efeitos de agregação na variância da estimativa.

Na dimensão da amostra para cada autarquia considerou-se também a variabilidade. Segundo Crespo, 1998, '*... A dimensão da amostra depende também da variabilidade da característica em estudo na população. Se os elementos da população forem relativamente homogêneos, a dimensão da amostra pode ser pequena, enquanto que para uma população muito heterogênea a amostra deve ser maior.*

É nesta perspectiva que a ADCM a tem uma amostra maior que as outras ADs devido a nível de variabilidade da população.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### 3.3.2. Procedimentos para Selecção da Amostra

Para fins estatísticos, cada AD alvo é um domínio de análise, sendo esta subdividida em UPAs e estas, por sua vez estão subdivididas em AEs.

De 2006-2007, em preparação para o exercício de mapeamento cartográfico do Censo de População e Habitação, foram demarcadas UPAs e AEs dentro de cada unidade-alvo.

As UPAs são constituídas por agrupamentos de geográficos, geralmente, 3-4 AEs do Censo. A área de enumeração contém, em média, cerca de 100 agregados familiares.

A lista de AEs tem informação sobre o número de agregados familiares e a população do Censo.

O número de agregados familiares foi utilizado como uma medida de tamanho para a selecção das UPAs. Por conseguinte, o frame da amostra deste inquérito é a lista de todas as UPAs e AEs para todas as ADs alvo, isto é, nas 3 Cidades e Distritos (circunscritos nas ADs em estudo) que foram a base da Sondagem de Opinião Pública 2009 EDM, desenvolvido a partir da Cartografia do Censo Populacional de 2007.

Embora o frame seja amostragem aleatória estratificada, a amostra seleccionada é independente apenas em cada unidade-alvo. Assim, em cada AD, houve estratificação implícita e foram aplicadas pela triagem dos dados primeiro por código Distrito Municipal e, em seguida, por código do Bairro e finalmente pelo código da UPA (definida como área de controlo no Censo 2007). Esta metodologia foi sistematicamente confrontada com as áreas geográficas de distribuição da EDM, pois nem sempre as mesmas são coincidentes

O objectivo deste procedimento é que no fim haja uma amostra aleatória estratificada que confira uma melhor eficiência e confiança das estimativas de cada domínio e estimativas globais (das ADs alvos).

Adicionalmente, foram usados mapas para cada UPA ou, pelo menos, grupos de UPA com fronteiras claramente demonstradas, ora adquiridos no INE. Cada UPA deve ter uma identificação única, um código ou uma série de códigos que, quando combinados, podem servir como um código de identificação exclusivo.



Resumidamente, a Selecção da Amostra foi um processo selectivo de três etapas:

- A primeira etapa consistiu na selecção da amostra das UPAs em cada AD com Probabilidade Proporcional ao Tamanho (PPT) com base nos dados cartográficos do Censo 2007;
- A segunda etapa de selecção correspondeu a selecção de somente uma AE dentro de cada UPA amostral devido aos efeitos da agregação na variância e para dispersar a amostra de agregados familiares; e
- A terceira etapa da selecção consistiu na selecção de agregados familiares na lista de agregados elaborada para cada AE amostral.

### 3.3.3. Selecção das UPAs

Os seguintes passos foram usados na selecção das UPAs por AD:

- (i) Cálculo do intervalo de amostragem,  $I$ , para cada AD

$$I_h = \frac{\sum_{i=1}^{N_h} M_h}{a_h}$$

onde  $M_{hi}$  é o número de agregados na UPA  $i$  e AD  $h_i$

$\sum_{i=1}^{N_h} M_h$  é o tamanho da AD, número total de agregados na AD, de acordo com Censo 2007

$a_k$  é o número de UPAs a serem seleccionadas na AD

- (ii) Cálculo do tamanho acumulado em cada UPA;
- (iii) Cálculo dos números/séries de amostragem

$$R, R + I, R + 2I, \dots, R + (a - 1)I$$

onde  $R$  é um número aleatório entre 1 e  $I$ .

- (iv) Comparação de cada número aleatório com o tamanho acumulado das UPAs.

Desta forma, a 1ª UPA seleccionada é aquela cujo tamanho acumulado é igual ou maior que o número aleatório gerado em (iii).



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

A próxima UPA seleccionada vai ser aquela cujo tamanho acumulado é igual ou superior ao R+l.

Cada uma das restantes UPAs foi seleccionada utilizando o mesmo procedimento.

### 3.3.4. Selecção das Áreas de Enumeração ou Clusters

Em cada UPA foi seleccionada exactamente uma AE com Probabilidades iguais.

Por exemplo, se uma UPA contém 3 AEs, um número aleatório entre 1 e 3 é gerado para designar a AE seleccionada para a amostra deste inquérito.

Tanto a selecção das UPAs como a de AEs amostrais foram feitas com recurso a folha de cálculo em Excel, tendo por base as 19 zonas de distribuição e os 98 bairros aí existentes.

| Áreas de Distribuição | Zona de Distribuição | Quantidade de Bairros |
|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| ADCM                  | 6                    | 54                    |
| AD Beira              | 8                    | 26                    |
| AD Nampula            | 5                    | 18                    |
| <b>TOTAL</b>          | <b>19</b>            | <b>98</b>             |

Tabela 5 – Cobertura da Amostra

## 3.4. Características Sócio-Demográficas da Amostra por Tipo de Consumidor

A amostra efectiva da Sondagem de Opinião Pública 2008 EDM foi de 3,561 clientes distribuídos pelas três ADs em estudo, nomeadamente, 1,613 clientes na ADCM, 1,066 na AD Beira e 882 na AD Nampula.

A caracterização sócio-demográfica da amostra atende ao perfil sócio-demográfico das áreas geográficas em estudo.

Em termos globais, os clientes inquiridos encontram-se maioritariamente entre os 18 e os 34 anos (58.7% ADCM, 66.1% AD Beira e 58.5% AD Nampula) e têm habilitações académicas entre a 8<sup>a</sup> e a 12<sup>a</sup> classe (60.6% ADCM, 63.5% ADB e 58.5% AD Nampula).

Existe uma certo equilíbrio do perfil da amostra de clientes de BT em termos de género, o mesmo já não sucedendo ao nível de GCBT e cliente de MT os quais são maioritariamente masculinos.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

|                          | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|                          | ADCM                 |               | AD Beira    |               | AD Nampula |               |
|                          | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| 18 aos 19 Anos           | 175                  | 10,8          | 123         | 11,5          | 93         | 10,5          |
| 20 aos 24 Anos           | 248                  | 15,4          | 206         | 19,3          | 123        | 13,9          |
| 25 aos 29 Anos           | 293                  | 18,2          | 215         | 20,2          | 157        | 17,8          |
| 30 aos 34 Anos           | 231                  | 14,3          | 161         | 15,1          | 144        | 16,3          |
| 35 aos 39 Anos           | 177                  | 11,0          | 102         | 9,6           | 113        | 12,8          |
| 40 aos 44 Anos           | 170                  | 10,5          | 79          | 7,4           | 70         | 7,9           |
| 45 aos 49 Anos           | 122                  | 7,6           | 64          | 6,0           | 55         | 6,2           |
| 50 aos 54 Anos           | 83                   | 5,1           | 26          | 2,4           | 38         | 4,3           |
| 55 aos 59 Anos           | 40                   | 2,5           | 30          | 2,8           | 21         | 2,4           |
| 60 aos 64 Anos           | 31                   | 1,9           | 14          | 1,3           | 10         | 1,1           |
| Maior ou igual a 65 Anos | 22                   | 1,4           | 12          | 1,1           | 5          | ,6            |
| Não responde             | 21                   | 1,3           | 34          | 3,2           | 53         | 6,0           |
| <b>Total</b>             | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

Tabela 6 – Distribuição da Amostra por Faixas Etárias

|  | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|  | ADCM                 |               | AD Beira    |               | AD Nampula |               |
|  | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Não sabe ler nem escrever                  | 11                   | ,7            | 9           | ,8            | 10         | 1,1           |
| Alfabetização                              | 18                   | 1,1           | 5           | ,5            | 34         | 3,9           |
| 1ª a 5ª classe                             | 130                  | 8,1           | 72          | 6,8           | 65         | 7,4           |
| 6ª a 7ª classe                             | 183                  | 11,3          | 155         | 14,5          | 115        | 13,0          |
| 8ª a 10ª classe/Ensino básico profissional | 467                  | 29,0          | 348         | 32,6          | 256        | 29,0          |
| 11ª a 12ª classe/Ensino médio profissional | 509                  | 31,6          | 332         | 31,1          | 260        | 29,5          |
| Ensino Superior                            | 260                  | 16,1          | 105         | 9,8           | 88         | 10,0          |
| Não respondeu                              | 35                   | 2,2           | 40          | 3,8           | 54         | 6,1           |
| <b>Total</b>                               | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

Tabela 7 – Distribuição da Amostra por Habilitações Académicas

| Área de Distribuição | ADCM |    |    | AD Beira |    |    | AD Nampula |    |    |
|----------------------|------|----|----|----------|----|----|------------|----|----|
|                      | GCBT | MT | BT | GCBT     | MT | BT | GCBT       | MT | BT |
| Masculino            | 64   | 77 | 48 | 58       | 67 | 52 | 76         | 59 | 50 |
| Feminino             | 36   | 23 | 52 | 42       | 33 | 48 | 24         | 41 | 50 |

Tabela 8 – Distribuição Percentual da Amostra por Género por Áreas de Distribuição e Tipo de Consumidor





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

O perfil de clientes inquiridos em termos de faixas etárias em cada tipo de clientes não obstante variar é possível conseguir-se observar um certo padrão:

- Clientes de BT encontram-se maioritariamente entre os 18 e os 34 anos (68% ADCM, 72% AD Beira e 63% AD Nampula);
- Os GCBT têm um perfil etário ligeiramente mais maduro, oscilando entre os 25 e os 49 anos, todavia não se trata de um perfil homogéneo em termos das diversas ADs: ADCM – 79% deste tipo de clientes têm entre 25 e 49 anos; AD Beira – 75% dos clientes reportam ter entre 20 e 39 anos; ADN – 50% *within* de clientes têm entre 30 e 39 anos, correspondendo a 36% da amostra total de GCBT nesta AD);
- Os cliente de MT não apresentam igualmente homogeneidade etária, representando 85% a faixa etária 25 a 54 anos na ADCM, 62% a faixa etária 20 a 39 anos na AD Beira e 61% a faixa etária 25 a 49 anos na AD Nampula.

| Área de Distribuição     | ADCM       |            |            | AD Beira   |            |            | AD Nampula |            |            |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                          | GCBT       | MT         | BT         | GCBT       | MT         | BT         | GCBT       | MT         | BT         |
| 18 aos 19 Anos           | 0          | 1          | 16         | 9          | 5          | 15         | 0          | 2          | 12         |
| 20 aos 24 Anos           | 5          | 3          | 21         | 19         | 10         | 23         | 6          | 7          | 15         |
| 25 aos 29 Anos           | 19         | 14         | 19         | 18         | 23         | 20         | 7          | 18         | 19         |
| 30 aos 34 Anos           | 19         | 17         | 12         | 16         | 16         | 14         | 19         | 8          | 17         |
| 35 aos 39 Anos           | 15         | 15         | 9          | 12         | 13         | 7          | 17         | 17         | 12         |
| 40 aos 44 Anos           | 14         | 15         | 9          | 10         | 7          | 6          | 9          | 10         | 8          |
| 45 aos 49 Anos           | 12         | 11         | 5          | 5          | 11         | 5          | 6          | 8          | 6          |
| 50 aos 54 Anos           | 6          | 13         | 4          | 4          | 1          | 2          | 6          | 7          | 4          |
| 55 aos 59 Anos           | 3          | 3          | 2          | 3          | 3          | 3          | 2          |            | 3          |
| 60 aos 64 Anos           | 3          | 3          | 2          | 1          | 1          | 2          | 2          |            | 1          |
| Maior ou igual a 65 Anos | 1          | 1          | 2          | 1          | 1          | 1          | 0          |            | 1          |
| Não responde             | 3          | 5          | 0          | 2          | 11         | 2          | 28         | 24         | 2          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Tabela 9 – Distribuição Percentual da Amostra por Faixas Etárias por Áreas de Distribuição e Tipo de Consumidor



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P

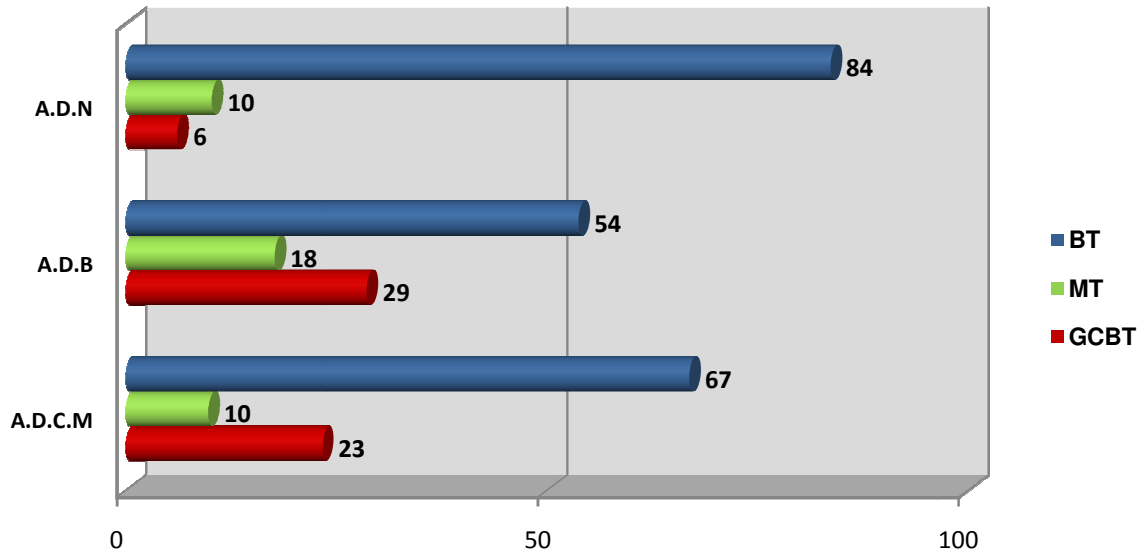


Gráfico 1 – Distribuição Percentual da Amostra por Áreas de Distribuição e Tipo de Consumidor

### 3.5. Sistema de Entrada de Dados, Limpeza e Análise de Consistências

Os dados foram introduzidos no sistema CSPRO, tendo sido desenvolvida uma aplicação específica para o questionário.

Foi utilizado o sistema de entrada simples, complementado com o recurso a uma equipa experiente de *Controllers* que aleatoriamente procederam à validação dos dados, com o objectivo de eliminar erros de digitação e de inconsistências.

Após a introdução de todos os dados, a base de dados foi sujeita a um processo de limpeza estatística e análise de consistências no pacote estatístico SPSS, o qual foi igualmente utilizado para a produção dos respectivos *Outputs*, os quais fazem parte dos anexos do presente relatório preliminar.



## 4. RESULTADOS DA PESQUISA

### 4.1. Imagem Institucional

A imagem institucional da EDM é globalmente positiva, sendo maioritariamente considerada boa em todas as ADs (55.5% na ADCM, 56% na AD Beira e 58.5% na AD Nampula). Uma imagem satisfatória é igualmente considerada, havendo somente em média 8.5% de clientes que têm uma imagem geral efectivamente negativa (9.7% na ADCM, 9.4% na AD Beira e 5.3% na AD Nampula).

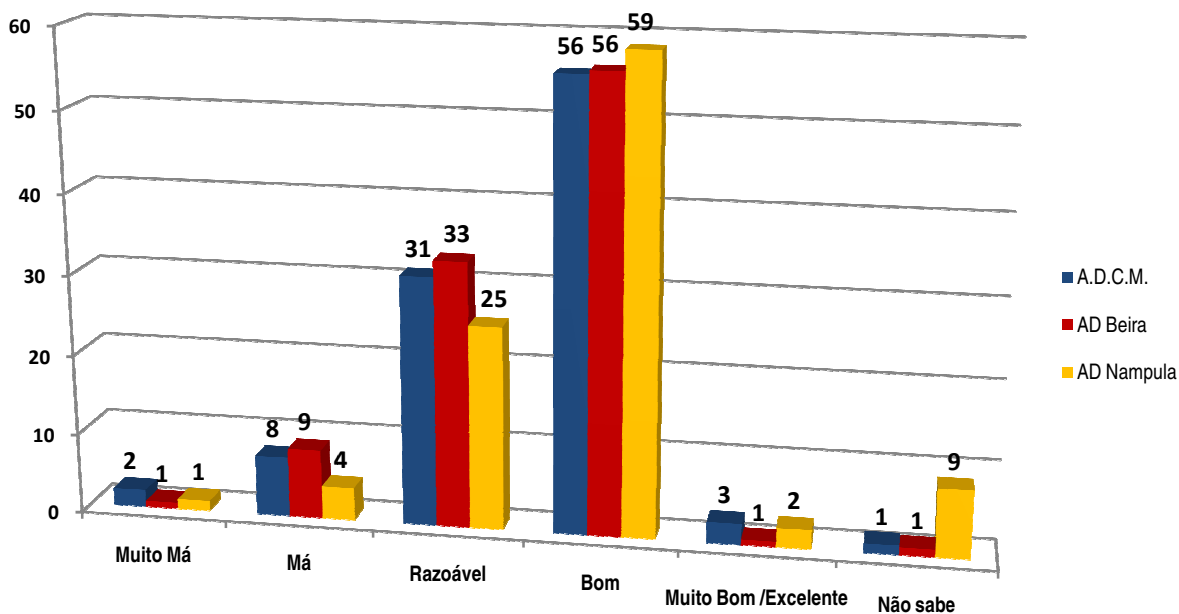


Gráfico 2 – Imagem Institucional da EDM

Idêntica avaliação é apresentada é feita em relação ao apoio que a EDM tem prestado à sociedade fora das suas atribuições, nomeadamente no que concerne às actividades de cunho social e responsabilidade social.

Claramente as três ADs apresentam elevadas percentagens no nível Bom ultrapassando todas elas os 50% (65.7% na ADCM, 83.2% na AD Beira e 54.5% na AD Nampula). Os clientes da AD Beira chegam mesmo a considerar que as actividades realizadas pela EDM tenham um impacto muito



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

positivo junto da sociedade, onde mais de 80% consideram as actividades desenvolvidas pela EDM boas.

Outro aferição positiva do impacto dessas actividades é que aproximadamente 25% dos clientes da ADN as considera como sendo excepcionais (impacto muito bom a excelente).

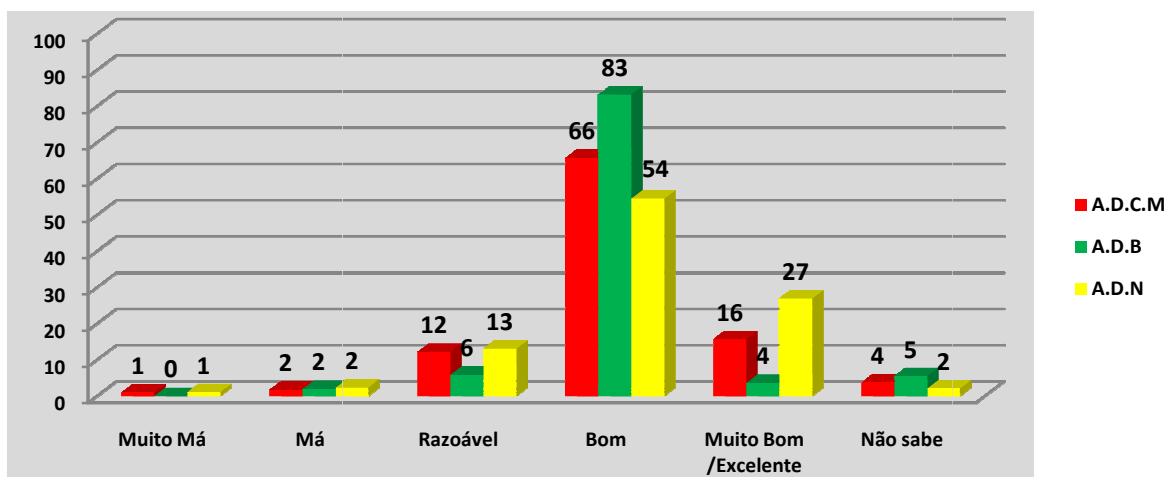


Gráfico 3 – Imagem dos Clientes em relação às Actividades de Cunho Social desenvolvidas pela EDM

Das actividades sociais que mais se notabilizam, o apoio da EDM à área de Desporto é o que mais se destaca (84.4% na ADCM, 76.6% na AD Beira e 91% na AD Nampula), seguindo-se a grande distância a Educação (no geral e especificamente identifica-se a oferta de material escolar e a construção de escolas), a Cultura e a Saúde.

|                                   | Count       | Column %     |
|-----------------------------------|-------------|--------------|
| <b>Desporto</b>                   | <b>1576</b> | <b>83,9</b>  |
| Educação                          | 454         | 24,2         |
| Cultura                           | 382         | 20,3         |
| Saúde                             | 223         | 11,9         |
| Oferta de material escolar        | 218         | 11,6         |
| Construção de escolas             | 168         | 8,9          |
| Apoio ao Instituto do Coração     | 72          | 3,8          |
| Pagamento de Operações a crianças | 50          | 2,7          |
| Não sabe                          | 28          | 1,5          |
| Não responde                      | 7           | ,4           |
| Outro                             | 91          | 4,8          |
| <b>Total</b>                      | <b>1878</b> | <b>100,0</b> |

Tabela 10 – Reconhecimento das Actividades de Cunho Social apoiadas pela EDM



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Havendo uma avaliação positiva em termos de imagem global, o grau de conhecimento da missão e do lema da EDM “*Com Energia Construimos o Futuro*” ocorrem na maioria dos seus clientes, respectivamente 70.7% e 50.3%. Verifica-se em oposição o desconhecimento dos clientes quanto à visão e valores da EDM, o que é perfeitamente natural ocorrer dado tratarem de elementos eminentemente internos.

|                | Sim   |      | Não   |      | Não sabe |      |
|----------------|-------|------|-------|------|----------|------|
|                | Count | %    | Count | %    | Count    | %    |
| Missão da EDM  | 2519  | 70,7 | 520   | 14,6 | 522      | 14,7 |
| Visão da EDM   | 879   | 24,7 | 1478  | 41,5 | 1204     | 33,8 |
| Valores da EDM | 430   | 12,1 | 1724  | 48,4 | 1407     | 39,5 |
| Lema da EDM    | 1790  | 50,3 | 929   | 26,1 | 842      | 23,6 |

Tabela 11 – Grau de Conhecimento da Missão/Visão/Valores/Lema da EDM

No que concerne à identificação das principais actividades da EDM, a principal actividade percebida da companhia é a distribuição de energia (74.2%). O transporte de energia (40.3%) e a sua comercialização (25.1%) seguem-na.

## 4.2. Nível de Informação e Satisfação face aos Serviços Comerciais

No presente sub-capítulo abordam-se os resultados e conclusões havidas em relação aos diversos serviços comerciais, nomeadamente, a linha verde, os serviços de agência com particular ênfase no grau de percepção da qualidade de atendimento prestado, os serviços pré-pago e pós-pago, serviços de pagamento via banco e os serviços de piquete.

### 4.2.1. Linha Verde

A Linha Verde da EDM é essencialmente conhecida nas ADCM e AD Beira (63.1% e 60.9% respectivamente) e desconhecida na AD Nampula, havendo nesta AD apenas 38.2% de clientes que a conhecem, o que claramente indica que muito há fazer no que concerne á sua divulgação (em especial na AD Nampula).



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

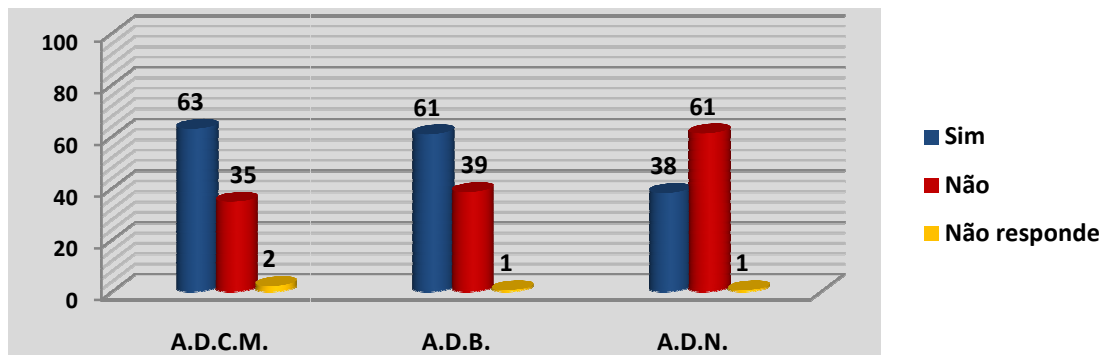


Gráfico 4 – Notoriedade da Linha Verde por Área de Distribuição

Sendo conhecido o serviço, o mesmo não é muito utilizado, havendo apenas 9.4% dos clientes em média das ADs pesquisadas que recorreram a este serviço.

Quando utilizado o serviço, o recurso à Linha Verde ocorre essencialmente para saber elementos relativos à facturação, com destaque para o valor da factura do mês (17.3%), os saldos (16.9%) ou o consumo facturado (10.7%).

Ainda a notar que o padrão de utilização da Linha Verde é diferenciado no tempo em cada AD como se pode constatar na tabela seguinte.

|                             | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|-----------------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                             | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|                             | Frequência           | Percentagem  | Frequência | Percentagem  | Frequência | Percentagem  |
| Até a 1 semana              | 12                   | 12,0         | 3          | 6,8          | 4          | 9,1          |
| Até a 1 mês                 | 22                   | 22,0         | 5          | 11,4         | 14         | 31,8         |
| Entre 1 a 3 meses inclusivé | 21                   | 21,0         | 12         | 27,3         | 14         | 31,8         |
| Entre 3 a 6 meses inclusivé | 15                   | 15,0         | 9          | 20,5         | 3          | 6,8          |
| Mais de 6 meses             | 26                   | 26,0         | 11         | 25,0         | 7          | 15,9         |
| Não sabe                    | 3                    | 3,0          | 4          | 9,1          | 1          | 2,3          |
| Não responde                | 1                    | 1,0          |            |              | 1          | 2,3          |
| <b>Total</b>                | <b>100</b>           | <b>100,0</b> | <b>44</b>  | <b>100,0</b> | <b>44</b>  | <b>100,0</b> |

Tabela 12 – Utilização da Linha Verde em termos Temporais por Área de Distribuição

Em face do tipo de procura de serviço que os clientes procuram na Linha Verde, a significativa maioria (77.7%) considera que a sua preocupação é devidamente correspondida.



## 4.2.2. Serviços de Agência: Atendimento ao Cliente

A maioria dos clientes da EDM já se dirigiu a uma agência da empresa com o propósito de pagar factura (52.4%), fazer uma reclamação (33.4%), pedir informações (12.8%), assinar contrato (12.4%) ou esclarecer dúvidas (11.5%), entre outros assuntos.

A opinião geral sobre o atendimento prestado pelos funcionários é considerado pela maioria dos clientes como Bom e Razoável, ocorrendo a maior percentagem positiva na AD Beira com 65.1%. A percentagem de resolução das preocupações chega à importante média de 91.4%.

O nível de pessoas que não tem opinião é bastante reduzido, sendo mesmo em alguns casos nulos. Na mesma óptica, o número de clientes que consideram o atendimento mau e excelente é bastante reduzido não ultrapassando os 10%.

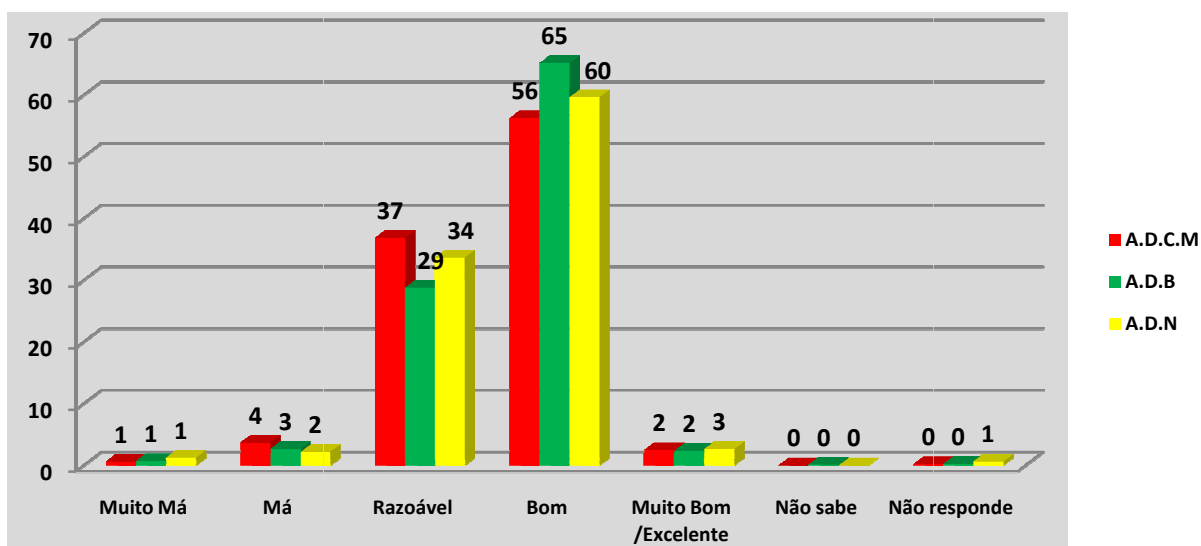


Gráfico 5 – Imagem dos Clientes em relação ao Atendimento nas agências

Os aspectos de atendimento reforçam elementos importantes como o bom relacionamento, respeito, educação, atenção e dedicação e atendimento com sorriso e simpatia. Todavia positivo, mas a melhorar é a rapidez de atendimento, o qual é penalizado pelas filas de espera que o cliente tem que se sujeitar em certos períodos do mês.



### 4.2.3. Serviços Pré-Pago e Pós-Pago

Indiscutivelmente existe uma preferência pelos serviços de pré-pago Credelec (85.7% opiniões positivas) não só pelo controlo do que se gasta como igualmente pela praticidade do sistema, evitando as filas de espera para pagamento, referências a sobre-facturação e eventuais conflitos com a EDM.

Os serviços de facturação (pós-pago) prestados ao cliente são considerados razoáveis a bons (75.1%), apresentando os restantes níveis de avaliação percentagens inferiores a 5 pontos percentuais.

| Área de Distribuição |       |              | Frequência  | Percentagem  |
|----------------------|-------|--------------|-------------|--------------|
| Maputo               | Valid | Sim          | 931         | 59,3         |
|                      |       | Não          | 466         | 29,7         |
|                      |       | Não sabe     | 108         | 6,9          |
|                      |       | Não responde | 64          | 4,1          |
|                      |       | <b>Total</b> | <b>1569</b> | <b>100,0</b> |
| Beira                | Valid | Sim          | 742         | 69,6         |
|                      |       | Não          | 241         | 22,6         |
|                      |       | Não sabe     | 46          | 4,3          |
|                      |       | Não responde | 37          | 3,5          |
|                      |       | <b>Total</b> | <b>1066</b> | <b>100,0</b> |
| Nampula              | Valid | Sim          | 656         | 74,4         |
|                      |       | Não          | 136         | 15,4         |
|                      |       | Não sabe     | 62          | 7,0          |
|                      |       | Não responde | 28          | 3,2          |
|                      |       | <b>Total</b> | <b>882</b>  | <b>100,0</b> |

Tabela 13 – Percepção da Credibilidade do Sistema sobre o Valor da Energia Consumida  
“Acha que o valor que paga pela energia eléctrica corresponde ao que consome”

No que concerne à percepção do do valor que é pago pela energia consumida, a maioria dos clientes é de opinião que o valor que paga corresponde à energia consumida (59.3% na ADCM, 69.3% na AD Beira e 74.4% na AD Nampula ).

Como se pode constatar, a ADCM é aquela em que existe uma maior apreensão em relação à facturação, sendo nesta AD que maiores reclamações de sobrefacturação existem. A ausência de credibilidade do sistema chega a atingir os 30% dos clientes, havendo conseqüentemente um elevado desejo e expectativa de alteração do sistema de pós-pago para pré-pago.





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P

#### 4.2.4. Serviços de Pagamento via Banco

Os serviços de pagamento via banco obtiveram idênticos indicadores à Linha Verde, podendo resumir-se em três conclusões fundamentais:

- Existe conhecimento do serviço, igualmente maior na ADCM do que nas restantes ADs;
- Poucos clientes usam este serviço;
- Maioritariamente o pagamento via banco é associado ao débito directo (quase 85%) seguidamente associado a depósito no balcão do banco (10.8% na ADCM); e
- A opinião de quem usa o serviço é que o mesmo é razoável (85.2% ADCM).

#### 4.2.5. Serviços de Piquete

A opinião geral sobre os serviços de piquete é positiva, no entanto, estes níveis de satisfação não ultrapassam os 50%, com excepção da AD Beira que consegue se aproximar desse valor, o que transmite dificuldades na prestação de serviços de Atendimento ao Público.

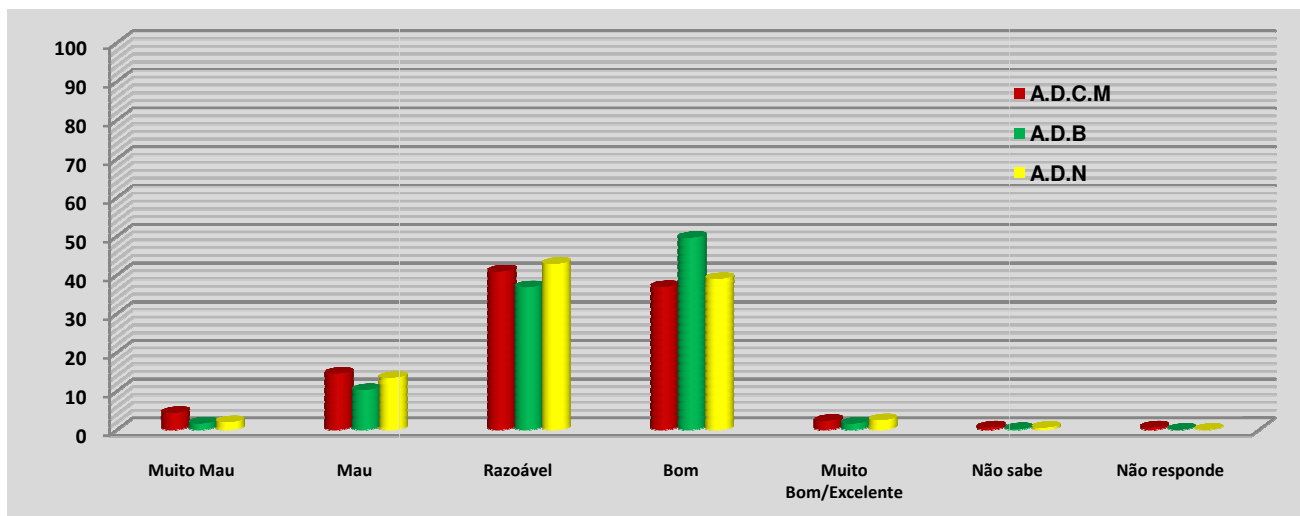


Gráfico 6 – Imagem dos Clientes em relação aos Serviços de Piquete

A maioria dos clientes (53.7%) já recorreu a estes serviços, nomeadamente para a resolução de problemas que o afligem em relação ao fornecimento de energia eléctrica e manutenção da mesma.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

De um modo geral, a significativa maioria (63.5%) dos problemas reportados é resolvido até 3 horas, sendo positivo o facto de a moda estatística ser em todas as ADs a opção até uma hora. Todavia, não se pode deixar de apontar que desafios ainda são significativos, pois 8.5% a 17.6% de clientes invocam a excessiva demora (mais de 24 horas) na resolução dos problemas, com destaque para a ADCM.

|                  | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                  | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|                  | Frequência           | Percentagem  | Frequência | Percentagem  | Frequência | Percentagem  |
| Até 1 Hora       | 262                  | 29,9         | 249        | 39,8         | 128        | 31,1         |
| De 1 a 3 Horas   | 248                  | 28,3         | 208        | 33,3         | 119        | 29,0         |
| Até 12 Horas     | 97                   | 11,1         | 60         | 9,6          | 52         | 12,7         |
| Até 24 Horas     | 89                   | 10,2         | 47         | 7,5          | 33         | 8,0          |
| Mais de 24 Horas | 154                  | 17,6         | 53         | 8,5          | 63         | 15,3         |
| Não sabe         | 23                   | 2,6          | 7          | 1,1          | 15         | 3,6          |
| Não responde     | 3                    | ,3           | 1          | ,2           | 1          | ,2           |
| <b>Total</b>     | <b>876</b>           | <b>100,0</b> | <b>625</b> | <b>100,0</b> | <b>411</b> | <b>100,0</b> |

Tabela 14 – Tempo Médio de Resolução dos Problemas pelos Piquetes por Área de Distribuição

Os principais problemas apontados verificam-se nos GCBT e clientes de MT na AD Nampula (40.6% mais de 24 horas) e nos clientes de baixa tensão na ADCM (19.1% mais de 24 horas).

|                  | Qual é o tipo de consumo que usa ? |              |             |              |             |              |                      |              |             |              |             |              |                      |              |             |              |             |              |
|------------------|------------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
|                  | GCBT                               |              |             |              |             |              | Média Tensão (MT)    |              |             |              |             |              | Baixa Tensão         |              |             |              |             |              |
|                  | Área de Distribuição               |              |             |              |             |              | Área de Distribuição |              |             |              |             |              | Área de Distribuição |              |             |              |             |              |
|                  | A.D.C.M                            |              | A.D Beira   |              | A.D Nampula |              | A.D.C.M              |              | A.D Beira   |              | A.D Nampula |              | A.D.C.M              |              | A.D Beira   |              | A.D Nampula |              |
| Frequência       | Percentagem                        | Frequência   | Percentagem | Frequência   | Percentagem | Frequência   | Percentagem          | Frequência   | Percentagem | Frequência   | Percentagem | Frequência   | Percentagem          | Frequência   | Percentagem | Frequência   | Percentagem |              |
| Até 1 Hora       | 78                                 | 32,2         | 94          | 49,7         | 9           | 28,1         | 50                   | 39,7         | 49          | 40,5         | 13          | 30,2         | 134                  | 26,4         | 106         | 33,7         | 106         | 31,5         |
| De 1 a 3 Horas   | 82                                 | 33,9         | 66          | 34,9         | 4           | 12,5         | 32                   | 25,4         | 37          | 30,6         | 7           | 16,3         | 134                  | 26,4         | 105         | 33,3         | 108         | 32,1         |
| Até 12 Horas     | 21                                 | 8,7          | 12          | 6,3          | 3           | 9,4          | 7                    | 5,6          | 13          | 10,7         | 5           | 11,6         | 69                   | 13,6         | 35          | 11,1         | 44          | 13,1         |
| Até 24 Horas     | 18                                 | 7,4          | 9           | 4,8          | 2           | 6,3          | 11                   | 8,7          | 7           | 5,8          | 5           | 11,6         | 60                   | 11,8         | 31          | 9,8          | 26          | 7,7          |
| Mais de 24 Horas | 35                                 | 14,5         | 5           | 2,6          | 13          | 40,6         | 22                   | 17,5         | 14          | 11,6         | 13          | 30,2         | 97                   | 19,1         | 34          | 10,8         | 37          | 11,0         |
| Não sabe         | 7                                  | 2,9          | 3           | 1,6          | 1           | 3,1          | 3                    | 2,4          | 1           | ,8           |             |              | 13                   | 2,6          | 3           | 1,0          | 14          | 4,2          |
| Não responde     | 1                                  | ,4           |             |              |             |              | 1                    | ,8           |             |              |             |              | 1                    | ,2           | 1           | ,3           | 1           | ,3           |
| <b>Total</b>     | <b>242</b>                         | <b>100,0</b> | <b>189</b>  | <b>100,0</b> | <b>32</b>   | <b>100,0</b> | <b>126</b>           | <b>100,0</b> | <b>121</b>  | <b>100,0</b> | <b>43</b>   | <b>100,0</b> | <b>508</b>           | <b>100,0</b> | <b>315</b>  | <b>100,0</b> | <b>336</b>  | <b>100,0</b> |

Tabela 15 – Tempo Médio de Resolução dos Problemas pelos Piquetes por Área de Distribuição e tipo de Consumidor



### 4.3. Qualidade de Energia Fornecida aos Clientes

A avaliação da qualidade da energia fornecida pela EDM foi igualmente alvo de questões específicas, as quais foram alvo de profunda avaliação através da avaliação da percepção de qualidade, danos causados, anomalias verificadas (frequência e períodos), instalações eléctricas e roubo de material eléctrico.

#### 4.3.1. Percepção sobre a Qualidade dos Serviços

A percepção global da energia fornecida pela EDM é boa como atesta o gráfico abaixo, se bem que a significativa maioria dos seus clientes já experimentou situações de interrupção de fornecimento de energia (80.9%) e oscilações/flutuações de corrente (65.4%). Metade da amostra afirma ter igualmente verificado queda de tensão.

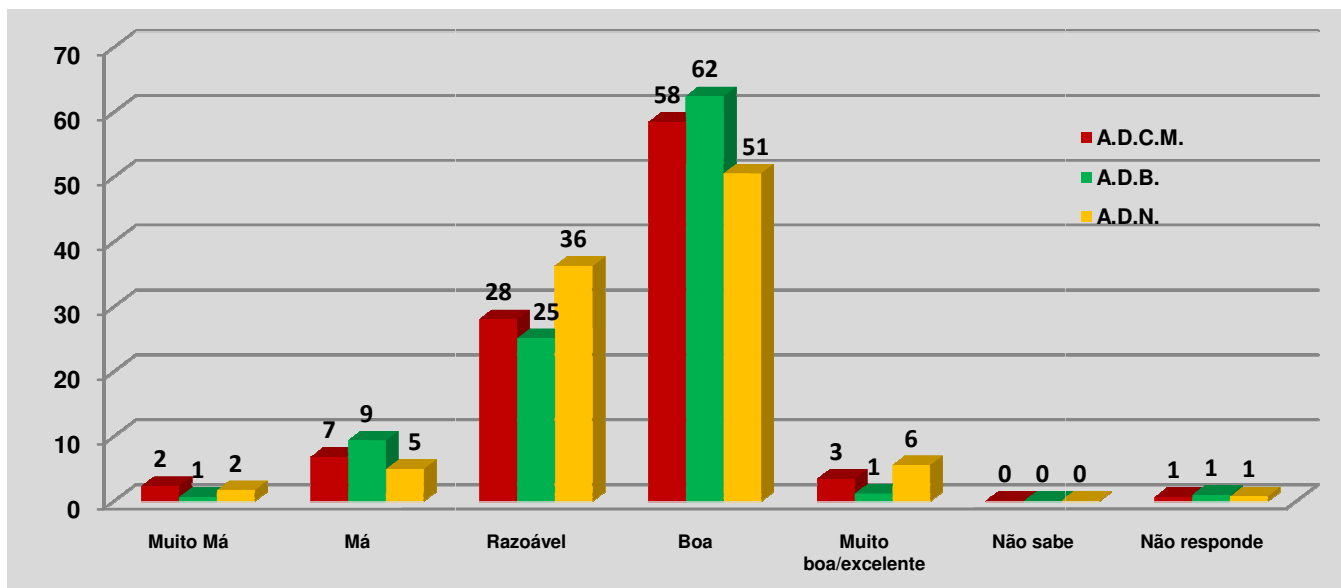


Gráfico 7 – Percepção da Qualidade da Energia fornecida pela EDM por Área de Distribuição

Quem considera a qualidade da energia má e muito má deve-se essencialmente a dois factores: interrupções de fornecimento do serviço de energia eléctrica (77.1%) e as oscilações/flutuações de corrente (68.2%).



### 4.3.2. Danos Causados pela EDM

Apenas 29% da totalidade dos clientes entrevistados afirma ter tido aparelhos danificados devido à energia eléctrica.

Os clientes de MT e os GCBT parecem ser aqueles onde mais problemas poderá haver em face das respostas afirmativas nesta área. As modas estatísticas são 51.1% nos clientes de MT na AD Nampula, 38.9% nos GCBT igualmente na AD Nampula e 30.9% nos clientes de BT na AD Beira.

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |              |            |              |             |              |                      |              |            |              |             |              |                      |              |            |              |             |              |
|--------------|------------------------------------|--------------|------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|-------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|-------------|--------------|
|              | GCBT                               |              |            |              |             |              | Média Tensão (MT)    |              |            |              |             |              | Baixa Tensão         |              |            |              |             |              |
|              | Área de Distribuição               |              |            |              |             |              | Área de Distribuição |              |            |              |             |              | Área de Distribuição |              |            |              |             |              |
|              | A.D.C.M                            |              | A.D Beira  |              | A.D Nampula |              | A.D.C.M              |              | A.D Beira  |              | A.D Nampula |              | A.D.C.M              |              | A.D Beira  |              | A.D Nampula |              |
|              | Frequência                         | Percentagem  | Frequência | Percentagem  | Frequência  | Percentagem  | Frequência           | Percentagem  | Frequência | Percentagem  | Frequência  | Percentagem  | Frequência           | Percentagem  | Frequência | Percentagem  | Frequência  | Percentagem  |
| SIM          | 136                                | 36,2         | 89         | 29,2         | 21          | 38,9         | 61                   | 38,6         | 72         | 38,3         | 46          | 51,1         | 284                  | 26,3         | 177        | 30,9         | 146         | 19,8         |
| NÃO          | 227                                | 60,4         | 210        | 68,9         | 33          | 61,1         | 89                   | 56,3         | 115        | 61,2         | 44          | 48,9         | 787                  | 72,9         | 395        | 68,9         | 587         | 79,5         |
| Não sabe     | 12                                 | 3,2          | 5          | 1,6          |             |              | 7                    | 4,4          | 1          | ,5           |             |              | 7                    | ,6           |            |              | 3           | ,4           |
| Não responde | 1                                  | ,3           | 1          | ,3           |             |              | 1                    | ,6           |            |              |             |              | 1                    | ,1           | 1          | ,2           | 2           | ,3           |
| <b>Total</b> | <b>376</b>                         | <b>100,0</b> | <b>305</b> | <b>100,0</b> | <b>54</b>   | <b>100,0</b> | <b>158</b>           | <b>100,0</b> | <b>188</b> | <b>100,0</b> | <b>90</b>   | <b>100,0</b> | <b>1079</b>          | <b>100,0</b> | <b>573</b> | <b>100,0</b> | <b>738</b>  | <b>100,0</b> |

Tabela 16 – Danos Causados pela Energia Eléctrica por Área de Distribuição e tipo de Consumidor

No entanto, a maioria (65.8%) não reportou o facto à EDM, com destaque para os clientes de BT da AD Beira (71.8%).

Os electrodomésticos foram os mais atingidos, nomeadamente, os da sala (50.2%) e os da cozinha (27.5%), havendo uma clara referência a um *status quo* de desresponsabilização por parte da EDM face aos que reportaram o facto à companhia.

58.5% considera que a empresa não se responsabilizou pelos danos causados e inclusivé 19.2% onde a empresa se responsabilizou, a EDM ainda não os pagou.

Apenas 11.9% dos danos reportados terão sido liquidados, não se podendo concluir o tempo médio desde a apresentação do problema até à sua solução em virtude de haver uma significativa dispersão de casos com fechos diferenciados que oscilam desde uma semana a mais de um ano.



### 4.3.3. Anomalias

Como referido no ponto 4.3.1. a percepção de qualidade da energia fornecida pela EDM é grandemente condicionada pelas diversas anomalias da rede, nomeadamente, interrupções no fornecimento de energia, quedas de tensão e oscilações/flutuações de corrente, pelo que estas situações foram alvo de avaliação específica.

Podemos concluir que a generalidade dos clientes aponta anomalias ao serviço de energia eléctrica fornecido pela EDM, com destaque para as seguintes situações:

- Os GCBT na ADCM queixam-se essencialmente de interrupções (76.3%) e oscilações (67%);
- Os GCBT na AD Beira reportam na sua quase totalidade interrupções (99.7%) e igualmente quando existente as flutuações de corrente (82.3%);
- Os GCBT na AD Nampula tem situação similar à ADCM, com interrupções (83.3%) e oscilações (79.6%);
- Os clientes de MT na ADCM são essencialmente afectada pelas interrupções (77.8%);
- Os clientes de MT na AD Beira reportam excessivas interrupções (98.4%) e oscilações de corrente (92.6%);
- Os clientes de MT na AD Nampula apontam as interrupções (85.6%) e as oscilações de corrente (77.8%) como os aspectos mais nefastos á sua operação;
- Os clientes de BT na ADCM são essencialmente lesados pelas interrupções no fornecimento do serviço (72.2%);
- Os clientes de BT na AD Beira referem-se às interrupções (98.4%) e às flutuações de energia (84.6%) como os aspectos mais frequentes;
- Os clientes de BT na AD Nampula reportam as interrupções (70.2%) e igualmente as oscilações (61.9%).



**ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.**

|              | Área de Distribuição |      |                 |      |                        |      |              |     |                 |     |                        |     |              |     |                 |     |                        |     |       |
|--------------|----------------------|------|-----------------|------|------------------------|------|--------------|-----|-----------------|-----|------------------------|-----|--------------|-----|-----------------|-----|------------------------|-----|-------|
|              | ADCM                 |      |                 |      |                        |      | ADB          |     |                 |     |                        |     | ADN          |     |                 |     |                        |     |       |
|              | Interrupções         |      | Queda de tensão |      | Oscilações/flu tuações |      | Interrupções |     | Queda de tensão |     | Oscilações/flu tuações |     | Interrupções |     | Queda de tensão |     | Oscilações/flu tuações |     |       |
|              | Count                | %    | Count           | %    | Count                  | %    | Count        | %   | Count           | %   | Count                  | %   | Count        | %   | Count           | %   | Count                  | %   |       |
| GCBT         | Sim                  | 287  | 76,3            | 149  | 39,6                   | 252  | 67,0         | 304 | 99,7            | 197 | 64,6                   | 251 | 82,3         | 45  | 83,3            | 32  | 59,3                   | 43  | 79,6  |
|              | Não                  | 85   | 22,6            | 194  | 51,6                   | 117  | 31,1         | 1   | ,3              | 84  | 27,5                   | 43  | 14,1         | 8   | 14,8            | 21  | 38,9                   | 11  | 20,4  |
|              | Não sabe             | 4    | 1,1             | 29   | 7,7                    | 6    | 1,6          |     |                 | 23  | 7,5                    | 10  | 3,3          |     |                 | 1   | 1,9                    |     |       |
|              | Não responde         |      |                 | 4    | 1,1                    | 1    | ,3           |     |                 | 1   | ,3                     | 1   | ,3           | 1   | 1,9             |     |                        |     |       |
|              | Total                | 376  | 100,0           | 376  | 100,0                  | 376  | 100,0        | 305 | 100,0           | 305 | 100,0                  | 305 | 100,0        | 54  | 100,0           | 54  | 100,0                  | 54  | 100,0 |
| Média Tensão | Sim                  | 123  | 77,8            | 67   | 42,4                   | 91   | 57,6         | 185 | 98,4            | 134 | 71,3                   | 174 | 92,6         | 77  | 85,6            | 45  | 50,0                   | 70  | 77,8  |
|              | Não                  | 33   | 20,9            | 83   | 52,5                   | 62   | 39,2         | 2   | 1,1             | 41  | 21,8                   | 11  | 5,9          | 13  | 14,4            | 41  | 45,6                   | 18  | 20,0  |
|              | Não sabe             | 2    | 1,3             | 7    | 4,4                    | 3    | 1,9          | 1   | ,5              | 13  | 6,9                    | 3   | 1,6          |     |                 | 2   | 2,2                    | 1   | 1,1   |
|              | Não responde         |      |                 | 1    | ,6                     | 2    | 1,3          |     |                 |     |                        |     |              |     |                 | 2   | 2,2                    | 1   | 1,1   |
|              | Total                | 158  | 100,0           | 158  | 100,0                  | 158  | 100,0        | 188 | 100,0           | 188 | 100,0                  | 188 | 100,0        | 90  | 100,0           | 90  | 100,0                  | 90  | 100,0 |
| Baixa Tensão | Sim                  | 779  | 72,2            | 403  | 37,3                   | 506  | 46,9         | 564 | 98,4            | 404 | 70,5                   | 485 | 84,6         | 518 | 70,2            | 131 | 17,8                   | 457 | 61,9  |
|              | Não                  | 262  | 24,3            | 521  | 48,3                   | 480  | 44,5         | 9   | 1,6             | 115 | 20,1                   | 75  | 13,1         | 172 | 23,3            | 445 | 60,3                   | 214 | 29,0  |
|              | Não sabe             | 27   | 2,5             | 134  | 12,4                   | 75   | 7,0          |     |                 | 50  | 8,7                    | 12  | 2,1          | 30  | 4,1             | 111 | 15,0                   | 42  | 5,7   |
|              | Não responde         | 11   | 1,0             | 21   | 1,9                    | 18   | 1,7          |     |                 | 4   | ,7                     | 1   | ,2           | 18  | 2,4             | 51  | 6,9                    | 25  | 3,4   |
|              | Total                | 1079 | 100,0           | 1079 | 100,0                  | 1079 | 100,0        | 573 | 100,0           | 573 | 100,0                  | 573 | 100,0        | 738 | 100,0           | 738 | 100,0                  | 738 | 100,0 |

**Tabela 17 – Anomalias por Área de Distribuição e Tipo de Cliente**

| Qual é o tipo de consumo que usa ? | Área de Distribuição                         |       |                 |       |                        |       |              |       |                 |       |                        |       |              |       |                 |       |                        |       |       |
|------------------------------------|--|-------|-----------------|-------|------------------------|-------|--------------|-------|-----------------|-------|------------------------|-------|--------------|-------|-----------------|-------|------------------------|-------|-------|
|                                    | ADCM   |       |                 |       |                        |       | ADB          |       |                 |       |                        |       | ADN          |       |                 |       |                        |       |       |
|                                    | Interrupções                                 |       | Queda de tensão |       | Oscilações/flu tuações |       | Interrupções |       | Queda de tensão |       | Oscilações/flu tuações |       | Interrupções |       | Queda de tensão |       | Oscilações/flu tuações |       |       |
|                                    | Count  | %     | Count           | %     | Count                  | %     | Count        | %     | Count           | %     | Count                  | %     | Count        | %     | Count           | %     | Count                  | %     |       |
| GCBT                               | Frequentemente(todos dias)                   | 49    | 17,1            | 29    | 19,5                   | 64    | 25,4         | 49    | 16,1            | 19    | 9,6                    | 44    | 17,5         | 12    | 26,7            | 13    | 40,6                   | 21    | 48,8  |
|                                    | Raramente(alguns dias pontualmente)          | 138   | 48,1            | 89    | 59,7                   | 119   | 47,2         | 116   | 38,2            | 109   | 55,3                   | 104   | 41,4         | 21    | 46,7            | 11    | 34,4                   | 13    | 30,2  |
|                                    | Ocasionalmente(duas a três vezes por semana) | 69    | 24,0            | 20    | 13,4                   | 53    | 21,0         | 86    | 28,3            | 43    | 21,8                   | 73    | 29,1         | 11    | 24,4            | 6     | 18,8                   | 8     | 18,6  |
|                                    | Uma vez por semana                           | 26    | 9,1             | 9     | 6,0                    | 11    | 4,4          | 53    | 17,4            | 25    | 12,7                   | 29    | 11,6         | 1     | 2,2             | 2     | 6,3                    | 1     | 2,3   |
|                                    | Não sabe                                     | 5     | 1,7             | 2     | 1,3                    | 5     | 2,0          |       |                 | 1     | ,5                     | 1     | ,4           |       |                 |       |                        |       |       |
|                                    | Total  | 287   | 100,0           | 149   | 100,0                  | 252   | 100,0        | 304   | 100,0           | 197   | 100,0                  | 251   | 100,0        | 45    | 100,0           | 32    | 100,0                  | 43    | 100,0 |
| MT                                 | Frequentemente(todos dias)                   | 18    | 14,6            | 4     | 6,0                    | 20    | 22,0         | 54    | 29,2            | 28    | 20,9                   | 46    | 26,4         | 22    | 28,6            | 18    | 40,0                   | 32    | 45,7  |
|                                    | Raramente(alguns dias pontualmente)          | 65    | 52,8            | 40    | 59,7                   | 42    | 46,2         | 68    | 36,8            | 52    | 38,8                   | 65    | 37,4         | 30    | 39,0            | 17    | 37,8                   | 16    | 22,9  |
|                                    | Ocasionalmente(duas a três vezes por semana) | 21    | 17,1            | 14    | 20,9                   | 17    | 18,7         | 53    | 28,6            | 40    | 29,9                   | 52    | 29,9         | 20    | 26,0            | 4     | 8,9                    | 14    | 20,0  |
|                                    | Uma vez por semana                           | 17    | 13,8            | 8     | 11,9                   | 10    | 11,0         | 10    | 5,4             | 9     | 6,7                    | 11    | 6,3          | 5     | 6,5             | 6     | 13,3                   | 8     | 11,4  |
|                                    | Não sabe                                     | 2     | 1,6             | 1     | 1,5                    | 1     | 1,1          |       |                 | 5     | 3,7                    |       |              |       |                 |       |                        |       |       |
|                                    | Não responde                                 |       |                 |       |                        | 1     | 1,1          |       |                 |       |                        |       |              |       |                 |       |                        |       |       |
| Total                              | 123  | 100,0 | 67              | 100,0 | 91                     | 100,0 | 185          | 100,0 | 134             | 100,0 | 174                    | 100,0 | 77           | 100,0 | 45              | 100,0 | 70                     | 100,0 |       |
| Baixa Tensão                       | Frequentemente(todos dias)                   | 146   | 18,7            | 43    | 10,7                   | 142   | 28,1         | 95    | 16,8            | 45    | 11,1                   | 88    | 18,1         | 144   | 27,8            | 35    | 26,7                   | 120   | 26,3  |
|                                    | Raramente(alguns dias pontualmente)          | 327   | 42,0            | 181   | 44,9                   | 195   | 38,5         | 230   | 40,8            | 214   | 53,0                   | 207   | 42,7         | 247   | 47,7            | 71    | 54,2                   | 194   | 42,5  |
|                                    | Ocasionalmente(duas a três vezes por semana) | 239   | 30,7            | 115   | 28,5                   | 117   | 23,1         | 172   | 30,5            | 98    | 24,3                   | 144   | 29,7         | 114   | 22,0            | 14    | 10,7                   | 112   | 24,5  |
|                                    | Uma vez por semana                           | 63    | 8,1             | 54    | 13,4                   | 48    | 9,5          | 64    | 11,3            | 42    | 10,4                   | 39    | 8,0          | 12    | 2,3             | 11    | 8,4                    | 22    | 4,8   |
|                                    | Não sabe                                     | 3     | ,4              | 10    | 2,5                    | 3     | ,6           | 2     | ,4              | 5     | 1,2                    | 6     | 1,2          |       |                 |       |                        | 6     | 1,3   |
|                                    | Não responde                                 | 1     | ,1              |       |                        | 1     | ,2           | 1     | ,2              |       |                        | 1     | ,2           | 1     | ,2              |       |                        | 3     | ,7    |
| Total                              | 779  | 100,0 | 403             | 100,0 | 506                    | 100,0 | 564          | 100,0 | 404             | 100,0 | 485                    | 100,0 | 518          | 100,0 | 131             | 100,0 | 457                    | 100,0 |       |

**Tabela 18 – Frequência das Anomalias por Área de Distribuição e Tipo de Cliente**



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Verifica-se uma tipologia diferenciada em termos de frequência de ocorrência de anomalias por área de distribuição e por tipo de consumidor, todavia o padrão médio das mesmas ocorre entre 41% e 50.2% em apenas alguns dias por semana, facto que justificará haver uma avaliação positiva da qualidade da energia fornecida não obstante as anomalias por praticamente todos terem sido reportadas.

Dois outros padrões de ocorrência de anomalias prendem-se com o período do dia e o tempo de ocorrência da mesma.

Nesse sentido, as anomalias são crescentes do período da manhã até atingir o seu pico no período da noite (40.8% para 56.2% nas interrupções, 26.6% para 50% nas quedas de tensão, e 34.5% para 60% nas flutuações/oscilações de corrente).

O tempo de duração das anomalias é maioritariamente até uma hora, qualquer que seja o tipo de anomalia, como demonstram os gráficos abaixo apresentados.

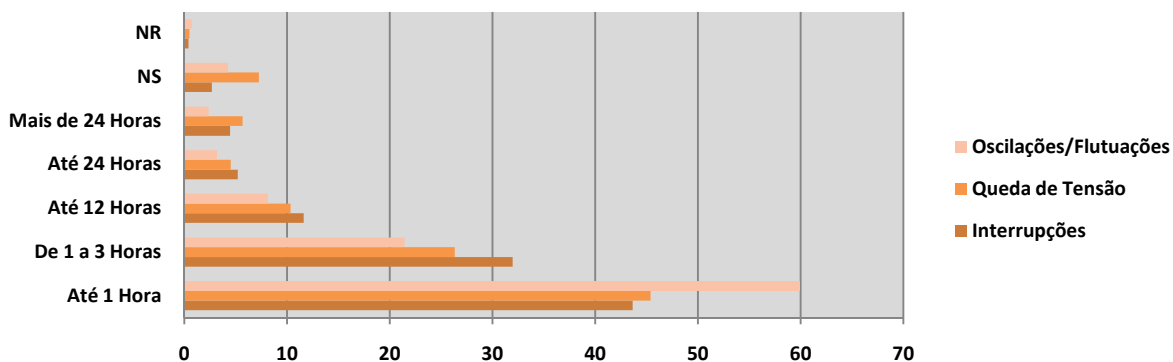


Gráfico 8 – Tempo de Duração das Anomalias na ADCM

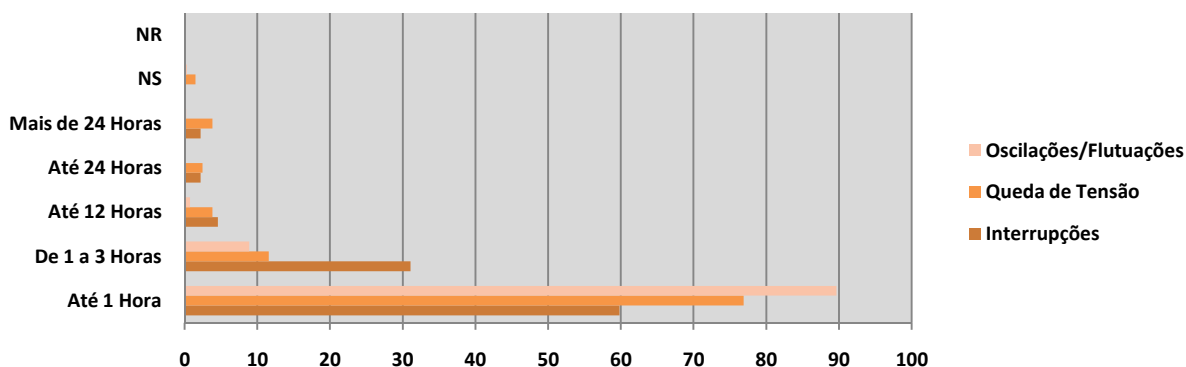


Gráfico 9 – Tempo de Duração das Anomalias na AD Beira

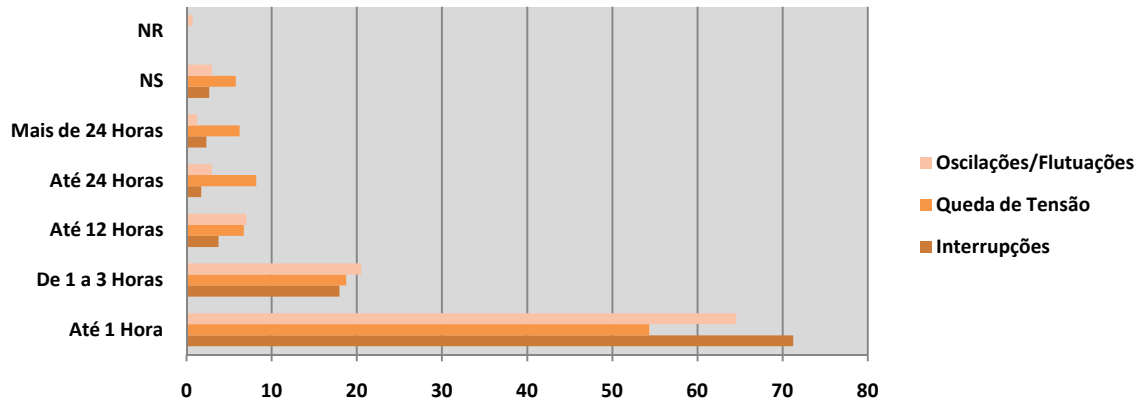


Gráfico 10 – Tempo de Duração das Anomalias na AD Nampula

#### 4.3.4. Instalações Eléctricas

Em caso de falta de energia na casa/estabelecimento do cliente, o mesmo recorre primeiramente ao piquete da EDM (50.6%) e só depois chama o electricista (30.3%), o que vem reforçar uma vez mais a importância deste serviço para melhor servir o cliente.

A maioria dos clientes (83.6%) reporta não ter ampliado a instalação eléctrica da sua casa ou estabelecimento. Dos que procederam a alterações à instalação eléctrica apenas metade o fez com autorização ou conhecimento da EDM, havendo o sentimento que tal ampliação não prejudicou o modo de funcionamento dos aparelhos/electrodomésticos, pelo que continuam a funcionar como dantes segundo 92% dos clientes que procederam a alterações.

#### 4.3.5. Roubo de Material Eléctrico

A maioria dos clientes não tem conhecimento directo do roubo de material eléctrico, mas aqueles que têm na sua maioria (52.7%) não reportam o sucedido nem à EDM nem às demais autoridades.





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

|                  | Sim   |      | Não   |      | Não sabe |      | Não responde |      | Total |       |
|------------------|-------|------|-------|------|----------|------|--------------|------|-------|-------|
|                  | Count | %    | Count | %    | Count    | %    | Count        | %    | Count | %     |
| Cabos Eléctricos | 456   | 12,8 | 2582  | 72,5 | 493      | 13,8 | 30           | ,8   | 3561  | 100,0 |
| Cantoneiras      | 207   | 5,8  | 2766  | 77,7 | 554      | 15,6 | 34           | 1,0  | 3561  | 100,0 |
| Outro            | 65    | 1,8  | 1899  | 53,3 | 175      | 4,9  | 1422         | 39,9 | 3561  | 100,0 |

Tabela 19 – Grau de Conhecimento de Roubo de Material Eléctrico

Apenas 1/3 dos que têm conhecimento dos referidos roubos os reporta à EDM, reconhecendo estes que em 63.6% a EDM procede à reposição dos cabos eléctricos.



#### 4.4. Estado da Iluminação Pública

Aproximadamente em média 2/3 dos clientes EDM residem ou têm os seus estabelecimentos em locais onde existe iluminação nas vias públicas (82% na ADCM, 78% na AD Beira e 68% na AD Nampula), a qual quando existente se encontra permanentemente (todos os noites) a funcionar (70.9% na ADCM, 77.3% na AD Beira e 80.8% na AD Nampula).

A não existência de iluminação pública deve-se a motivos diversos, destacando-se as lâmpadas fundidas, especialmente na ADCM (40.7%).

Quando há falta de iluminação pública nos bairros, a maioria dos problemas são resolvidos até um dia (45.1%) ou até uma semana (24.5%), mas também aqui o desempenho ao nível das diferentes ADs é diferenciado.

Até um dia, a moda estatística é de 56.6% na AD Nampula, enquanto que até uma semana a moda estatística é 25.7% na AD Beira.

É todavia reconhecido (52.4%) que a EDM tem feito manutenção regular nas vias públicas, com destaque para a troca de lâmpadas fundidas (84.8%) e reposição de postes quebrados (30.8%), pelo que a avaliação geral da iluminação nas vias públicas é boa (50.6%) a razoável (37.5%), não obstante os desafios nesta área serem imensos, pois mais de metade dos clientes da EDM (51.6%) considera que a sua inexistência constitui perigo para os cidadãos.

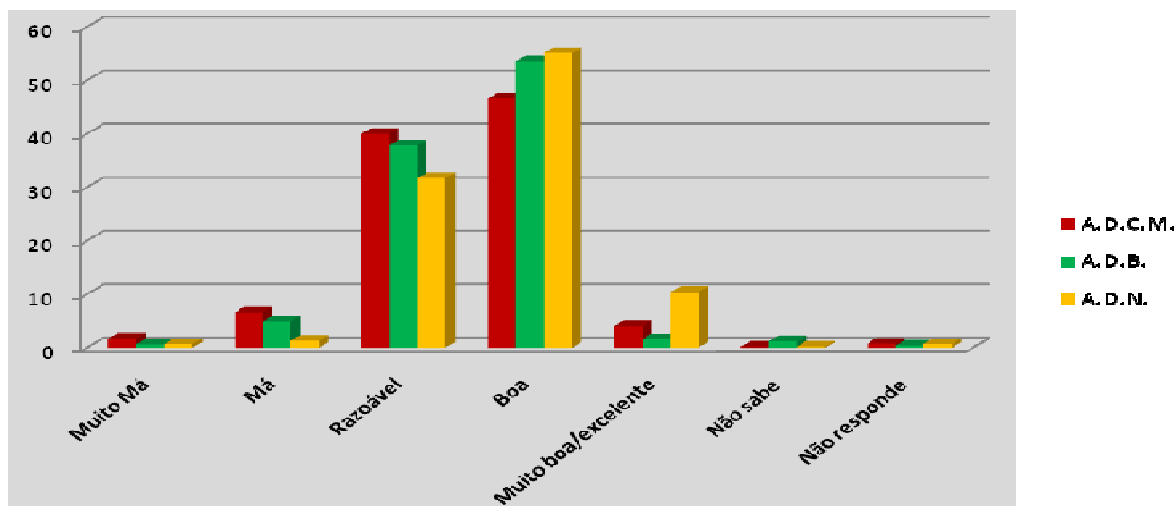


Gráfico 11 – Avaliação da Qualidade da Iluminação Pública por Área de Distribuição



## 4.5. Segurança nas Instalações Eléctricas

Pode-se globalmente concluir que não obstante as instalações eléctricas se encontrarem devidamente identificadas em termos de avisos de perigo (excepção para os cabos exteriores de transporte de electricidade), é opinião geral que existe perigo nas mesmas (vide tabelas abaixo).

Os principais problemas residem em PTs não trancados (39.3%) ou totalmente abertos (30%), bem como postes metálicos danificados (23.5%).

No primeiro caso, seja por ausência de cadeados/trancas/fechaduras ou por negligência dos funcionários da empresa, estas instalações eléctricas ficam ainda mais expostas a actos de vandalismo e roubo de equipamento e acessórios eléctricos não só prejudicando financeiramente a EDM (necessidade de reposição dos mesmos) como o serviço que é prestado aos seus clientes pela ausência de fornecimento do mesmo.

Uma acção mais energética de inspeção e disciplinadora devem ser implementadas na companhia no sentido de fazer vingar uma maior responsabilidade e responsabilização dos seus funcionários, pois a sua total salvaguarda reduzirá os riscos de segurança, roubo e melhoria do serviço prestado aos clientes.

O outro problema apresentado é o dos postes metálicos danificados pelo risco de electrocução que apresentam, sendo vários os casos de perdas humanas que são reportados. Manutenção regular dos mesmos e sua reposição com postes de betão/madeira ou mesmo a sua colocação subterrânea (devidamente protegida) poderão ser soluções a implementar com vista à sua resolução definitiva.

| Área de Distribuição                            | A.D.C.M |     |    |       | A.D. Beira |     |    |       | A.D. Nampula |     |    |       |
|---|---------|-----|----|-------|------------|-----|----|-------|--------------|-----|----|-------|
|   | Sim     | Não | NR | Total | Sim        | Não | NR | Total | Sim          | Não | NR | Total |
| Sub Estação Eléctrica                           | 43      | 49  | 7  | 100   | 68         | 31  | 2  | 100   | 54           | 38  | 8  | 100   |
| Torre de transmissão                            | 45      | 46  | 9  | 100   | 74         | 22  | 4  | 100   | 78           | 10  | 12 | 100   |
| Posto de transformação                          | 60      | 32  | 8  | 100   | 57         | 40  | 3  | 100   | 79           | 16  | 5  | 100   |
| Cabos exteriores de transporte de electricidade | 44      | 47  | 9  | 100   | 51         | 44  | 5  | 100   | 82           | 14  | 4  | 100   |

Tabela 20 – Existência de Instalações Eléctricas da EDM no bairro onde reside/estabelecimento existe



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

|   | Sim   |      | Não   |      | NS    |      | Total |       |
|---|-------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|
|   | Count | %    | Count | %    | Count | %    | Count | %     |
| Sub Estação Eléctrica                           | 428   | 72,9 | 55    | 9,4  | 104   | 17,7 | 587   | 100,0 |
| Torre de transmissão                            | 409   | 63,5 | 100   | 15,5 | 135   | 21,0 | 644   | 100,0 |
| Posto de transformação                          | 1897  | 73,6 | 358   | 13,9 | 324   | 12,6 | 2579  | 100,0 |
| Cabos exteriores de transporte de electricidade | 814   | 36,5 | 1056  | 47,4 | 358   | 16,1 | 2228  | 100,0 |

Tabela 21 – Identificação de Perigo nas Instalações Eléctricas

|   | Sim   |      | Não   |      | NS    |     | Total |       |
|---|-------|------|-------|------|-------|-----|-------|-------|
|   | Count | %    | Count | %    | Count | %   | Count | %     |
| Sub Estação Eléctrica                           | 246   | 57,5 | 164   | 38,3 | 18    | 4,2 | 428   | 100,0 |
| Torre de transmissão                            | 251   | 61,4 | 124   | 30,3 | 34    | 8,3 | 409   | 100,0 |
| Posto de transformação                          | 1192  | 62,8 | 602   | 31,7 | 103   | 5,4 | 1897  | 100,0 |
| Cabos exteriores de transporte de electricidade | 445   | 54,7 | 320   | 39,3 | 49    | 6,0 | 814   | 100,0 |

Tabela 22 – Sentimento de Perigo nas Instalações Eléctricas

Não obstante a maioria (67.3%) não ter conhecimento da ocorrência de algum acidente ou incidente com as redes eléctricas no seu bairro ou zona de residência/estabelecimento, quando os mesmos são reportados, as consequências têm sido eminentemente humanas (56.9% falam de pessoas/crianças electrocutadas) e/ou materiais, com destaque para incêndio de PTs (23.7%).



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

## 5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A primeira grande conclusão a que se chega na Sondagem de Opinião Pública 2009 da **Electricidade de Moçambique (EDM)** é que a sua imagem institucional é globalmente positiva, sendo maioritariamente considerada boa em todas as ADs (55.5% na ADCM, 56% na AD Beira e 58.5% na AD Nampula).

A consolidação da imagem positiva da **Electricidade de Moçambique (EDM)** deriva de inúmeros factores tangíveis e intangíveis que vão desde a sinalética ao serviço a cliente, do alargamento da cobertura da rede eléctrica à melhoria na prestação dos serviços que presta aos seus clientes, não obstante ser reconhecido que muitos desafios ainda existem por ultrapassar nas suas principais áreas de actividade.

O apoio que a EDM tem prestado à sociedade fora das suas atribuições, nomeadamente no que concerne às actividades de cunho social e responsabilidade social é amplamente reconhecido e valorizado, fundamentalmente pelo impacto muito positivo junto da sociedade, onde mais de 80% dos seus clientes consideram as actividades desenvolvidas pela EDM boas. Destas, o apoio da EDM à área de Desporto é o que mais se destaca (84.4% na ADCM, 76.6% na AD Beira e 91% na AD Nampula), seguindo-se a grande distância a Educação (no geral e especificamente identifica-se a oferta de material escolar e a construção de escolas), a Cultura e a Saúde.

Havendo uma avaliação positiva em termos de imagem global, pode-se concluir que os clientes da companhia conhecem maioritariamente a missão e o seu lema “*Com Energia Construimos o Futuro*”, em oposição à visão e valores da EDM, sendo este desconhecimento perfeitamente natural ocorrer dado tratarem de elementos eminentemente internos.

Em termos de serviço a cliente, a opinião geral sobre o atendimento prestado pelos funcionários é considerado pela maioria dos clientes como Bom e Razoável, o que demonstra que os investimentos feitos pela EDM em termos de formação dos seus funcionários, informatização, reabilitação e funcionalidade das infra-estruturas, conforto e sinalética dos balcões das agências, entre outros estão a surtir efeito.

A percentagem de resolução das preocupações chega à importante média de 91.4%, derivado do serviço aí prestado e do tipo de propósito a que os clientes da EDM se dirigem a uma agência



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

da empresa (pagar as facturas 52.4%, fazer uma reclamação 33.4%, pedir informações 12.8%, assinar contrato 12.4%, esclarecer dúvidas 11.5%, entre outros assuntos).

Os aspectos de atendimento que mais se salientam são o bom relacionamento, respeito, educação, atenção e dedicação e atendimento com sorriso e simpatia. Todavia positivo, mas a melhorar é a rapidez de atendimento, o qual é penalizado pelas filas de espera que o cliente tem que se sujeitar em certos períodos do mês. O reforço de outros métodos de pagamento, incluindo o alargamento do seu âmbito e veiculação/comunicação, e uma maior eficiência dos sistema de facturação pós-pago poderão reduzir o número de clientes que se dirigem às agências, seja para efectuar o pagamento das facturas de energia, seja para reclamar em face dos valores apresentados.

Não obstante os serviços de facturação (pós-pago) prestados ao cliente sejam considerados razoáveis a bons (75.1%), indiscutivelmente existe uma preferência pelos serviços de pré-pago Credelec (85.7% opiniões positivas) não só pelo controlo do que se gasta como igualmente pela praticidade do sistema, evitando as filas de espera para pagamento, referências a sobre-facturação e eventuais conflitos com a EDM.

Existe claramente identificado um elevado desejo e expectativa de alteração do sistema de pós-pago para pré-pago, pelo que investimentos nesta área não permitiriam ganhos imediatos de imagem e serviço a cliente, como de funcionalidade e operacionalidade gerais da companhia.

No que concerne à percepção do do valor que é pago pela energia consumida, a maioria dos clientes é de opinião que o valor que paga corresponde à energia consumida (59.3% na ADCM, 69.3% na AD Beira e 74.4% na AD Nampula ). É ao nível da ADCM que existe uma maior apreensão em relação à facturação, podendo ser constado pelo maior número de reclamações de sobrefacturação (em valores absolutos e per capita cliente), chegando a ausência de credibilidade do sistema a atingir os 30% dos clientes.

A Linha Verde da EDM é essencialmente conhecida nas ADCM e AD Beira e desconhecida na AD Nampula, sendo muito pouco utilizado, havendo apenas 9.4% dos clientes em média das ADs pesquisadas que recorreram a este serviço para saber o valor da factura do mês (17.3%), os saldos (16.9%) ou o consumo facturado (10.7%). Estes resultados indicam claramente indicam que muito há fazer no que concerne à sua divulgação (em especial na AD Nampula).



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

Os serviços de pagamento via banco obtêm idênticos indicadores à Linha Verde, ou seja, existe conhecimento do serviço (maior na ADCM do que nas restantes ADs), sendo maioritariamente associado ao débito directo (quase 85%) e a depósito no balcão do banco, mas poucos clientes o usam.

A opinião de quem usa o serviço é que o mesmo é razoável (85.2% ADCM), não havendo ainda uma total confiança no sistema, pelo reporte de casos de débitos irregulares na generalidade dos serviços que usam este serviço.

A opinião geral sobre os serviços de piquete é positiva, no entanto, estes níveis de satisfação não ultrapassam os 50%, com excepção da AD Beira que consegue se aproximar desse valor, o que transmite dificuldades na prestação de serviços de Atendimento ao Público

A maioria dos clientes (53.7%) já recorreu a estes serviços, nomeadamente para a resolução de problemas que o afligem em relação ao fornecimento de energia eléctrica e manutenção da mesma, factos que revelam os inúmeros desafios que a empresa enfrenta em termos de manutenção no fornecimento e salvaguarda da qualidade da energia fornecida ao cliente.

De um modo geral, a significativa maioria (63.5%) dos problemas reportados é resolvido até 3 horas, sendo positivo o facto de a moda estatística ser em todas as ADs a opção até uma hora, mas ainda subsistem clientes que invocam a excessiva demora (mais de 24 horas) na resolução dos problemas, particularmente nos GCBT e clientes de MT na AD Nampula (40.6%) e nos clientes de baixa tensão na ADCM (19.1%).

A percepção global da energia fornecida pela EDM é boa, se bem que a significativa maioria dos seus clientes já experimentou situações de interrupção de fornecimento de energia (80.9%) e oscilações/flutuações de corrente (65.4%). Metade da amostra afirma ter igualmente verificado queda de tensão.

Pode-se, pois, concluir que a percepção de qualidade da energia fornecida pela EDM é grandemente condicionada pelas diversas anomalias da rede, nomeadamente, interrupções no fornecimento de energia, quedas de tensão e oscilações/flutuações de corrente, pois quem considera a qualidade da energia má e muito má deve-se essencialmente a dois factores: interrupções de fornecimento do serviço de energia eléctrica (77.1%) e as oscilações/flutuações de corrente (68.2%).

Verifica-se uma tipologia diferenciada em termos de frequência de ocorrência de anomalias por área de distribuição e por tipo de consumidor, todavia o padrão médio das mesmas ocorre entre 41% e 50.2%



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

em apenas alguns dias por semana, facto que justificará haver uma avaliação positiva da qualidade da energia fornecida não obstante as anomalias por praticamente todos terem sido reportadas.

Dois outros padrões de ocorrência de anomalias prendem-se com o período do dia e o tempo de ocorrência da mesma: estas são crescentes do período da manhã até atingir o seu pico no período da noite, sendo o tempo de duração das anomalias é maioritariamente até uma hora.

Quase 30% da totalidade dos clientes entrevistados afirmam ter tido aparelhos danificados devido à energia eléctrica, sendo ao nível dos clientes de MT e os GCBT onde mais problemas poderão existir (51.1% nos clientes de MT na AD Nampula, 38.9% nos GCBT igualmente na AD Nampula e 30.9% nos clientes de BT na AD Beira). No entanto, a maioria (65.8%) não reportou o facto à EDM, com destaque para os clientes de BT da AD Beira (71.8%).

Quando reportados a EDM não se responsabilizou pelos danos causados (58.5%) e quando se responsabilizou, casos subsistem em que ainda não os pagou (19.2%), havendo referências a um *status quo* de desresponsabilização por parte da EDM face aos que reportaram o facto à companhia, a par de uma excessiva carga burocrática na resolução das expectativas dos clientes nesta área.

Apenas 11.9% dos danos reportados terão sido liquidados, não se podendo concluir o tempo médio desde a apresentação do problema até à sua solução em virtude de haver uma significativa dispersão de casos com fechos diferenciados que oscilam desde uma semana a mais de um ano.

Em caso de falta de energia na casa/estabelecimento do cliente, o mesmo recorre primeiramente ao piquete da EDM (50.6%) e só depois chama o electricista (30.3%), o que vem reforçar uma vez mais a importância deste serviço para melhor servir o cliente.

A maioria dos clientes (83.6%) reporta não ter ampliado a instalação eléctrica da sua casa ou estabelecimento. Dos que procederam a alterações à instalação eléctrica apenas metade o fez com autorização ou conhecimento da EDM, havendo o sentimento que tal ampliação não prejudicou o modo de funcionamento dos aparelhos/electrodomésticos, pelo que continuam a funcionar como dantes segundo 92% dos clientes que procederam a alterações.

A maioria dos clientes não tem conhecimento directo do roubo de material eléctrico, mas aqueles que têm na sua maioria (52.7%) não reportam o sucedido nem à EDM nem às demais autoridades. Apenas 1/3 dos que têm conhecimento dos referidos roubos os reporta à EDM, reconhecendo que a EDM procede à reposição dos cabos eléctricos.





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

Embora com deficiências na sua cobertura e manutenção, a avaliação geral da iluminação nas vias públicas é boa (50.6%) a razoável (37.5%), sendo os desafios nesta área imensos, pois mais de metade dos clientes (51.6%) considera que a sua inexistência constitui perigo para os cidadãos.

A significativa maioria dos clientes EDM residem ou têm os seus estabelecimentos em locais onde existe iluminação nas vias públicas (82% na ADCM, 78% na AD Beira e 68% na AD Nampula), encontrando-se esta permanentemente ligada à noite (70.9% na ADCM, 77.3% na AD Beira e 80.8% na AD Nampula). Quando não existente, esta deve-se a motivos diversos ligados com a sua manutenção, destacando-se as lâmpadas fundidas, especialmente na ADCM (40.7%).

Quando há falta de iluminação pública nos bairros, a maioria dos problemas são resolvidos até um dia (45.1%) ou até uma semana (24.5%), sendo reconhecido pela maioria dos clientes (52.4%) que a EDM tem feito manutenção regular nas vias públicas, com destaque para a troca de lâmpadas fundidas (84.8%) e reposição de postes quebrados (30.8%).

Ao nível das instalações eléctricas (sub-estações, postos de transformação), é reconhecido que os mesmos se encontram devidamente identificadas em termos de avisos de perigo, mas subsiste um certo sentimento de perigo, eminentemente resultante do facto de haver PTs não trancados (39.3%) ou totalmente abertos (30%) a par de postes metálicos danificados (23.5%).

A ausência de cadeados/trancas/fechaduras ou por negligência dos funcionários da empresa face aos PTs torna estas instalações eléctricas ainda mais expostas a actos de vandalismo e roubo de equipamento e acessórios eléctricos não só prejudicando financeiramente a EDM (necessidade de reposição dos mesmos) como o serviço que é prestado aos seus clientes pela ausência de fornecimento do mesmo.

Uma acção mais energética de inspecção e disciplinadora devem ser implementadas na companhia no sentido de fazer vingar uma maior responsabilidade e responsabilização dos seus funcionários, pois a sua total salvaguarda reduzirá os riscos de segurança, roubo e melhoria do serviço prestado aos clientes.

O outro problema apresentado é o dos postes metálicos danificados pelo risco de electrocução que apresentam, sendo vários os casos de perdas humanas que são reportados. Manutenção regular dos mesmos e sua substituição por postes de betão/madeira ou mesmo a sua colocação subterrânea (devidamente protegida) poderão ser soluções a implementar com vista à sua resolução definitiva.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

Não obstante a maioria (67.3%) não ter conhecimento da ocorrência de algum acidente ou incidente com as redes eléctricas no seu bairro ou zona de residência/estabelecimento, quando os mesmos são reportados, as consequências têm sido eminentemente humanas (56.9% falam de pessoas /crianças electrocutadas) e/ou materiais, com destaque para incêndio de PTs. (23.7%).

Em face das conclusões e recomendações aqui apresentadas, é amplamente reconhecido o esforço da EDM na progressiva melhoria e consolidação do serviço a cliente, mas inúmeros desafios internos e externos subsistem. Medidas integradas inter-áreas devem ser implementadas atendendo ao facto que só desta forma é possível conciliar a consolidação da imagem institucional com a melhoria objectiva da cobertura do fornecimento de energia, qualidade da mesma e reforço do serviço directo a cliente.

Formação interna com vista ao desenvolvimento de competências funcionais e comportamentais, consolidação dos processos e modernização dos sistemas e infra-estruturas, melhoria sistemática e manutenção permanente da rede eléctrica, comunicação e sensibilização, inspecção interna regular e abrangente às instalações eléctricas a par de responsabilização dos funcionários são aspectos que devem continuar a ser alvo de reforço institucional.

Em suma, a melhoria do serviço a cliente e a imagem institucional andam, pois, de mais dadas com o desenvolvimento institucional integrado da companhia.

Especificamente em relação aos resultados da Sondagem de Opinião Pública 2009 da **Electricidade de Moçambique (EDM)** recomenda-se que estes sejam alvo de disseminação interna e externa, junto de todos os *stakeholders* como forma de valorização institucional, reconhecimento das melhorias conseguidas (*quick wins*), mas também consciencialização dos enormes desafios que se deparam à empresa e à melhoria da prestação do serviço a cliente.

A divulgação pública dos resultados deve ser considerada por serem uma mais-valia institucional.

Recomenda-se igualmente que a monitoria regular do sentimento, opinião e grau de satisfação dos clientes seja feita numa base regular (semestral ou anualmente), bem como alargada em termos de âmbito (outras Áreas de Distribuição), de modo a permitir a aferição da evolução dos resultados. Dessa forma, os resultados aqui expressos e de futuras edições serão um importante elemento de suporte e mais-valia institucional.à definição e interacção estratégica no sentido de consolidação dos resultados, melhoria contínua do serviço a cliente, desenvolvimento institucional progressivo e implementação da estratégia de imagem e comunicação de âmbito interno e externo.



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

## 6. ANEXOS

---

### 6.1. Questionário Final

SONDAGEM DE OPINIÃO PÚBLICA EDM-2009  
Questionário

Pretende-se com este questionário recolher informações sobre a opinião dos consumidores e representantes do sector produtivo sobre a qualidade de serviços. O questionário é pessoal e anónimo, pelo que o seu preenchimento deve ocorrer de forma a não haver quaisquer influências de terceiros, e sempre da forma mais fidedigna, indicando com total exactidão as opiniões dos entrevistados.

IDENTIFICAÇÃO TÉCNICA

|                    |                      |                        |  |
|--------------------|----------------------|------------------------|--|
| <b>Inquiridor</b>  | <input type="text"/> | <b>Data</b>            | <input type="text"/>                                 |
| <b>Supervisor</b>  | <input type="text"/> | <b>Nº de Inquérito</b> | <input type="text"/>                                 |
| <b>Processador</b> | <input type="text"/> | <b>Nº Edição</b>       | <input type="text"/>                                 |
| <b>Controlador</b> | <input type="text"/> | <b>Hora de início</b>  | <input type="text"/> <b>Fim</b> <input type="text"/> |

CARACTERIZAÇÃO DO INQUIRIDO

- Área Distribuição:**  Maputo (1)  Beira (2)  Nampula (3)
- Bairro-Agência /Zona Distribuição (ZD) /Unidade Distribuição (UD):**  -
- Sexo:**  M (1)  F (2)
- Idade:**

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 18 – 19 anos (1) | <input type="checkbox"/> 50 – 54 anos (8)              |
| <input type="checkbox"/> 20 – 24 anos (2) | <input type="checkbox"/> 55 – 59 anos (9)              |
| <input type="checkbox"/> 25 – 29 anos (3) | <input type="checkbox"/> 60 – 64 anos (10)             |
| <input type="checkbox"/> 30 – 34 anos (4) | <input type="checkbox"/> Maior ou igual a 65 anos (11) |
| <input type="checkbox"/> 35 – 39 anos (5) | <input type="checkbox"/> Não sabe (12)                 |
| <input type="checkbox"/> 40 – 44 anos(6)  | <input type="checkbox"/> Não respondeu (13)            |
| <input type="checkbox"/> 45 – 49 anos (7) |  |
- Grau de escolaridade**

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não sabe ler nem escrever (1)                   | <input type="checkbox"/> 11ª a 12ª Classe /Ensino médio profissional (6) |
| <input type="checkbox"/> Alfabetização (sabe ler e escrever) (2)         | <input type="checkbox"/> Ensino Superior (7)                             |
| <input type="checkbox"/> 1ª a 5ª Classe (3)                              | <input type="checkbox"/> Não sabe (8)                                    |
| <input type="checkbox"/> 6ª a 7ª Classe (4)                              | <input type="checkbox"/> Não respondeu (9)                               |
| <input type="checkbox"/> 8ª a 10ª Classe /Ensino básico profissional (5) |  |

Questões de filtro

6. Indique a principal fonte de energia que usa para iluminação da sua casa/estabelecimento ?

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Electricidade(1) seguir com a P.7                         | <input type="checkbox"/> Petróleo(5) (Terminar o questionário)         |
| <input type="checkbox"/> Gerador (a gasóleo/gasolina)(2) (Terminar o questionário) | <input type="checkbox"/> Velas / parafina(6) (Terminar o questionário) |
| <input type="checkbox"/> Placa solar(3) (Terminar o questionário)                  | <input type="checkbox"/> Baterias(7) (Terminar o questionário)         |
| <input type="checkbox"/> Gás(4) (Terminar o questionário)                          | <input type="checkbox"/> Outro(8) :                                    |

### Caracterização da Instalação

7. Qual é o tipo de contador que usa ? seguir com a P.8

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Credelec(1)            | <input type="checkbox"/> Não sabe(3)     |
| <input type="checkbox"/> Pós-pago (contador)(2) | <input type="checkbox"/> Não responde(4) |

8. Qual é o tipo de instalação que usa ? seguir com a P.9

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Monofásica (1)  | <input type="checkbox"/> Não sabe(3)     |
| <input type="checkbox"/> Trifásica (2)   | <input type="checkbox"/> Não responde(4) |
| <input type="checkbox"/> Outro(5): _____ |  |

9. Sabe qual é a tarifa que usa ? seguir com a P.10

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Social(1)    | <input type="checkbox"/> Não sabe(4)      |
| <input type="checkbox"/> Doméstica(2) | <input type="checkbox"/> Não responde(5)  |
| <input type="checkbox"/> Geral(3)     | <input type="checkbox"/> Outro(6) : _____ |

### Imagem Institucional

10. Que imagem tem da EDM? seguir com a P.11

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Muito Má (1) | <input type="checkbox"/> Muito Bom /Excelente (5) |
| <input type="checkbox"/> Má (2)       | <input type="checkbox"/> Não sabe (6)             |
| <input type="checkbox"/> Razoável (3) | <input type="checkbox"/> Não responde (7)         |
| <input type="checkbox"/> Bom (4)      |   |

11. Porquê? seguir com a P.12

•

•

•

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Não sabe (1) | <input type="checkbox"/> Não responde (2) |
|---------------------------------------|---|

12. Sabe qual é a missão/visão/valores/lema da EDM? seguir com a P.13

|             | SIM | Se SIM, Qual é? | NÃO | NS | NR |
|-------------|-----|-----------------|-----|----|----|
| Missão(1)   |     |                 |     |    |    |
| Visão (2)   |     |                 |     |    |    |
| Valores (3) |     |                 |     |    |    |
| Lema (4)    |     |                 |     |    |    |

13. O que é que a EDM faz/ quais são as suas principais actividades? seguir com a P.14

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> Exploração do serviço público de produção de energia (1) |
| <input type="checkbox"/> Transporte de energia (2)                                |
| <input type="checkbox"/> Distribuição de energia (3)                              |
| <input type="checkbox"/> Comercialização de energia (4)                           |
| <input type="checkbox"/> Defender o interesse do consumidor (5)                   |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (6)   |
| <input type="checkbox"/> Não responde(7)  |
| <input type="checkbox"/> Outra (8): _____   |

14. Conhece algum tipo de actividade realizada pela EDM( cunho social/responsabilidade social) fora das suas atribuições principais?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) seguir com a P.15       | <input type="checkbox"/> Não (2) saltar para a P.17          |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.17 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.17 |

15. Se SIM, indique as que conhece ? seguir com a P.16

- |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Educação (1) | <input type="checkbox"/> Cultura (3)  |
| <input type="checkbox"/> Saúde (2)    | <input type="checkbox"/> Desporto (4) |

- |                          |                                   |                          |                                       |
|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Construção de escolas (5)         | <input type="checkbox"/> | Pagamento de operações a crianças (8) |
| <input type="checkbox"/> | Oferta de material escolar (6)    | <input type="checkbox"/> | Não sabe (9)                          |
| <input type="checkbox"/> | Apoio ao Instituto do Coração (7) | <input type="checkbox"/> | Não responde (10)                     |
| <input type="checkbox"/> | Outro (11):                       |                          |                                       |

**16. Qual é a sua opinião em relação as actividades (cunho social/responsabilidade social) realizados pela EDM?** seguir com a P.17

- |                          |              |                          |                          |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muito Má (1) | <input type="checkbox"/> | Muito Bom /Excelente (5) |
| <input type="checkbox"/> | Má (2)       | <input type="checkbox"/> | Não sabe (6)             |
| <input type="checkbox"/> | Razoável (3) | <input type="checkbox"/> | Não responde (7)         |
| <input type="checkbox"/> | Bom (4)      |                          |                          |

**Questões sobre serviços da linha verde**

**17. Já ouviu falar da Linha Verde?**

- |                          |                                 |                          |                                     |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sim (1) seguir com a P.18       | <input type="checkbox"/> | Não (2) saltar para a P.24          |
| <input type="checkbox"/> | Não sabe (3) saltar para a P.24 | <input type="checkbox"/> | Não responde (4) saltar para a P.24 |

**18. Se SIM, para que serve a Linha Verde?** seguir com a P.19

- |                          |  |                          |                               |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Saber o valor da factura do mês (1)      | <input type="checkbox"/> | Saber o Consumo facturado (5) |
| <input type="checkbox"/> | Saber saldos (2)                         | <input type="checkbox"/> | Saber o Extractos via fax (6) |
| <input type="checkbox"/> | Saber o Período de consumo facturado (3) | <input type="checkbox"/> | Não sabe (7)                  |
| <input type="checkbox"/> | Saber o Período de pagamento (4)         | <input type="checkbox"/> | Não responde(8)               |
| <input type="checkbox"/> | Outro (9):                               |                          |                               |

**19. Alguma vez usou a Linha Verde?**

- |                          |                                 |                          |                                     |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sim (1) seguir com a P.20       | <input type="checkbox"/> | Não (2) saltar para a P.24          |
| <input type="checkbox"/> | Não sabe (3) saltar para a P.24 | <input type="checkbox"/> | Não responde (4) saltar para a P.24 |

**20. Se SIM, quando usou a Linha Verde?** seguir com a P.21

- |                          |                                 |                          |                     |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Até a 1 semana (1)              | <input type="checkbox"/> | Mais de 6 meses (5) |
| <input type="checkbox"/> | Até a 1 mês (2)                 | <input type="checkbox"/> | Não sabe (6)        |
| <input type="checkbox"/> | Entre 1 a 3 meses inclusivé (3) | <input type="checkbox"/> | Não responde (7)    |
| <input type="checkbox"/> | Entre 3 a 6 meses inclusivé (4) |                          |                     |

**21. Qual foi a finalidade/usou a Linha verde para quê?** seguir com a P.22

- |                          |  |                          |                               |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Saber o valor da factura do mês (1)      | <input type="checkbox"/> | Saber o Consumo facturado (5) |
| <input type="checkbox"/> | Saber saldos (2)                         | <input type="checkbox"/> | Saber o Extractos via fax (6) |
| <input type="checkbox"/> | Saber o Período de consumo facturado (3) | <input type="checkbox"/> | Não sabe (7)                  |
| <input type="checkbox"/> | Saber o Período de pagamento (4)         | <input type="checkbox"/> | Não responde(8)               |
| <input type="checkbox"/> | Outro (9):                               |                          |                               |

**22. Da última vez que usou a Linha Verde, a sua preocupação chegou a ser resolvida?**

- |                          |                                 |                          |                                     |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sim (1) seguir com a P.23       | <input type="checkbox"/> | Não (2) saltar para a P.24          |
| <input type="checkbox"/> | Não sabe (3) saltar para a P.24 | <input type="checkbox"/> | Não responde (4) saltar para a P.24 |

**23. Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da Linha Verde?** seguir com a P.24

- |                          |              |                          |                          |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muito Má (1) | <input type="checkbox"/> | Muito Bom /Excelente (5) |
| <input type="checkbox"/> | Má (2)       | <input type="checkbox"/> | Não sabe (6)             |
| <input type="checkbox"/> | Razoável (3) | <input type="checkbox"/> | Não responde (7)         |
| <input type="checkbox"/> | Bom (4)      |                          |                          |

**Questões sobre serviços da agência**

**24. Alguma vez dirigiu-se a uma agência da EDM ?**

- |                          |                                 |                          |                                     |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sim (1) seguir com a P.25       | <input type="checkbox"/> | Não (2) saltar para a P.29          |
| <input type="checkbox"/> | Não sabe (3) saltar para a P.29 | <input type="checkbox"/> | Não responde (4) saltar para a P.29 |

**25. Se SIM, qual o assunto que foi tratar?** seguir com a P.26

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pedir informação (1)   | <input type="checkbox"/> Pagar facture (5)    |
| <input type="checkbox"/> Esclarecer dúvidas (2) | <input type="checkbox"/> Fazer reclamação (6) |
| <input type="checkbox"/> Assinar contrato (3)   | <input type="checkbox"/> Não sabe (7)         |
| <input type="checkbox"/> Pedir extrato (4)      | <input type="checkbox"/> Não responde (8)     |
| <input type="checkbox"/> Outro (9):             |   |

**26. Da vez que se dirigiu à agência a sua preocupação chegou a ser resolvida?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) seguir com a P.27       | <input type="checkbox"/> Não (2) saltar para a P.29          |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.29 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.29 |

**27. Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da agência da EDM?**

seguir com a P.28

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Muito Má (1) | <input type="checkbox"/> Muito Bom /Excelente (5) |
| <input type="checkbox"/> Má (2)       | <input type="checkbox"/> Não sabe (6)             |
| <input type="checkbox"/> Razoável (3) | <input type="checkbox"/> Não responde (7)         |
| <input type="checkbox"/> Bom (4)      |   |

**28. Como classifica de um modo geral o serviço da equipa que o atendeu?** seguir com a P.29

*Dirigido linha a linha/*

- |  |  |                                 |                                 |
|--|--|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rápido (1)                              | <input type="checkbox"/> Lento (2)                                     | <input type="checkbox"/> NS (3) | <input type="checkbox"/> NR (4) |
| <input type="checkbox"/> Bom relacionamento (5)                  | <input type="checkbox"/> Mau relacionamento (6)                        | <input type="checkbox"/> NS (3) | <input type="checkbox"/> NR (4) |
| <input type="checkbox"/> Respeito (7)                            | <input type="checkbox"/> Houve discriminação e desprezo (8)            | <input type="checkbox"/> NS (3) | <input type="checkbox"/> NR (4) |
| <input type="checkbox"/> Educação (9)                            | <input type="checkbox"/> Arrogância, falta de educação e respeito (10) | <input type="checkbox"/> NS (3) | <input type="checkbox"/> NR (4) |
| <input type="checkbox"/> Atenção e dedicação (11)                | <input type="checkbox"/> Pouca atenção e dedicação (12)                | <input type="checkbox"/> NS (3) | <input type="checkbox"/> NR (4) |
| <input type="checkbox"/> Atendimento com sorriso e simpatia (13) | <input type="checkbox"/> Pouca simpatia (14)                           | <input type="checkbox"/> NS (3) | <input type="checkbox"/> NR (4) |

### Questões sobre serviços de PRÉ-PAGO e PÓS-PAGO

**29. Que opinião tem quanto aos serviços de facturação da EDM (PÓS-PAGO)? Veja P.7 Atenção só responde a esta questão todos que usam o contador (PÓS-PAGO)** seguir com a P.30

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Muito mau (1) | <input type="checkbox"/> Muito bom/Excelente (5) |
| <input type="checkbox"/> Mau (2)       | <input type="checkbox"/> Não sabe (6)            |
| <input type="checkbox"/> Razoável (3)  | <input type="checkbox"/> Não responde (7)        |
| <input type="checkbox"/> Bom(4)        |  |

**30. Porquê ?** saltar para a P.33

•

•

•

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Não sabe (1) | <input type="checkbox"/> Não responde (2) |
|---------------------------------------|---|

**31. Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários das lojas onde compra energia para o seu CREDELEC? Veja P.7 Atenção só responde a esta questão todos que usam o CREDELEC** seguir com a P.32

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Muito Má (1) | <input type="checkbox"/> Muito Bom /Excelente (5) |
| <input type="checkbox"/> Má (2)       | <input type="checkbox"/> Não sabe (6)             |
| <input type="checkbox"/> Razoável (3) | <input type="checkbox"/> Não responde (7)         |
| <input type="checkbox"/> Bom (4)      |   |

**32. Porquê ?** seguir com a P.33

•

•

•

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Não sabe (1) | <input type="checkbox"/> Não responde (2) |
|---------------------------------------|---|

**33. Acha que o valor que paga pela energia eléctrica corresponde ao que consome? Atenção**  
**TODOS devem ser inquiridos**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) saltar para a P.35      | <input type="checkbox"/> Não (2) seguir com a P.34           |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.35 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.35 |

**34. Se respondeu NÃO, diga porquê?** seguir com a P.35

•

•

•

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Não sabe (1) | <input type="checkbox"/> Não responde (2) |
|---------------------------------------|---|

### Questões sobre serviços de Pagamento via banco

**35. Conhece os serviços de pagamento via banco? Veja P.7 Atenção só responde a esta questão todos que usam o contador (Pós-pago). Os usuários de CREDELEC passam para a P.40**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) seguir com a P.36       | <input type="checkbox"/> Não (2) saltar para a P.40          |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.40 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.40 |

**36. Quais os serviços que conhece?** seguir com a P.37

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Débito directo              | <input type="checkbox"/> Não sabe     |
| <input type="checkbox"/> ATM                         | <input type="checkbox"/> Não responde |
| <input type="checkbox"/> Depósito no balcão do banco |                                       |
| <input type="checkbox"/> Outro:                      |                                       |

**37. Ja alguma vez usou o serviço de pagamento via banco?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) seguir com a P.38       | <input type="checkbox"/> Não (2) saltar para a P.40          |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.40 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.40 |

**38. Se SIM, que serviço usou?** seguir com a P.39

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Débito directo (1)              | <input type="checkbox"/> Não sabe (4)     |
| <input type="checkbox"/> ATM (2)                         | <input type="checkbox"/> Não responde (5) |
| <input type="checkbox"/> Depósito no balcão do banco (3) |   |
| <input type="checkbox"/> Outro (6):                      |   |

**39. Que opinião tem quanto aos serviços de pagamento via banco da EDM?** seguir com a P.40

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Muito mau (1) | <input type="checkbox"/> Muito bom/excelente (5) |
| <input type="checkbox"/> Mau (2)       | <input type="checkbox"/> Não sabe (6)            |
| <input type="checkbox"/> Razoável (3)  | <input type="checkbox"/> Não responde (7)        |
| <input type="checkbox"/> Bom (4)       |  |

### Questões sobre serviços de Piquete

**40. Ja alguma vez solicitou a intervenção dos serviços de Piquete para a resolução de algum problema que o afligia? Atenção TODOS devem ser inquiridos**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) seguir com a P.41       | <input type="checkbox"/> Não (2) saltar para a P.43          |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.43 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.43 |

**41. Quanto tempo os serviços de Piquete levaram para resolver o seu problema?** seguir com a P.42

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Até 1 Hora (1)     | <input type="checkbox"/> Mais de 24 Horas (5) |
| <input type="checkbox"/> De 1 a 3 Horas (2) | <input type="checkbox"/> Não sabe (6)         |
| <input type="checkbox"/> Até 12 Horas (3)   | <input type="checkbox"/> Não responde (7)     |
| <input type="checkbox"/> Até 24 Horas (4)   |   |

**42. Que opinião tem quanto aos serviços prestados pelo Piquete?** seguir com a P.43

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Muito mau (1) | <input type="checkbox"/> Muito bom/excelente (5) |
| <input type="checkbox"/> Mau (2)       | <input type="checkbox"/> Não sabe (6)            |
| <input type="checkbox"/> Razoável (3)  | <input type="checkbox"/> Não responde (7)        |
| <input type="checkbox"/> Bom (4)       |  |



**Qualidade de energia fornecida**

**43. Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica?**

- Sim (1) seguir com a P.44                       Não (2) saltar para a P.48  
 Não sabe (3) saltar para a P.48                       Não responde (4) saltar para a P.48

**44. Se SIM, alguma vez reportou o facto à EDM?** seguir com a P.45

- Sim (1)     Não (2)  
 Não sabe (3)                                       Não responde (4)

**45. Quais foram os acessórios/equipamentos que foram danificado?** seguir com a P.46

- Fusíveis (1)                                       Electrodomésticos da cozinha (5)  
 Disjuntores (2)                                       Electrodomésticos da sala (6)  
 Interruptores (3)                                       Não sabe (7)  
 Tomadas (4)                                       Não responde (8)  
 Outro (9):

**46. A EDM responsabilizou-se pelos danos causados?**

- Sim e pagou (1) seguir com a P.47                       Não sabe (4) saltar para a P.48  
 Sim e ainda não pagou (2) seguir com a P.47                       Não responde (5) saltar para a P.48  
 Não (3) saltar para a P.48

**47. Qual foi o tempo médio que decorreu desde a apresentação do problema até a solução?** seguir com a P.48

- Até 1 semana (1)                                       Entre 6 meses e 1 ano inclusivé (5)  
 Até 1 mês (2)                                       À mais de 1 ano (6)  
 Entre 1 a 3 meses inclusivé (3)                                       Não sabe (7)  
 Entre 3 a 6 meses inclusivé (4)                                       Não responde (8)

**48. Nos últimos seis meses tem havido? Atenção TODOS devem ser inquiridos. Se o inquirido responder NÃO em todas as questões salta para a P.52**

[Atenção, trata-se de uma pergunta dirigida, logo deve preencher linha a linha e indicar uma só cruz por linha]

|                           | Sim | Não | NS | NR |
|---------------------------|-----|-----|----|----|
| Interrupções(1)           |     |     |    |    |
| Queda de tensão (2)       |     |     |    |    |
| Oscilações/flutuações (3) |     |     |    |    |

**49. Se SIM diga qual é a periodicidade?** seguir com a P.50

[Atenção, trata-se de uma pergunta dirigida, logo deve preencher linha a linha e indicar uma só cruz por linha]

|                           | Frequentemente (todos os dias) | Raramente (alguns dias pontualmente) | Ocasionalmente (duas a três por semana) | Uma vez por semana | Não se aplica | Não sabe | Não responde |
|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|---|--------------------|---------------|----------|--------------|
| Interrupções(1)           |                                |                                      |   |                    |               |          |              |
| Queda de tensão (2)       |                                |                                      |   |                    |               |          |              |
| Oscilações/flutuações (3) |                                |                                      |   |                    |               |          |              |

**50. Diga se existe algum periodo que ocorre com mais frequência? Atenção possibilidade de resposta múltipla** seguir com a P.51

[Atenção, trata-se de uma pergunta dirigida, logo deve preencher linha a linha]

|                 | Manhã | Tarde | Noite | Não se aplica | Não sabe | Não responde |
|-----------------|-------|-------|-------|---------------|----------|--------------|
| Interrupções(1) |       |       |       |               |          |              |

| [Atenção, trata-se de uma pergunta dirigida, logo deve preencher linha a linha] | Manhã | Tarde | Noite | Não se aplica | NS | NR |
|---|-------|-------|-------|---------------|----|----|
| Queda de tensão (2)   |       |       |       |               |    |    |
| Oscilações/flutuações (3)   |       |       |       |               |    |    |

51. Qual é o tempo de duração? seguir com a P.52

| [Atenção, trata-se de uma pergunta dirigida, logo deve preencher linha a linha e indicar uma só cruz por linha] | Até 1 Hora | De 1 a 3 Horas | Até 12 Horas | Até 24 horas | Mais de 24 Horas | Não se aplica | NS | NR |
|---|------------|----------------|--------------|--------------|------------------|---------------|----|----|
| Interrupções(1)   |            |                |              |              |                  |               |    |    |
| Queda de tensão (2)   |            |                |              |              |                  |               |    |    |
| Oscilações (3)  |            |                |              |              |                  |               |    |    |

52. O que é que acha sobre a qualidade de energia eléctrica fornecida pela EDM? **Atenção TODOS devem ser inquiridos.**

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Muito má (1) seguir com a P.53  | <input type="checkbox"/> Muito boa/excelente (5) saltar para a P.54 |
| <input type="checkbox"/> Má (2) seguir com a P.53        | <input type="checkbox"/> Não sabe (6) saltar para a P.54            |
| <input type="checkbox"/> Razoável (3) saltar para a P.54 | <input type="checkbox"/> Não responde (7) saltar para a P.54        |
| <input type="checkbox"/> Boa (4) saltar para a P.54      |   |

53. Se respondeu “Muito Má” ou “Má” na P.53 diga-nos Porquê? seguir com a P.54

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Há oscilações/flutuações (1) | <input type="checkbox"/> Não sabe (3)     |
| <input type="checkbox"/> Há interrupções (2)          | <input type="checkbox"/> Não responde (4) |
| <input type="checkbox"/> Outra (5):                   |   |

54. Em caso de falta de energia em sua casa/estabelecimento a quem recorre para a sua reposição? seguir com a P.55

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ao Piquete da EDM (1)     | <input type="checkbox"/> Não sabe (4)     |
| <input type="checkbox"/> Resolve pessoalmente (2)  | <input type="checkbox"/> Não responde (5) |
| <input type="checkbox"/> Chama um electricista (3) | <input type="checkbox"/> Outra (6):       |

55. No seu bairro tem havido roubo de material eléctrico? **Atenção seguir com a P.56, excepto se responder NÃO/NS/NR - salta para a P.58**

|                      | Sim | Não | Não sabe | Não responde |
|----------------------|-----|-----|----------|--------------|
| Cabos eléctricos (1) |     |     |          |              |
| Cantoneiras (2)      |     |     |          |              |
| Outro (3):           |     |     |          |              |
| Outro (4):           |     |     |          |              |

56. Se Sim, reportou a quem?

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não, não reporte (1) saltar para a P.58       | <input type="checkbox"/> Sim, reporte às autoridades administrativas (secretário do bairro/chefe do posto/outras) (4) saltar para a P.58 |
| <input type="checkbox"/> Sim, reporte à EDM (2) seguir com a P.57      | <input type="checkbox"/> Não sabe (5) saltar para a P.58   |
| <input type="checkbox"/> Sim, reporte à Polícia (3) saltar para a P.58 | <input type="checkbox"/> Não responde (6) saltar para a P.58   |
| <input type="checkbox"/> Outro (7) Indicar saltar para a P.58:         |  |

57. Se reportou a EDM, o que é que a Empresa fez? seguir com a P.58

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Reposição dos cabos eléctricos (1) | <input type="checkbox"/> Não sabe (3)     |
| <input type="checkbox"/> Reposição de cantoneiras (2)       | <input type="checkbox"/> Não responde (4) |
| <input type="checkbox"/> Outro (5):                         |   |

58. Alguma vez ampliou a instalação da sua casa/estabelecimento?

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) seguir com a P.59       | <input type="checkbox"/> Não (2) saltar para a P.62          |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.62 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.62 |

**59. Se SIM, fez com autorização/conhecimento da EDM?** seguir com a P.60

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Sim (1)      | <input type="checkbox"/> Não (2)          |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) | <input type="checkbox"/> Não responde (4) |

**60. Depois da ampliação da sua instalação, os seus aparelhos/electrodomésticos continuaram a funcionar como dantes?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) saltar para a P.62      | <input type="checkbox"/> Não (2) seguir com a P.61           |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.62 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.62 |

**61. Se respondeu NÃO, que tipo de problemas teve?** seguir com a P.62

•

•

•

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Não sabe (1) | <input type="checkbox"/> Não responde (2) |
|---------------------------------------|---|

### Estado de Iluminação Pública

**62. No seu bairro/zona de residência existe iluminação nas vias públicas?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) saltar para a P.64      | <input type="checkbox"/> Não (2) seguir com a P.69           |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.69 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.69 |

**63. Se respondeu NÃO, quais as razões?** seguir com a P.64

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Por falta de rede eléctrica (1)        | <input type="checkbox"/> Não sabe (4)     |
| <input type="checkbox"/> As lampadas estão fundidas (2)         | <input type="checkbox"/> Não responde (5) |
| <input type="checkbox"/> Os postes estão quebrados/partidos (3) | <input type="checkbox"/> Outro (6): _____ |

**64. No seu bairro/zona de residência tem havido iluminação nas vias públicas à noite?** seguir com a P.65

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Permanentemente/todos os dias (1)                        | <input type="checkbox"/> Muito raramente/alguns dias pontualmente com luz (5) |
| <input type="checkbox"/> Quase todos os dias/alguns dias pontualmente sem luz (2) | <input type="checkbox"/> Não sabe (6)   |
| <input type="checkbox"/> Ocasionalmente/duas a três vezes por semana (3)          | <input type="checkbox"/> Não responde (7)                                     |
| <input type="checkbox"/> Apenas uma vez por semana (4)                            |   |

**65. Quando há falta de iluminação nas vias públicas no seu bairro quanto tempo a EDM leva para resolver o problema ?** seguir com a P.66

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Menos de 1 dia (1)              | <input type="checkbox"/> Entre 6 meses e 1 ano inclusivé (6) |
| <input type="checkbox"/> Até 1 semana (2)                | <input type="checkbox"/> Mais de 1 ano (7)                   |
| <input type="checkbox"/> Até 1 mês (3)                   | <input type="checkbox"/> Não sabe (8)                        |
| <input type="checkbox"/> Entre 1 a 3 meses inclusivé (4) | <input type="checkbox"/> Não responde (9)                    |
| <input type="checkbox"/> Entre 3 a 6 meses inclusivé (5) |  |

**66. A EDM tem feito manutenção regular da iluminação nas vias públicas do seu bairro?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sim (1) seguir com a P.67       | <input type="checkbox"/> Não (2) saltar para a P.68          |
| <input type="checkbox"/> Não sabe (3) saltar para a P.68 | <input type="checkbox"/> Não responde (4) saltar para a P.68 |

**67. Se SIM, o que é que a EDM tem feito em concreto?** seguir com a P.768

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Trocar as lampadas fundidas (1)   | <input type="checkbox"/> Não sabe (3)     |
| <input type="checkbox"/> Reposição de postes quebrados (2) | <input type="checkbox"/> Não responde (4) |
| <input type="checkbox"/> Outro (5): _____                  |   |

**68. De um modo geral que avaliação faz da iluminação nas vias públicas no seu bairro?** seguir com a P.69

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Muito má (1) | <input type="checkbox"/> Muito boa/Excelente (5) |
| <input type="checkbox"/> Má (2)       | <input type="checkbox"/> Não sabe (6)            |
| <input type="checkbox"/> Razoável (3) | <input type="checkbox"/> Não responde (7)        |
| <input type="checkbox"/> Boa (4)      |  |

69. Conhece alguma zona/ avenida onde a falta de iluminação na via pública constitui perigo para os cidadãos ? **Atenção TODOS devem ser inquiridos.**

- Sim (1) seguir com a P.70                       Não (2) saltar para a P.71  
 Não sabe (3) saltar para a P.71                       Não responde (4) saltar para a P.71

70. Se SIM, indique por favor qual/quais? seguir com a P.71

•

•

•

- Não sabe (1)                       Não responde (2)

### Segurança das redes eléctricas

71. No bairro/zona onde reside existe? **Atenção TODOS devem ser inquiridos. Seguir para a P.72 excepto se responder NÃO/NS/NR em todas as questões - salta para a P.75**

|   | Sim | Não | NS | NR |
|---|-----|-----|----|----|
| Sub-Estação eléctrica (1)                           |     |     |    |    |
| Torre de transmissão (2)                            |     |     |    |    |
| Posto de transformação /PT (3)                      |     |     |    |    |
| Cabos exteriores de transporte de electricidade (4) |     |     |    |    |

72. Se SIM, nessas instalações existe algum aviso de perigo? seguir com a P.71

|   | Sim | Não | Não se aplica | NS | NR |
|---|-----|-----|---------------|----|----|
| Sub-Estação eléctrica (1)                           |     |     |               |    |    |
| Torre de transmissão (2)                            |     |     |               |    |    |
| Posto de transformação /PT (3)                      |     |     |               |    |    |
| Cabos exteriores de transporte de electricidade (4) |     |     |               |    |    |

73. Na sua opinião onde considera haver perigo? **Seguir para a P.74 excepto se responder NÃO/NS/NR em todas as questões - salta para a P.75**

|   | Sim | Não | NS | NR |
|---|-----|-----|----|----|
| Sub-Estação eléctrica (1)                           |     |     |    |    |
| Torre de transmissão (2)                            |     |     |    |    |
| Posto de transformação /PT (3)                      |     |     |    |    |
| Cabos exteriores de transporte de electricidade (4) |     |     |    |    |
| Outro :   |     |     |    |    |

74. Se SIM, porquê? seguir com a P.71

- Posto de transformação( PT ) estão abertos (1)  
 Posto de transformação(PT) não trancados (2)  
 Postes metalicos danificados (3)  
 Não sabe (4)  
 Não responde (5)  
 Outro (6):

75. Sabe se já ocorreu algum acidente/incidente com as redes eléctricas no seu bairro /zona de residência?

- Sim (1) seguir com a P.76                       Não (2) TERMINAR O QUESTIONÁRIO  
 Não sabe (3) TERMINAR O QUESTIONÁRIO                       Não responde (4) TERMINAR O QUESTIONÁRIO

76. O que é que ocorreu exactamente? TERMINAR O QUESTIONÁRIO

- Pessoa / criança electrocutada (1)  
 Poste de transmissão(PT) incendiou (2)  
 Roubo dos disjuntores do PT (3)  
 Não sabe (4)  
 Não responde (5)  
 Outro (6):

**CONCLUIR, AGRADECENDO A PARTICIPAÇÃO E O TEMPO DISPONIBILIZADO**

**ANEXO P.2 – CODIFICAÇÃO BAIRRO-AGÊNCIA /ZONA DISTRIBUIÇÃO (ZD) /UNIDADE DISTRIBUIÇÃO (UD)**

| <b>Área Distribuição Cidade Maputo</b> |                      |                      |                      |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| AGÊNCIA SEDE (A)                       | AGÊNCIA FPLM (B)     | AGÊNCIA MAHOTAS (C)  | AGÊNCIA JARDIM (D)   |
| ZD CATEMBE (E)                         | ZD MARRACUENE (F)    |                      |                      |
| 3 DE FEVEREIRO (1)                     | CHAMANCULO B (15)    | MAFALALA (29)        | MAXAQUENE C (42)     |
| 25 DE JUNHO A (2)                      | CHAMANCULO C (16)    | MALANGA (30)         | MAXAQUENE D (43)     |
| 25 DE JUNHO B (3)                      | CHAMANCULO D (17)    | MALHANGALAENE A (31) | MINKADJUINE (44)     |
| ALBAZINE(4)                            | COSTA DO SOL (18)    | MALHANGALAENE B (32) | NSALENE (45)         |
| ALTO MAÉ A (5)                         | FERROVIARIO (19)     | MALHAZINE (33)       | POLANA CANIÇO A (46) |
| ALTO MAÉ B (6)                         | FPLM (20)            | MAGOANINE A (34)     | POLANA CANIÇO B (47) |
| AEROPORTO A (7)                        | GEORGE DIMITROV (21) | MAGOANINE B (35)     | POLANA A (48)        |
| AEROPORTO B (8)                        | HULENE A (22)        | MAGOANINE C (36)     | POLANA B (49)        |
| BAGAMOIO (9)                           | HULENE B (23)        | MAHOTAS (37)         | SOMMERSHIELD (50)    |
| CENTRAL A (10)                         | INHAGOIA A (24)      | MAVALANE A (38)      | UNIDADE 7 (51)       |
| CENTRAL B (11)                         | INHAGOIA B (25)      | MAVALANE B (39)      | URBANIZAÇÃO (52)     |
| CENTRAL C (12)                         | JARDIM (26)          | MAXAQUENE A (40)     | XIPAMANINE (53)      |
| COOP (13)                              | LAULANE (27)         | MAXAQUENE B (41)     | ZIMPETO (54)         |
| CHAMANCULO A (14)                      | LUÍS CABRAL (28)     |                      |                      |

| <b>Área Distribuição Beira</b> |                        |                  |                  |
|--------------------------------|------------------------|------------------|------------------|
| AGÊNCIA SEDE (G)               | ZD DONDO (H)           | UD BUZI (I)      | UD GORONGOZA (J) |
| UD CAIA (L)                    | UD NHAMATANDA (M)      | UD INHAMINGA (N) | UD MARROMEU (O)  |
| ALTO DA MANGA (1)              | INHACONGO(8)           | MANANGA(15)      | PIONEIROS (22)   |
| CHOTA (2)                      | MACUTI (9)             | MUAVE(16)        | PONTA GÊA (23)   |
| CHAIMITE(3)                    | MACURUNGO (10)         | MUNGASSA(17)     | VAZ (24)         |
| CHINGUSSURA (4)                | MATACUANE (11)         | MHANGAU(18)      | VILA MASSANE(25) |
| CHIPANGARA (5)                 | MATADOURO(12)          | MARAZA(19)       | TCHONGA(26)      |
| ESTURRO (6)                    | MANGA MASCARENHAS (13) | NDUNGA(20)       |                  |
| INHAMIZUA (7)                  | MUNHAVA CENTRAL (14)   | NHANGOMA(21)     |                  |

| <b>Área Distribuição Nampula</b> |                   |                 |                    |
|----------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| AGÊNCIA SUL (P)                  | AGÊNCIA NORTE (Q) | ZD NAMETIL (R)  | ZD RIBÁUÉ (S)      |
| UD MORRUPULA (T)                 |                   |                 |                    |
| 1º DE MAIO (1)                   | LIMOEIROS (6)     | MUHALA (11)     | NAMUTEQUELIUA (16) |
| 25 DE SETEMBRO (2)               | MARRERE (7)       | MUTAUNHA (12)   | NAPIPENE (17)      |
| BOMBEIROS (3)                    | MILITAR (8)       | MUTAVA-REX (13) | NATIKIRE (18)      |
| CARRUPEIA (4)                    | MUAHIVIRE (9)     | MURAPANUIA (14) |                    |
| LIBERDADE (5)                    | MUATALA (10)      | NAMICOPO (15)   |                    |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

## 6.2. Universo



ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE, EP  
NÚMERO DE CLIENTES POR CATEGORIA  
TOTAL EDM-EP

| NOVEMBRO 2008             |  | Agência Sede  | Agência FPLM  | Agência Mahotas | Agência Jardim | ZD Catembe   | ZD Marracuene | Total A.D.C.M. |
|---------------------------|--|---------------|---------------|-----------------|----------------|--------------|---------------|----------------|
| Convencional /Pós-pago    |  | 21,261        | 0             | 0               | 35,651         | 0            | 0             | 56,912         |
| Credelec                  |  | 11,685        | 38,643        | 50,613          | 0              | 2,662        | 3,779         | 107,382        |
| GCBT                      |  | 682           | 0             | 0               | 114            | 0            | 0             | 796            |
| <b>Baixa Tensão-Total</b> |  | <b>33,628</b> | <b>38,643</b> | <b>50,613</b>   | <b>35,765</b>  | <b>2,662</b> | <b>3,779</b>  | <b>165,090</b> |
| Média Tensão              |  | 429           | 0             | 0               | 0              | 0            | 0             | 429            |
| Alta Tensão               |  | 1             | 0             | 0               | 0              | 0            | 0             | 1              |
| <b>TOTAL</b>              |  | <b>34,058</b> | <b>38,643</b> | <b>50,613</b>   | <b>35,765</b>  | <b>2,662</b> | <b>3,779</b>  | <b>165,520</b> |

Fonte: EDM, Direcção Comercial, 9 Fev. 2009

| Bairros           | Bairros           | Bairros      | Bairros      |
|-------------------|-------------------|--------------|--------------|
| Todos bairros DM1 | Todos bairros DM3 | Albasine     | Chamanculo A |
|                   | Mavalane A        | Costa do Sol | Chamanculo B |
|                   | Mavalane B        | 3 Fevereiro  | Chamanculo C |
|                   | Aeroporto A       | Laulane      | Chamanculo D |
|                   | Hulene A          | Magoanine A  | Malanga      |
|                   | Hulene B          | Magoanine B  | Minkadjuine  |
|                   |                   | Magoanine C  | Unidade 7    |
|                   |                   | Zimpeto      | Xipamanine   |
|                   |                   | Ferroviário  | Aeroporto B  |
|                   |                   | Mahotas      | Bagamoio     |
|                   |                   |              | G.Dimitrov   |
|                   |                   |              | Inhagoia A   |
|                   |                   |              | Inhagoia B   |
|                   |                   |              | Jardim       |
|                   |                   |              | Luis Cabral  |
|                   |                   |              | Malhazine    |
|                   |                   |              | Nsalene      |
|                   |                   |              | 25 Junho A   |
|                   |                   |              | 25 Junho B   |



ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE, EP  
NÚMERO DE CLIENTES POR CATEGORIA  
TOTAL EDM-EP

| NOVEMBRO 2008             |  | Agência Sede  | ZD Dondo     | UD Buzi    | UD Gorongoza | UD Caia    | UD Nhamatanda | UD Inhaminga | UD Marromeu | Total A.D.BEIRA |
|---------------------------|--|---------------|--------------|------------|--------------|------------|---------------|--------------|-------------|-----------------|
| Convencional /Pós-pago    |  | 68            | 3,133        | 891        | 754          | 380        | 1,213         | 284          | 100         | 6,823           |
| Credelec                  |  | 43,013        |              |            |              |            |               |              |             | 43,013          |
| GCBT                      |  | 272           | 25           | 11         | 7            | 2          | 16            | 9            | 0           | 342             |
| <b>Baixa Tensão-Total</b> |  | <b>43,353</b> | <b>3,158</b> | <b>902</b> | <b>761</b>   | <b>382</b> | <b>1,229</b>  | <b>293</b>   | <b>100</b>  | <b>50,178</b>   |
| Média Tensão              |  | 172           | 31           | 4          | 2            | 2          | 39            | 0            | 1           | 251             |
| Alta Tensão               |  | 0             | 0            | 0          | 0            | 0          | 0             | 0            | 0           | 0               |
| <b>TOTAL</b>              |  | <b>43,525</b> | <b>3,189</b> | <b>906</b> | <b>763</b>   | <b>384</b> | <b>1,268</b>  | <b>293</b>   | <b>101</b>  | <b>50,429</b>   |

Fonte: EDM, Direcção Comercial, 6 Fev. 2009

**Bairros**

Todos da Beira  
 Baixa  
 Maquinino  
 Ponta Gea  
 Esturro  
 Matacuane  
 Palmeiras  
 Pioneiros  
 Munhava  
 Manga  
 Manga Mascarenhas  
 Passagem de Nivel  
 Inhamizua  
 Zona Regulo Luis  
 Macuti Macurungo  
 Estoril  
 Aeroporto  
 Chingussura  
 Chipangara  
 Inhamudima  
 Praia Nova  
 Cerâmica  
 Muchatazina





ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE, EP  
 NÚMERO DE CLIENTES POR CATEGORIA  
 TOTAL EDM-EP

| NOVEMBRO 2008             |  | Agência Sede  | ZD Ribáué    | ZD Nametil   | ZD Morrupula | Total A.D.NAMPULA |
|---------------------------|--|---------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| Convencional /Pós-pago    |  | 12,733        | 1,965        | 1,571        | 564          | 16,833            |
| Credelec                  |  | 34,615        | 181          | 111          | 63           | 34,970            |
| GCBT                      |  | 81            | 0            | 0            | 0            | 81                |
| <b>Baixa Tensão-Total</b> |  | <b>47,429</b> | <b>2,146</b> | <b>1,682</b> | <b>627</b>   | <b>51,884</b>     |
| Média Tensão              |  | 65            | 0            | 0            | 0            | 65                |
| Alta Tensão               |  | 0             | 0            | 0            | 0            | 0                 |
| <b>TOTAL</b>              |  | <b>47,494</b> | <b>2,146</b> | <b>1,682</b> | <b>627</b>   | <b>51,949</b>     |

Fonte: EDM, Direcção Comercial, 18 Fev. 2009

**Bairros**  
 Todos Bairros Nampula



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

---

### 6.3. Plano de Amostragem



**ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE, EP**  
**NÚMERO DE CLIENTES POR CATEGORIA**  
**TOTAL EDM-EP**

| NOVEMBRO 2008                         | Agência Sede | Agência FPLM | Agência Mahotas | Agência Jardim | ZD Catembe | ZD Marracuene | Total A.D.C.M. |
|---------------------------------------|--------------|--------------|-----------------|----------------|------------|---------------|----------------|
| Convencional /Pós-pago                | 165          | 0            | 0               | 277            | 0          | 0             | 442            |
| Credelec                              | 59           | 194          | 255             | 0              | 13         | 19            | 540            |
| GCBT                                  | 293          | 0            | 0               | 49             | 0          | 0             | 342            |
| Média Tensão                          | 306          | 0            | 0               | 0              | 0          | 0             | 306            |
| Alta Tensão                           | 0            | 0            | 0               | 0              | 0          | 0             | 0              |
| <b>TOTAL (Amostragem Base Quotas)</b> | <b>823</b>   | <b>194</b>   | <b>255</b>      | <b>326</b>     | <b>13</b>  | <b>19</b>     | <b>1,630</b>   |

Fonte: GSC RESEARCH, 20 Fev. 2009

| Bairros           | Bairros           | Bairros      | Bairros      |
|-------------------|-------------------|--------------|--------------|
| Todos bairros DM1 | Todos bairros DM3 | Albasine     | Chamanculo A |
|                   | Mavalane A        | Costa do Sol | Chamanculo B |
|                   | Mavalane B        | 3 Fevereiro  | Chamanculo C |
|                   | Aeroporto A       | Laulane      | Chamanculo D |
|                   | Hulene A          | Magoanine A  | Malanga      |
|                   | Hulene B          | Magoanine B  | Minkadjuine  |
|                   | FPLM              | Magoanine C  | Unidade 7    |
|                   |                   | Zimpeto      | Xipamanine   |
|                   |                   | Ferroviário  | Aeroporto B  |
|                   |                   | Mahotas      | Bagamoio     |
|                   |                   |              | G.Dimitrov   |
|                   |                   |              | Inhagoia A   |
|                   |                   |              | Inhagoia B   |
|                   |                   |              | Jardim       |
|                   |                   |              | Luis Cabral  |
|                   |                   |              | Malhazine    |
|                   |                   |              | Nsalene      |
|                   |                   |              | 25 Junho A   |
|                   |                   |              | 25 Junho B   |



ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE, EP  
NÚMERO DE CLIENTES POR CATEGORIA  
TOTAL EDM-EP

| NOVEMBRO 2008                         | Agência Sede | ZD Dondo   | UD Buzi   | UD Gorongosa | UD Caia   | UD Nhamatanda | UD Inhaminga | UD Marromeu | Total A.D.BEIRA |
|---------------------------------------|--------------|------------|-----------|--------------|-----------|---------------|--------------|-------------|-----------------|
| Convencional /Pós-pago                | 3            | 141        | 40        | 34           | 17        | 55            | 13           | 5           | 308             |
| Credelec                              | 322          | 0          | 0         | 0            | 0         | 0             | 0            | 0           | 322             |
| GCBT                                  | 207          | 19         | 8         | 5            | 2         | 12            | 7            | 0           | 260             |
| Média Tensão                          | 178          | 32         | 4         | 2            | 2         | 40            | 0            | 1           | 260             |
| Alta Tensão                           | 0            | 0          | 0         | 0            | 0         | 0             | 0            | 0           | 0               |
| <b>TOTAL (Amostragem Base Quotas)</b> | <b>710</b>   | <b>193</b> | <b>53</b> | <b>41</b>    | <b>21</b> | <b>107</b>    | <b>20</b>    | <b>6</b>    | <b>1,150</b>    |

Fonte: GSC RESEARCH, 20 Fev. 2009

**Bairros**

Todos da Beira  
Baixa  
Maquinino  
Ponta Gea  
Esturro  
Matacuane  
Palmeiras  
Pioneiros  
Munhava  
Manga  
Manga Mascarenhas  
Passagem de Nivel  
Inhamizua  
Zona Regulo Luis  
Macuti Macurungo  
Estoril  
Aeroporto  
Chingussura  
Chipangara  
Inhamudima  
Praia Nova  
Cerâmica  
Muchatazina



**ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE, EP**  
**NÚMERO DE CLIENTES POR CATEGORIA**  
**TOTAL EDM-EP**

| <b>NOVEMBRO 2008</b>                  | <b>Agência Sede</b> | <b>ZD Ribáué</b> | <b>ZD Nametil</b> | <b>ZD Morrupula</b> | <b>Total A.D.NAMPULA</b> |
|---------------------------------------|---------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------------|
| Convencional /Pós-pago                | 233                 | 36               | 29                | 10                  | <b>308</b>               |
| Credelec                              | 305                 | 2                | 1                 | 1                   | <b>308</b>               |
| GCBT                                  | 70                  | 0                | 0                 | 0                   | <b>70</b>                |
| Média Tensão                          | 60                  | 0                | 0                 | 0                   | <b>60</b>                |
| Alta Tensão                           | 0                   | 0                | 0                 | 0                   | <b>0</b>                 |
| <b>TOTAL (Amostragem Base Quotas)</b> | <b>668</b>          | <b>38</b>        | <b>30</b>         | <b>11</b>           | <b>746</b>               |

*Fonte: GSC RESEARCH, 20 Fev. 2009*

**Bairros**  
Todos Bairros Nampula



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

## 6.4. Outputs Gerais

### Área de Distribuição

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| A.D.C.M      | 1613        | 45,3          |
| A.D.B        | 1066        | 29,9          |
| A.D.N        | 882         | 24,8          |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

### Agência / Zona de Distribuição(ZD) / Unidade de Distribuição(UD)

| Área de Distribuição | Zona de Distribuição | Frequency    | Valid Percent |
|----------------------|----------------------|--------------|---------------|
| A.D.C.M              | AGÊNCIA SEDE         | 759          | 47,1          |
|                      | AGÊNCIA FPLM         | 230          | 14,3          |
|                      | AGÊNCIA MAHOTAS      | 223          | 13,8          |
|                      | AGÊNCIA JARDIM       | 344          | 21,3          |
|                      | ZD CATEMBE           | 33           | 2,0           |
|                      | ZD MARRACUENE        | 24           | 1,5           |
|                      | Total                | 1613         | 100,0         |
|                      | A.D.B                | AGÊNCIA SEDE | 701           |
| ZD DONDO             |                      | 162          | 15,2          |
| UD BUZI              |                      | 44           | 4,1           |
| UD GORONGOZA         |                      | 21           | 2,0           |
| UD CAIA              |                      | 21           | 2,0           |
| UD NHAMATANDA        |                      | 88           | 8,3           |
| UD INHAMINGA         |                      | 17           | 1,6           |
| UD MARROMEU          |                      | 12           | 1,1           |
| Total                |                      | 1066         | 100,0         |
| A.D.N                | AGÊNCIA SEDE         | 757          | 85,8          |
|                      | ZD NAMETIL           | 34           | 3,9           |
|                      | ZD RIBÁUE            | 61           | 6,9           |
|                      | UD MORRUPULA         | 30           | 3,4           |
| <b>Total</b>         | <b>882</b>           | <b>100,0</b> |               |

### Sexo

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Masculino    | 1941        | 54,5          |
| Feminino     | 1620        | 45,5          |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Idade**

|                          | Frequency   | Valid Percent |
|--------------------------|-------------|---------------|
| 18 aos 19 Anos           | 391         | 11,0          |
| 20 aos 24 Anos           | 577         | 16,2          |
| 25 aos 29 Anos           | 665         | 18,7          |
| 30 aos 34 Anos           | 536         | 15,1          |
| 35 aos 39 Anos           | 392         | 11,0          |
| 40 aos 44 Anos           | 319         | 9,0           |
| 45 aos 49 Anos           | 241         | 6,8           |
| 50 aos 54 Anos           | 147         | 4,1           |
| 55 aos 59 Anos           | 91          | 2,6           |
| 60 aos 64 Anos           | 55          | 1,5           |
| Maior ou igual a 65 Anos | 39          | 1,1           |
| Não responde             | 108         | 3,0           |
| <b>Total</b>             | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

**Grau de Escolaridade:**

|  | Frequency   | Valid Percent |
|--|-------------|---------------|
| Não sabe ler nem escrever                  | 30          | ,8            |
| Alfabetização                              | 57          | 1,6           |
| 1ª a 5ª classe                             | 267         | 7,5           |
| 6ª a 7ª classe                             | 453         | 12,7          |
| 8ª a 10ª classe/Ensino básico profissional | 1071        | 30,1          |
| 11ª a 12ª classe/Ensino médio profissional | 1101        | 30,9          |
| Ensino Superior                            | 453         | 12,7          |
| Não respondeu                              | 129         | 3,6           |
| <b>Total</b>                               | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

**Indique a principal fonte de energia que usa para iluminação da sua casa/estabelecimento ?**

|               | Frequency | Valid Percent |
|---------------|-----------|---------------|
| Electricidade | 3561      | 100,0         |

## CARACTERIZAÇÃO DA INSTALAÇÃO

**Qual é o tipo de contador que usa ?**

|                     | Frequency   | Valid Percent |
|---------------------|-------------|---------------|
| Credelec            | 1356        | 38,1          |
| Pós-pago (contador) | 2205        | 61,9          |
| <b>Total</b>        | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Qual é o tipo de consumo que usa ?

|                                      | Frequency   | Valid Percent |
|--------------------------------------|-------------|---------------|
| Grandes Consumidores de Baixa Tensão | 735         | 20,6          |
| Média Tensão                         | 436         | 12,2          |
| Baixa Tensão                         | 2390        | 67,1          |
| <b>Total</b>                         | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

Sabe qual é a tarifa que usa-Baixa Tensão ?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Social       | 68          | 2,8           |
| Doméstica    | 2179        | 91,2          |
| Geral        | 37          | 1,5           |
| Não sabe     | 106         | 4,4           |
| <b>Total</b> | <b>2390</b> | <b>100,0</b>  |

Que imagem tem da EDM?

|                      | Frequency   | Valid Percent |
|----------------------|-------------|---------------|
| Muito Má             | 54          | 1,5           |
| Má                   | 249         | 7,0           |
| Razoável             | 1075        | 30,2          |
| Bom                  | 2009        | 56,4          |
| Muito Bom /Excelente | 70          | 2,0           |
| Não sabe             | 104         | 2,9           |
| <b>Total</b>         | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

Conhece a Missão /Visão/Lema da EDM

|                | Sim   |      | Não   |      | Não sabe |      |
|----------------|-------|------|-------|------|----------|------|
|                | Count | %    | Count | %    | Count    | %    |
| Missão da EDM  | 2519  | 70,7 | 520   | 14,6 | 522      | 14,7 |
| Visão da EDM   | 879   | 24,7 | 1478  | 41,5 | 1204     | 33,8 |
| Valores da EDM | 430   | 12,1 | 1724  | 48,4 | 1407     | 39,5 |
| Lema da EDM    | 1790  | 50,3 | 929   | 26,1 | 842      | 23,6 |





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Quais são as principais actividades da EDM**

|  | Count       | Column %     |
|--|-------------|--------------|
| Exploração do serviço público de produção de energia | 287         | 8,1          |
| Transporte de energia                                | 1434        | 40,3         |
| Distribuição de energia                              | 2642        | 74,2         |
| Comercialização de energia                           | 894         | 25,1         |
| Defender o interesse do consumidor                   | 244         | 6,9          |
| Não sabe   | 309         | 8,7          |
| <b>Total</b>   | <b>3561</b> | <b>100,0</b> |

**Conhece algum tipo de actividade realizada pela EDM fora das suas atribuições principais?**

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 1878        | 52,7          |
| Nao          | 1531        | 43,0          |
| Não sabe     | 152         | 4,3           |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

**Indique as actividades realizadas pela EDM fora das suas atribuições principais**

|                                   | Count       | Column %     |
|-----------------------------------|-------------|--------------|
| Educação                          | 454         | 24,2         |
| Saúde                             | 223         | 11,9         |
| Cultura                           | 382         | 20,3         |
| Desporto                          | 1576        | 83,9         |
| Construcao de escolas             | 168         | 8,9          |
| Oferta de material escolar        | 218         | 11,6         |
| Apoio ao Instituto do Coração     | 72          | 3,8          |
| Pagamento de Operações a crianças | 50          | 2,7          |
| Não sabe                          | 28          | 1,5          |
| Não responde                      | 7           | ,4           |
| Outro                             | 91          | 4,8          |
| <b>Total</b>                      | <b>1878</b> | <b>100,0</b> |

**Qual é a sua opinião em relação as actividades realizados pela EDM ?**

|                      | Frequency   | Valid Percent |
|----------------------|-------------|---------------|
| Muito Má             | 14          | ,7            |
| Má                   | 36          | 1,9           |
| Razoável             | 199         | 10,6          |
| Bom                  | 1274        | 67,8          |
| Muito Bom /Excelente | 283         | 15,1          |
| Não sabe             | 72          | 3,8           |
| <b>Total</b>         | <b>1878</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Já ouviu falar da Linha Verde?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 2003        | 56,2          |
| Não          | 1512        | 42,5          |
| Não responde | 46          | 1,3           |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

Para que serve a Linha Verde

|                                      | Count       | %            |
|--------------------------------------|-------------|--------------|
| Saber o valor da factura do mês      | 347         | 17,3         |
| Saber saldos                         | 339         | 16,9         |
| Saber o Período de consumo facturado | 190         | 9,5          |
| Saber o Período de pagamento         | 143         | 7,1          |
| Saber o consumo facturado            | 215         | 10,7         |
| Saber o Extractos via fax            | 42          | 2,1          |
| Não sabe                             | 576         | 28,8         |
| Não responde                         | 25          | 1,2          |
| Outro                                | 749         | 37,4         |
| <b>Total</b>                         | <b>2003</b> | <b>100,0</b> |

Alguma vez usou a Linha Verde?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 188         | 9,4           |
| Não          | 1767        | 88,2          |
| Não sabe     | 15          | ,7            |
| Não responde | 33          | 1,6           |
| <b>Total</b> | <b>2003</b> | <b>100,0</b>  |

Se SIM, quando usou a Linha Verde

|                             | Frequency  | Valid Percent |
|-----------------------------|------------|---------------|
| Até a 1 semana              | 19         | 10,1          |
| Até a 1 mês                 | 41         | 21,8          |
| Entre 1 a 3 meses inclusivé | 47         | 25,0          |
| Entre 3 a 6 meses inclusivé | 27         | 14,4          |
| Mais de 6 meses             | 44         | 23,4          |
| Não sabe                    | 8          | 4,3           |
| Não responde                | 2          | 1,1           |
| <b>Total</b>                | <b>188</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Qual foi a finalidade do uso da linha verde**

|                                      | Count      | Column %     |
|--------------------------------------|------------|--------------|
| Saber o valor da factura do mês      | 37         | 19,7         |
| Saber saldos                         | 35         | 18,6         |
| Saber o Período de consumo facturado | 20         | 10,6         |
| Saber o Período de pagamento         | 18         | 9,6          |
| Saber o consumo facturado            | 17         | 9,0          |
| Saber o Extractos via fax            | 6          | 3,2          |
| Não sabe                             |            |              |
| Não responde                         | 5          | 2,7          |
| Outro                                | 86         | 45,7         |
| <b>Total</b>                         | <b>188</b> | <b>100,0</b> |

**Da última vez que usou a Linha Verde, a sua preocupação chegou a ser resolvida?**

|              | Frequency  | Valid Percent |
|--------------|------------|---------------|
| Sim          | 146        | 77,7          |
| Não          | 34         | 18,1          |
| Não sabe     | 3          | 1,6           |
| Não responde | 5          | 2,7           |
| <b>Total</b> | <b>188</b> | <b>100,0</b>  |

**Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da Linha Verde?**

|                      | Frequency  | Valid Percent |
|----------------------|------------|---------------|
| Muito Má             | 1          | ,7            |
| Má                   | 4          | 2,7           |
| Razoável             | 49         | 33,6          |
| Bom                  | 78         | 53,4          |
| Muito Bom /Excelente | 12         | 8,2           |
| Não responde         | 2          | 1,4           |
| <b>Total</b>         | <b>146</b> | <b>100,0</b>  |

**Alguma vez dirigiu-se a uma agência da EDM**

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 2884        | 81,0          |
| Não          | 671         | 18,8          |
| Não sabe     | 4           | ,1            |
| Não responde | 2           | ,1            |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Qual foi o assunto que foi tratar na Agência da EDM

|                    | Count       | Column %     |
|--------------------|-------------|--------------|
| Pedir informação   | 368         | 12,8         |
| Esclarecer dúvidas | 332         | 11,5         |
| Assinar contrato   | 359         | 12,4         |
| Pedir extrato      | 70          | 2,4          |
| Pagar factura      | 1510        | 52,4         |
| Fazer reclamação   | 964         | 33,4         |
| Não sabe           | 6           | ,2           |
| Não responde       | 13          | ,5           |
| Outro              | 483         | 16,7         |
| <b>Total</b>       | <b>2884</b> | <b>100,0</b> |

Da vez que se dirigiu à agência a sua preocupação chegou a ser resolvida?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 2636        | 91,4          |
| Não          | 218         | 7,6           |
| Não sabe     | 17          | ,6            |
| Não responde | 13          | ,5            |
| <b>Total</b> | <b>2884</b> | <b>100,0</b>  |

Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da agência da EDM?

|                      | Frequency   | Valid Percent |
|----------------------|-------------|---------------|
| Muito Má             | 21          | ,8            |
| Má                   | 79          | 3,0           |
| Razoável             | 882         | 33,5          |
| Bom                  | 1580        | 59,9          |
| Muito Bom /Excelente | 65          | 2,5           |
| Não sabe             | 1           | ,0            |
| Não responde         | 8           | ,3            |
| <b>Total</b>         | <b>2636</b> | <b>100,0</b>  |

Como classifica de um modo geral quanto a flexibilidade no atendimento?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Rápido       | 1621        | 61,5          |
| Lento        | 963         | 36,5          |
| Não sabe     | 7           | ,3            |
| Não responde | 45          | 1,7           |
| <b>Total</b> | <b>2636</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Como classifica de um modo geral quanto ao relacionamento

|                    | Frequency   | Valid Percent |
|--------------------|-------------|---------------|
| Não sabe           | 18          | ,7            |
| Não responde       | 79          | 3,0           |
| Bom relacionamento | 2330        | 88,4          |
| Mau relacionamento | 209         | 7,9           |
| <b>Total</b>       | <b>2636</b> | <b>100,0</b>  |

Como classifica de um modo geral quanto ao respeito

|                                | Frequency   | Valid Percent |
|--------------------------------|-------------|---------------|
| Não sabe                       | 27          | 1,0           |
| Não responde                   | 84          | 3,2           |
| Respeito                       | 2356        | 89,4          |
| Houve discriminação e desprezo | 169         | 6,4           |
| <b>Total</b>                   | <b>2636</b> | <b>100,0</b>  |

Como classifica de um modo geral quanto ao relacionamento a Educação

|  | Frequency   | Valid Percent |
|--|-------------|---------------|
| Não sabe                                 | 33          | 1,3           |
| Não responde                             | 75          | 2,8           |
| Educação                                 | 2349        | 89,1          |
| Arrogância, falta de educação e respeito | 179         | 6,8           |
| <b>Total</b>                             | <b>2636</b> | <b>100,0</b>  |

Como classifica de um modo geral quanto a dedicação

|                           | Frequency   | Valid Percent |
|---------------------------|-------------|---------------|
| Não sabe                  | 27          | 1,0           |
| Não responde              | 96          | 3,6           |
| Atenção e dedicação       | 1977        | 75,0          |
| Pouca atenção e dedicação | 536         | 20,3          |
| <b>Total</b>              | <b>2636</b> | <b>100,0</b>  |

Como classifica de um modo geral quanto ao relacionamento a simpatia

|                                    | Frequency   | Valid Percent |
|------------------------------------|-------------|---------------|
| Não sabe                           | 25          | ,9            |
| Não responde                       | 82          | 3,1           |
| Atendimento com sorriso e simpatia | 1976        | 75,0          |
| Pouca simpatia Pouca simpatia      | 553         | 21,0          |
| <b>Total</b>                       | <b>2636</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

## QUESTÕES SOBRE SERVIÇOS DE PRÉ-PAGO E PÓS-PAGO

Acha que o valor que paga pela energia elétrica corresponde ao que consome?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 2329        | 65,4          |
| Não          | 843         | 23,7          |
| Não sabe     | 216         | 6,1           |
| Não responde | 173         | 4,9           |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

## QUESTÕES SOBRE SERVIÇOS DE PIQUETE

Já alguma vez solicitou a intervenção dos serviços de Piquete para a resolução de algum problema que o afligia?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 1912        | 53,7          |
| Não          | 1614        | 45,3          |
| Não sabe     | 29          | ,8            |
| Não responde | 6           | ,2            |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

Quanto tempo os serviços de Piquete levaram para resolver o seu problema?

|                  | Frequency   | Valid Percent |
|------------------|-------------|---------------|
| Até 1 Hora       | 639         | 33,4          |
| De 1 a 3 Horas   | 575         | 30,1          |
| Até 12 Horas     | 209         | 10,9          |
| Até 24 Horas     | 169         | 8,8           |
| Mais de 24 Horas | 270         | 14,1          |
| Não sabe         | 45          | 2,4           |
| Não responde     | 5           | ,3            |
| <b>Total</b>     | <b>1912</b> | <b>100,0</b>  |

Que opinião tem quanto aos serviços prestados pelo Piquete?

|                     | Frequency   | Valid Percent |
|---------------------|-------------|---------------|
| Muito Mau           | 56          | 2,9           |
| Mau                 | 246         | 12,9          |
| Razoável            | 764         | 40,0          |
| Bom                 | 793         | 41,5          |
| Muito Bom/Excelente | 40          | 2,1           |
| Não sabe            | 8           | ,4            |
| Não responde        | 5           | ,3            |
| <b>Total</b>        | <b>1912</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

## QUALIDADE DE ENERGIA FORNECIDA

Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 1032        | 29,0          |
| Não          | 2487        | 69,8          |
| Não sabe     | 35          | 1,0           |
| Não responde | 7           | ,2            |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

Se SIM, alguma vez reportou o facto à EDM?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 328         | 31,8          |
| Não          | 679         | 65,8          |
| Não sabe     | 18          | 1,7           |
| Não responde | 7           | ,7            |
| <b>Total</b> | <b>1032</b> | <b>100,0</b>  |

Quais foram os acessórios/equipamentos que foram danificados

|                              | Count       | Column %     |
|------------------------------|-------------|--------------|
| Fusíveis                     | 92          | 8,9          |
| Disjuntores                  | 81          | 7,8          |
| Interruptores                | 31          | 3,0          |
| Tomadas                      | 37          | 3,6          |
| Electrodomésticos da cozinha | 284         | 27,5         |
| Electrodomésticos da sala    | 518         | 50,2         |
| Não sabe                     | 8           | ,8           |
| Não responde                 | 53          | 5,1          |
| Outro:                       | 282         | 27,3         |
| <b>Total</b>                 | <b>1032</b> | <b>100,0</b> |

A EDM responsabilizou-se pelos danos causados?

|                       | Frequency  | Valid Percent |
|-----------------------|------------|---------------|
| Sim e pagou           | 39         | 11,9          |
| Sim e ainda não pagou | 63         | 19,2          |
| Não                   | 192        | 58,5          |
| Não sabe              | 29         | 8,8           |
| Não responde          | 5          | 1,5           |
| <b>Total</b>          | <b>328</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Qual foi o tempo médio que decorreu desde a apresentação do problema até a solução?

|                                 | Frequency  | Valid Percent |
|---------------------------------|------------|---------------|
| Até 1 semana                    | 15         | 4,6           |
| Até 1 mês                       | 19         | 5,8           |
| Entre 1 a 3 meses inclusivé     | 15         | 4,6           |
| Entre 3 a 6 meses inclusivé     | 11         | 3,4           |
| Entre 6 meses e 1 ano inclusivé | 7          | 2,1           |
| À mais de 1 ano                 | 10         | 3,0           |
| Não sabe                        | 232        | 70,7          |
| Não responde                    | 19         | 5,8           |
| <b>Total</b>                    | <b>328</b> | <b>100,0</b>  |

Nos últimos seis meses tem se verificado as seguintes anomalias?

|                       | Sim   |      | Não   |      | Não sabe |      | Não responde |     | Total |       |
|-----------------------|-------|------|-------|------|----------|------|--------------|-----|-------|-------|
|                       | Count | %    | Count | %    | Count    | %    | Count        | %   | Count | %     |
| Interrupções          | 2882  | 80,9 | 585   | 16,4 | 64       | 1,8  | 30           | ,8  | 3561  | 100,0 |
| Queda de tensão       | 1562  | 43,9 | 1545  | 43,4 | 370      | 10,4 | 84           | 2,4 | 3561  | 100,0 |
| Oscilações/flutuações | 2329  | 65,4 | 1031  | 29,0 | 152      | 4,3  | 49           | 1,4 | 3561  | 100,0 |

Qual tem tem sido a periodicidade das seguintes anomalias

|                       | Frequentemente (todos dias) |      | Raramente (alguns dias pontualmente) |      | Ocasionalmente (duas a três vezes por semana) |      | Uma vez por semana |      | Não sabe |     | Não responde |    | Total |       |
|-----------------------|-----------------------------|------|--------------------------------------|------|---|------|--------------------|------|----------|-----|--------------|----|-------|-------|
|                       | Count                       | %    | Count                                | %    | Count   | %    | Count              | %    | Count    | %   | Count        | %  | Count | %     |
| Interrupções          | 589                         | 20,4 | 1242                                 | 43,1 | 785   | 27,2 | 251                | 8,7  | 12       | ,4  | 3            | ,1 | 2882  | 100,0 |
| Queda de tensão       | 234                         | 15,0 | 784                                  | 50,2 | 354   | 22,7 | 166                | 10,6 | 24       | 1,5 |              |    | 1562  | 100,0 |
| Oscilações/flutuações | 577                         | 24,8 | 955                                  | 41,0 | 590   | 25,3 | 179                | 7,7  | 22       | ,9  | 6            | ,3 | 2329  | 100,0 |





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Interrupções-number of cases**

|                           | Count       | %           |
|---------------------------|-------------|-------------|
| Interrupções -Manhã       | 1177        | 28,1        |
| Interrupções- Tarde       | 1372        | 32,7        |
| Interrupções - Noite      | 1620        | 38,7        |
| Interrupções-Não sabe     | 16          | ,4          |
| Interrupções-Não responde | 5           | ,1          |
| <b>Total</b>              | <b>2882</b> | <b>68,8</b> |

**Queda de tensão - number of cases**

|                               | Count       | %            |
|-------------------------------|-------------|--------------|
| Queda de tensão- Manhã        | 416         | 26,6         |
| Queda de tensão-Tarde         | 740         | 47,4         |
| Queda de tensão-Noite         | 781         | 50,0         |
| Queda de tensão- Não sabe     | 38          | 2,4          |
| Queda de tensão- Não responde | 4           | ,3           |
| <b>Total</b>                  | <b>1562</b> | <b>100,0</b> |

**Queda de tensão -number of responses**

|                               | Count       | %           |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Queda de tensão- Manhã        | 416         | 21,0        |
| Queda de tensão-Tarde         | 740         | 37,4        |
| Queda de tensão-Noite         | 781         | 39,5        |
| Queda de tensão- Não sabe     | 38          | 1,9         |
| Queda de tensão- Não responde | 4           | ,2          |
| <b>Total</b>                  | <b>1562</b> | <b>78,9</b> |

**Oscilações/flutuações - number of cases**

|                                    | Count       | %            |
|------------------------------------|-------------|--------------|
| Oscilações/flutuações Manhã        | 804         | 34,5         |
| Oscilações/flutuações-Tarde        | 927         | 39,8         |
| Oscilações/flutuações-Noite        | 1398        | 60,0         |
| Oscilações/flutuações- Não sabe    | 38          | 1,6          |
| Oscilações/flutuações-Não responde | 6           | ,3           |
| <b>Total</b>                       | <b>2329</b> | <b>100,0</b> |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Oscilações/flutuações - number of responses

|                                    | Count       | Column %    |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Oscilações/flutuações Manhã        | 804         | 25,3        |
| Oscilações/flutuações-Tarde        | 927         | 29,2        |
| Oscilações/flutuações-Noite        | 1398        | 44,1        |
| Oscilações/flutuações- Não sabe    | 38          | 1,2         |
| Oscilações/flutuações-Não responde | 6           | ,2          |
| <b>Total</b>                       | <b>2329</b> | <b>73,4</b> |

O tempo de duração das interrupções?

|                  | Frequency   | Valid Percent |
|------------------|-------------|---------------|
| Até 1 Hora       | 1605        | 55,7          |
| De 1 a 3 Horas   | 822         | 28,5          |
| Até 12 Horas     | 210         | 7,3           |
| Até 24 Horas     | 96          | 3,3           |
| Mais de 24 Horas | 91          | 3,2           |
| NS               | 51          | 1,8           |
| NR               | 7           | ,2            |
| <b>Total</b>     | <b>2882</b> | <b>100,0</b>  |

O tempo de duração das quedas de tensão

|                  | Frequency   | Valid Percent |
|------------------|-------------|---------------|
| Até 1 Hora       | 959         | 61,4          |
| De 1 a 3 Horas   | 287         | 18,4          |
| Até 12 Horas     | 106         | 6,8           |
| Até 24 Horas     | 63          | 4,0           |
| Mais de 24 Horas | 76          | 4,9           |
| NS               | 68          | 4,4           |
| NR               | 3           | ,2            |
| <b>Total</b>     | <b>1562</b> | <b>100,0</b>  |

Tempo de duração das oscilações/flutuações

|                  | Frequency   | Valid Percent |
|------------------|-------------|---------------|
| Até 1 Hora       | 1693        | 72,7          |
| De 1 a 3 Horas   | 380         | 16,3          |
| Até 12 Horas     | 116         | 5,0           |
| Até 24 Horas     | 45          | 1,9           |
| Mais de 24 Horas | 29          | 1,2           |
| NS               | 56          | 2,4           |
| NR               | 10          | ,4            |
| <b>Total</b>     | <b>2329</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

O que é que acha sobre a qualidade de energia eléctrica fornecida pela EDM?

|                     | Frequency   | Valid Percent |
|---------------------|-------------|---------------|
| Muito Má            | 60          | 1,7           |
| Má                  | 254         | 7,1           |
| Razoável            | 1041        | 29,2          |
| Boa                 | 2055        | 57,7          |
| Muito boa/excelente | 118         | 3,3           |
| Não sabe            | 4           | ,1            |
| Não responde        | 29          | ,8            |
| <b>Total</b>        | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

Porque razão considera de muito má ou má a qualidade de energia fornecida pela EDM

|                          | Count      | %            |
|--------------------------|------------|--------------|
| Há oscilações/flutuações | 214        | 68,2         |
| Há interrupções          | 242        | 77,1         |
| Não sabe                 | 1          | ,3           |
| Não responde             | 27         | 8,6          |
| Outra                    | 32         | 10,2         |
| <b>Total</b>             | <b>314</b> | <b>100,0</b> |

Em caso de falta de energia em sua casa/estabelecimento a quem recorre para a sua reparação-number of cases

|                       | Count       | %            |
|-----------------------|-------------|--------------|
| Ao Piquete da EDM     | 1803        | 50,6         |
| Resolve pessoalmente  | 274         | 7,7          |
| Chama um electricista | 1080        | 30,3         |
| Não sabe              | 78          | 2,2          |
| Não responde          | 230         | 6,5          |
| Outra                 | 245         | 6,9          |
| <b>Total</b>          | <b>3561</b> | <b>100,0</b> |

No seu bairro tem havido roubo de material eléctrico?

|                  | Sim   |      | Não   |      | Não sabe |      | Não responde |      | Total |       |
|------------------|-------|------|-------|------|----------|------|--------------|------|-------|-------|
|                  | Count | %    | Count | %    | Count    | %    | Count        | %    | Count | %     |
| Cabos Eléctricos | 456   | 12,8 | 2582  | 72,5 | 493      | 13,8 | 30           | ,8   | 3561  | 100,0 |
| Cantoneiras      | 207   | 5,8  | 2766  | 77,7 | 554      | 15,6 | 34           | 1,0  | 3561  | 100,0 |
| Outro:           | 65    | 1,8  | 1899  | 53,3 | 175      | 4,9  | 1422         | 39,9 | 3561  | 100,0 |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P

**A quem reportou o roubo de material eléctrico ocorrido**

|  | Count | Column % |
|--|-------|----------|
| Não, não reportei                            | 270   | 52,7     |
| Sim, reportei à EDM                          | 165   | 32,2     |
| Sim, reportei à Polícia                      | 24    | 4,7      |
| Sim, reportei às autoridades administrativas | 23    | 4,5      |
| Não sabe                                     | 22    | 4,3      |
| Não responde                                 | 18    | 3,5      |
| Outro:                                       | 4     | ,8       |

**Se reportou a EDM, o que é que a Empresa fez?**

|                                | Frequency   | Valid Percent |
|--------------------------------|-------------|---------------|
| Reposição dos cabos eléctricos | 105         | 63,6          |
| Reposição de cantoneiras       | 7           | 4,2           |
| Não sabe                       | 6           | 3,6           |
| Não responde                   | 1           | ,6            |
| Outro                          | 46          | 27,9          |
| <b>Total</b>                   | <b>165</b>  | <b>100,0</b>  |
| Missing System                 | 3396        |               |
| <b>Total</b>                   | <b>3561</b> |               |

**Alguma vez ampliou a instalação da sua casa/estabelecimento?**

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 476         | 13,4          |
| Não          | 2976        | 83,6          |
| Não sabe     | 71          | 2,0           |
| Não responde | 38          | 1,1           |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

**Alguma vez ampliou a instalação da sua casa/estabelecimento?**

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 476         | 13,4          |
| Não          | 2976        | 83,6          |
| Não sabe     | 109         | 3,1           |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Se SIM, fez com autorização/conhecimento da EDM?

|              | Frequency  | Valid Percent |
|--------------|------------|---------------|
| Sim          | 219        | 46,0          |
| Não          | 223        | 46,8          |
| Não sabe     | 26         | 5,5           |
| Não responde | 8          | 1,7           |
| <b>Total</b> | <b>476</b> | <b>100,0</b>  |

Depois da ampliação da sua instalação, os seus aparelhos/electrodomésticos continuaram a funcionar como dantes?

|              | Frequency  | Valid Percent |
|--------------|------------|---------------|
| Sim          | 438        | 92,0          |
| Não          | 22         | 4,6           |
| Não sabe     | 4          | ,8            |
| Não responde | 12         | 2,5           |
| <b>Total</b> | <b>476</b> | <b>100,0</b>  |

No seu bairro/zona de residência existe iluminação nas vias públicas?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 2757        | 77,4          |
| Não          | 762         | 21,4          |
| Não responde | 42          | 1,2           |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

Se respondeu NÃO, quais as razões?

|                                    | Frequency  | Valid Percent |
|------------------------------------|------------|---------------|
| Por falta de rede eléctrica        | 71         | 9,3           |
| As lampadas estão fundidas         | 178        | 23,4          |
| Os postes estão quebrados/partidos | 26         | 3,4           |
| Não sabe                           | 196        | 25,7          |
| Não responde                       | 32         | 4,2           |
| Outro                              | 259        | 34,0          |
| <b>Total</b>                       | <b>762</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

No seu bairro/zona de residência tem havido iluminação nas vias públicas à noite?

|  | Frequency   | Valid Percent |
|--|-------------|---------------|
| Permanetemente/todos dias                            | 2068        | 75,0          |
| Quase todos os dias/alguns dias pontualmente sem luz | 498         | 18,1          |
| Ocasionalmente/duas à três vezes por semana          | 126         | 4,6           |
| Apenas uma vez por semana                            | 5           | ,2            |
| Muito raramente/alguns dias pontualmente com luz     | 36          | 1,3           |
| Não sabe   | 15          | ,5            |
| Não responde   | 9           | ,3            |
| <b>Total</b>   | <b>2757</b> | <b>100,0</b>  |

Quando há falta de iluminação nas vias públicas do seu bairro quanto tempo a EDM leva para resolver o problema?

|                                 | Frequency   | Valid Percent |
|---------------------------------|-------------|---------------|
| Menos de um dia                 | 1243        | 45,1          |
| Até 1 semana                    | 676         | 24,5          |
| Até 1 mês                       | 121         | 4,4           |
| Entre 1 a 3 meses               | 51          | 1,8           |
| Entre 3 a 6 meses               | 14          | ,5            |
| Entre 6 meses a 1 ano inclusivé | 19          | ,7            |
| Mais 1 um ano                   | 25          | ,9            |
| Não sabe                        | 559         | 20,3          |
| Não responde                    | 49          | 1,8           |
| <b>Total</b>                    | <b>2757</b> | <b>100,0</b>  |
| Missing System                  | 804         |               |
| <b>Total</b>                    | <b>3561</b> |               |

A EDM tem feito manutenção regular nas vias públicas do seu bairro?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 1444        | 52,4          |
| Não          | 647         | 23,5          |
| Não sabe     | 617         | 22,4          |
| Não responde | 49          | 1,8           |
| <b>Total</b> | <b>2757</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

O que é que a EDM tem feito em concreto ?

|                               | Count       | Column %     |
|-------------------------------|-------------|--------------|
| Trocar lampadas fundidas      | 1224        | 84,8         |
| Reposição de postes quebrados | 445         | 30,8         |
| Outra:                        | 88          | 6,1          |
| Não sabe                      | 119         | 8,2          |
| <b>Total</b>                  | <b>1444</b> | <b>100,0</b> |

De um modo geral que avaliação faz da iluminação nas vias públicas no seu bairro?

|                    | Frequency   | Valid Percent |
|--------------------|-------------|---------------|
| Muito Má           | 31          | 1,1           |
| Má                 | 137         | 5,0           |
| Razoável           | 1034        | 37,5          |
| Boa                | 1394        | 50,6          |
| Muito boa/Excelene | 129         | 4,7           |
| Não sabe           | 14          | ,5            |
| Não responde       | 18          | ,7            |
| <b>Total</b>       | <b>2757</b> | <b>100,0</b>  |

Conhece alguma zona/avenida onde a falta de iluminação na via pública constitui perigo parqa os cidadãos?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 1836        | 51,6          |
| Não          | 1431        | 40,2          |
| Não sabe     | 223         | 6,3           |
| Não responde | 71          | 2,0           |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

No bairro/zona onde reside existe?

|   | Sim   |      | Não   |      | NS    |      | Total |       |
|---|-------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|
|   | Count | %    | Count | %    | Count | %    | Count | %     |
| Sub Estação Eléctrica                           | 587   | 16,5 | 1723  | 48,4 | 1251  | 35,1 | 3561  | 100,0 |
| Torre de transmissão                            | 644   | 18,1 | 1711  | 48,0 | 1206  | 33,9 | 3561  | 100,0 |
| Posto de transformação                          | 2579  | 72,4 | 327   | 9,2  | 655   | 18,4 | 3561  | 100,0 |
| Cabos exteriores de transporte de electricidade | 2228  | 62,6 | 639   | 17,9 | 694   | 19,5 | 3561  | 100,0 |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Nas instalações (Sub estação, posto de transformação.....) existe algum aviso de perigo

|   | Sim   |      | Não   |      | NS    |      | Total |       |
|---|-------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|
|   | Count | %    | Count | %    | Count | %    | Count | %     |
| Sub Estação Eléctrica                           | 428   | 72,9 | 55    | 9,4  | 104   | 17,7 | 587   | 100,0 |
| Torre de transmissão                            | 409   | 63,5 | 100   | 15,5 | 135   | 21,0 | 644   | 100,0 |
| Posto de transformação                          | 1897  | 73,6 | 358   | 13,9 | 324   | 12,6 | 2579  | 100,0 |
| Cabos exteriores de transporte de electricidade | 814   | 36,5 | 1056  | 47,4 | 358   | 16,1 | 2228  | 100,0 |

Nas instalações (Sub estação, posto de transformação.....) considera haver perigo

|   | Sim   |      | Não   |      | NS    |     | Total |       |
|---|-------|------|-------|------|-------|-----|-------|-------|
|   | Count | %    | Count | %    | Count | %   | Count | %     |
| Sub Estação Eléctrica                           | 246   | 57,5 | 164   | 38,3 | 18    | 4,2 | 428   | 100,0 |
| Torre de transmissão                            | 251   | 61,4 | 124   | 30,3 | 34    | 8,3 | 409   | 100,0 |
| Posto de transformação                          | 1192  | 62,8 | 602   | 31,7 | 103   | 5,4 | 1897  | 100,0 |
| Cabos exteriores de transporte de electricidade | 445   | 54,7 | 320   | 39,3 | 49    | 6,0 | 814   | 100,0 |

Porque razão considera haver perigo nas instalações (sub estação, posto de transformação....)

|  | Count       | Column %     |
|--|-------------|--------------|
| Posto de transformação(PT) abertos       | 398         | 30,0         |
| Posto de transformação(PT) não trancados | 522         | 39,3         |
| Postes metalicos danificados             | 312         | 23,5         |
| Não sabe                                 | 60          | 4,5          |
| Não responde                             | 117         | 8,8          |
| Outro                                    | 357         | 26,9         |
| <b>Total</b>                             | <b>1327</b> | <b>100,0</b> |

Sabe se já ocorreu algum acidente/incidente com as redes eléctricas no seu bairro/zona de residência?

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 793         | 22,3          |
| Não          | 2397        | 67,3          |
| Não sabe     | 308         | 8,6           |
| Não responde | 63          | 1,8           |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Acidente/incidente ocorrido devido as redes eléctricas**

|                                       | <b>Count</b> | <b>Column %</b> |
|---------------------------------------|--------------|-----------------|
| Pessoa / criança electrocutada        | 451          | 56,9            |
| Poste de transmissão(PT)<br>incendiou | 188          | 23,7            |
| Roubo de disjuntores                  | 46           | 5,8             |
| Não sabe                              | 8            | 1,0             |
| Não responde                          | 3            | ,4              |
| 76f. Outro                            | 181          | 22,8            |
| <b>Total</b>                          | <b>793</b>   | <b>100,0</b>    |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

## 6.5. Outputs por Área de Distribuição

Indique a principal fonte de energia que usa para iluminação da sua casa/estabelecimento?

| Área de Distribuição |               | Frequency | Valid Percent |
|----------------------|---------------|-----------|---------------|
| Maputo               | Electricidade | 1613      | 100,0         |
| Beira                | Electricidade | 1066      | 100,0         |
| Nampula              | Electricidade | 882       | 100,0         |

### Sexo

|              | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Masculino    | 880                  | 54,6          | 600         | 56,3          | 461        | 52,3          |
| Feminino     | 733                  | 45,4          | 466         | 43,7          | 421        | 47,7          |
| <b>Total</b> | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

### Idade

|                          | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|                          | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|                          | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| 18 aos 19 Anos           | 175                  | 10,8          | 123         | 11,5          | 93         | 10,5          |
| 20 aos 24 Anos           | 248                  | 15,4          | 206         | 19,3          | 123        | 13,9          |
| 25 aos 29 Anos           | 293                  | 18,2          | 215         | 20,2          | 157        | 17,8          |
| 30 aos 34 Anos           | 231                  | 14,3          | 161         | 15,1          | 144        | 16,3          |
| 35 aos 39 Anos           | 177                  | 11,0          | 102         | 9,6           | 113        | 12,8          |
| 40 aos 44 Anos           | 170                  | 10,5          | 79          | 7,4           | 70         | 7,9           |
| 45 aos 49 Anos           | 122                  | 7,6           | 64          | 6,0           | 55         | 6,2           |
| 50 aos 54 Anos           | 83                   | 5,1           | 26          | 2,4           | 38         | 4,3           |
| 55 aos 59 Anos           | 40                   | 2,5           | 30          | 2,8           | 21         | 2,4           |
| 60 aos 64 Anos           | 31                   | 1,9           | 14          | 1,3           | 10         | 1,1           |
| Maior ou igual a 65 Anos | 22                   | 1,4           | 12          | 1,1           | 5          | ,6            |
| Não responde             | 21                   | 1,3           | 34          | 3,2           | 53         | 6,0           |
| <b>Total</b>             | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Grau de Escolaridade:

|  | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|  | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|  | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Não sabe ler nem escrever                  | 11                   | ,7            | 9           | ,8            | 10         | 1,1           |
| Alfabetização                              | 18                   | 1,1           | 5           | ,5            | 34         | 3,9           |
| 1ª a 5ª classe                             | 130                  | 8,1           | 72          | 6,8           | 65         | 7,4           |
| 6ª a 7ª classe                             | 183                  | 11,3          | 155         | 14,5          | 115        | 13,0          |
| 8ª a 10ª classe/Ensino básico profissional | 467                  | 29,0          | 348         | 32,6          | 256        | 29,0          |
| 11ª a 12ª classe/Ensino médio profissional | 509                  | 31,6          | 332         | 31,1          | 260        | 29,5          |
| Ensino Superior                            | 260                  | 16,1          | 105         | 9,8           | 88         | 10,0          |
| Não respondeu                              | 35                   | 2,2           | 40          | 3,8           | 54         | 6,1           |
| <b>Total</b>                               | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

### CARACTERIZAÇÃO DA INSTALAÇÃO

#### Qual é o tipo de contador que usa?

|                     | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|---------------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|                     | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|                     | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Credelec            | 638                  | 39,6          | 327         | 30,7          | 391        | 44,3          |
| Pós-pago (contador) | 975                  | 60,4          | 739         | 69,3          | 491        | 55,7          |
| <b>Total</b>        | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

#### Qual é o tipo de instalação que usa ?

|              | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Monofásica   | 940                  | 58,3          | 616         | 57,8          | 733        | 83,1          |
| Trifásica    | 576                  | 35,7          | 430         | 40,3          | 143        | 16,2          |
| Não sabe     | 97                   | 6,0           | 20          | 1,9           | 6          | ,7            |
| <b>Total</b> | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Qual é o tipo de consumo que usa ?

|                                      | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------------------------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|                                      | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|                                      | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Grandes Consumidores de Baixa Tensão | 376                  | 23,3          | 305         | 28,6          | 54         | 6,1           |
| Média Tensão                         | 158                  | 9,8           | 188         | 17,6          | 90         | 10,2          |
| Baixa Tensão                         | 1079                 | 66,9          | 573         | 53,8          | 738        | 83,7          |
| <b>Total</b>                         | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

### Sabe qual é a tarifa que usa - Baixa Tensão?

|              | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Social       | 33                   | 3,1           | 11         | 1,9           | 24         | 3,3           |
| Doméstica    | 960                  | 89,0          | 534        | 93,2          | 685        | 92,8          |
| Geral        | 8                    | ,7            | 9          | 1,6           | 20         | 2,7           |
| Não sabe     | 78                   | 7,2           | 19         | 3,3           | 9          | 1,2           |
| <b>Total</b> | <b>1079</b>          | <b>100,0</b>  | <b>573</b> | <b>100,0</b>  | <b>738</b> | <b>100,0</b>  |

## IMAGEM INSTITUCIONAL

### Que imagem tem da EDM?

|                      | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|----------------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|                      | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|                      | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Má             | 35                   | 2,2           | 8           | ,8            | 11         | 1,2           |
| Má                   | 121                  | 7,5           | 92          | 8,6           | 36         | 4,1           |
| Razoável             | 500                  | 31,0          | 352         | 33,0          | 223        | 25,3          |
| Bom                  | 896                  | 55,5          | 597         | 56,0          | 516        | 58,5          |
| Muito Bom /Excelente | 42                   | 2,6           | 7           | ,7            | 21         | 2,4           |
| Não sabe             | 19                   | 1,2           | 10          | ,9            | 75         | 8,5           |
| <b>Total</b>         | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Sabe qual é a missão/visão/valores/lema da EDM

|                | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|----------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|                | Count                | %            | Count      | %            | Count      | %            |
| Missão da EDM  | 1054                 | 85,1         | 858        | 94,2         | 607        | 90,7         |
| Visão da EDM   | 391                  | 31,6         | 325        | 35,7         | 163        | 24,4         |
| Valores da EDM | 231                  | 18,7         | 118        | 13,0         | 81         | 12,1         |
| Lema da EDM    | 852                  | 68,8         | 491        | 53,9         | 447        | 66,8         |
| <b>Total</b>   | <b>1238</b>          | <b>100,0</b> | <b>911</b> | <b>100,0</b> | <b>669</b> | <b>100,0</b> |

### O que é que a EDM faz/quais são as suas principais actividades

|  | Área de Distribuição |              |             |              |            |              |
|--|----------------------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|
|  | Maputo               |              | Beira       |              | Nampula    |              |
|  | Count                | %            | Count       | %            | Count      | %            |
| Distribuição de energia                              | 1214                 | 75,3         | 743         | 69,7         | 685        | 77,7         |
| Transporte de energia                                | 687                  | 42,6         | 366         | 34,3         | 381        | 43,2         |
| Comercialização de energia                           | 452                  | 28,0         | 273         | 25,6         | 169        | 19,2         |
| Defender o interesse do consumidor                   | 129                  | 8,0          | 42          | 3,9          | 73         | 8,3          |
| Exploração do serviço público de produção de energia | 122                  | 7,6          | 41          | 3,8          | 124        | 14,1         |
| Não sabe   | 113                  | 7,0          | 82          | 7,7          | 114        | 12,9         |
| Não responde   | 19                   | 1,2          | 11          | 1,0          | 31         | 3,5          |
| Outra  | 57                   | 3,5          | 42          | 3,9          | 26         | 2,9          |
| <b>Total</b>   | <b>1613</b>          | <b>100,0</b> | <b>1066</b> | <b>100,0</b> | <b>882</b> | <b>100,0</b> |

### Conhece algum tipo de actividade realizada pela EDM fora das suas atribuições principais?

|              | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 881                  | 54,6          | 529         | 49,6          | 468        | 53,1          |
| Nao          | 639                  | 39,6          | 505         | 47,4          | 387        | 43,9          |
| Nao sabe     | 93                   | 5,8           | 32          | 3,0           | 27         | 3,1           |
| <b>Total</b> | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P

Indique as actividades que a EDM realiza para além das actividades principais

|                                   | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|-----------------------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                   | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|                                   | Count                | Column %     | Count      | Column %     | Count      | Column %     |
| Desporto                          | 744                  | 84,4         | 406        | 76,7         | 426        | 91,0         |
| Educação                          | 214                  | 24,3         | 97         | 18,3         | 143        | 30,6         |
| Cultura                           | 210                  | 23,8         | 72         | 13,6         | 100        | 21,4         |
| Saúde                             | 81                   | 9,2          | 75         | 14,2         | 67         | 14,3         |
| Oferta de material escolar        | 57                   | 6,5          | 39         | 7,4          | 122        | 26,1         |
| Apoio ao Instituto do Coração     | 54                   | 6,1          | 1          | ,2           | 17         | 3,6          |
| Construção de escolas             | 53                   | 6,0          | 32         | 6,0          | 83         | 17,7         |
| Pagamento de Operações a crianças | 30                   | 3,4          | 6          | 1,1          | 14         | 3,0          |
| Não sabe                          | 13                   | 1,5          | 7          | 1,3          | 8          | 1,7          |
| Não responde                      | 3                    | ,3           | 2          | ,4           | 2          | ,4           |
| Outro                             | 24                   | 2,7          | 22         | 4,2          | 45         | 9,6          |
| <b>Total</b>                      | <b>881</b>           | <b>100,0</b> | <b>529</b> | <b>100,0</b> | <b>468</b> | <b>100,0</b> |

Qual é a sua opinião em relação as actividades realizados pela EDM ?

|                      | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|----------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|                      | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|                      | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Má             | 9                    | 1,0           |            |               | 5          | 1,1           |
| Má                   | 15                   | 1,7           | 10         | 1,9           | 11         | 2,4           |
| Razoável             | 107                  | 12,1          | 31         | 5,9           | 61         | 13,0          |
| Bom                  | 579                  | 65,7          | 440        | 83,2          | 255        | 54,5          |
| Muito Bom /Excelente | 138                  | 15,7          | 19         | 3,6           | 126        | 26,9          |
| Não sabe             | 33                   | 3,7           | 29         | 5,5           | 10         | 2,1           |
| <b>Total</b>         | <b>881</b>           | <b>100,0</b>  | <b>529</b> | <b>100,0</b>  | <b>468</b> | <b>100,0</b>  |

Já ouviu falar da Linha Verde?

|              | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 1017                 | 63,1          | 649         | 60,9          | 337        | 38,2          |
| Não          | 561                  | 34,8          | 411         | 38,6          | 540        | 61,2          |
| Não responde | 35                   | 2,2           | 6           | ,6            | 5          | ,6            |
| <b>Total</b> | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Para que serve a Linha Verde?

|                                      | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|--------------------------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                      | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|                                      | Count                | %            | Count      | %            | Count      | %            |
| Saber o valor da factura do mês      | 198                  | 19,5         | 35         | 5,4          | 114        | 33,8         |
| Saber saldos                         | 173                  | 17,0         | 51         | 7,9          | 115        | 34,1         |
| Saber o Período de consumo facturado | 107                  | 10,5         | 24         | 3,7          | 59         | 17,5         |
| Saber o Período de pagamento         | 64                   | 6,3          | 21         | 3,2          | 58         | 17,2         |
| Saber o consumo facturado            | 134                  | 13,2         | 44         | 6,8          | 37         | 11,0         |
| Saber o Extractos via fax            | 23                   | 2,3          | 14         | 2,2          | 5          | 1,5          |
| Não sabe                             | 269                  | 26,5         | 222        | 34,2         | 85         | 25,2         |
| Não responde                         | 20                   | 2,0          | 1          | ,2           | 4          | 1,2          |
| Outro                                | 392                  | 38,5         | 296        | 45,6         | 61         | 18,1         |
| <b>Total</b>                         | <b>1017</b>          | <b>100,0</b> | <b>649</b> | <b>100,0</b> | <b>337</b> | <b>100,0</b> |

### Alguma vez usou a Linha Verde?

|              | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid Sim    | 100                  | 9,8           | 44         | 6,8           | 44         | 13,1          |
| Não          | 892                  | 87,7          | 589        | 90,8          | 286        | 84,9          |
| Não sabe     | 7                    | ,7            | 3          | ,5            | 5          | 1,5           |
| Não responde | 18                   | 1,8           | 13         | 2,0           | 2          | ,6            |
| <b>Total</b> | <b>1017</b>          | <b>100,0</b>  | <b>649</b> | <b>100,0</b>  | <b>337</b> | <b>100,0</b>  |

### Se SIM, quando usou a Linha Verde?

|                             | Área de Distribuição |               |           |               |           |               |
|-----------------------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|                             | Maputo               |               | Beira     |               | Nampula   |               |
|                             | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |
| Até a 1 semana              | 12                   | 12,0          | 3         | 6,8           | 4         | 9,1           |
| Até a 1 mês                 | 22                   | 22,0          | 5         | 11,4          | 14        | 31,8          |
| Entre 1 a 3 meses inclusivé | 21                   | 21,0          | 12        | 27,3          | 14        | 31,8          |
| Entre 3 a 6 meses inclusivé | 15                   | 15,0          | 9         | 20,5          | 3         | 6,8           |
| Mais de 6 meses             | 26                   | 26,0          | 11        | 25,0          | 7         | 15,9          |
| Não sabe                    | 3                    | 3,0           | 4         | 9,1           | 1         | 2,3           |
| Não responde                | 1                    | 1,0           |           |               | 1         | 2,3           |
| <b>Total</b>                | <b>100</b>           | <b>100,0</b>  | <b>44</b> | <b>100,0</b>  | <b>44</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Qual foi a finalidade do uso da Linha Verde?

|                                      | Área de Distribuição |              |           |              |           |              |
|--------------------------------------|----------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|                                      | Maputo               |              | Beira     |              | Nampula   |              |
|                                      | Count                | Column %     | Count     | Column %     | Count     | Column %     |
| Saber o valor da factura do mês      | 20                   | 20,0         | 6         | 13,6         | 11        | 25,0         |
| Saber saldos                         | 13                   | 13,0         | 6         | 13,6         | 16        | 36,4         |
| Saber o Período de consumo facturado | 11                   | 11,0         |           |              | 9         | 20,5         |
| Saber o Período de pagamento         | 8                    | 8,0          |           |              | 10        | 22,7         |
| Saber o consumo facturado            | 12                   | 12,0         |           |              | 5         | 11,4         |
| Saber o Extractos via fax            | 4                    | 4,0          | 2         | 4,5          |           |              |
| Não sabe                             |                      |              |           |              |           |              |
| Não responde                         | 3                    | 3,0          |           |              | 2         | 4,5          |
| Outro                                | 48                   | 48,0         | 31        | 70,5         | 7         | 15,9         |
| <b>Total</b>                         | <b>100</b>           | <b>100,0</b> | <b>44</b> | <b>100,0</b> | <b>44</b> | <b>100,0</b> |

### Da última vez que usou a Linha Verde, a sua preocupação chegou a ser resolvida?

|              | Área de Distribuição |               |           |               |           |               |
|--------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira     |               | Nampula   |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |
| Sim          | 75                   | 75,0          | 32        | 72,7          | 39        | 88,6          |
| Não          | 19                   | 19,0          | 10        | 22,7          | 5         | 11,4          |
| Não sabe     | 3                    | 3,0           |           |               |           |               |
| Não responde | 3                    | 3,0           | 2         | 4,5           |           |               |
| <b>Total</b> | <b>100</b>           | <b>100,0</b>  | <b>44</b> | <b>100,0</b>  | <b>44</b> | <b>100,0</b>  |

### Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da Linha Verde?

|                      | Área de Distribuição |               |           |               |           |               |
|----------------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|                      | Maputo               |               | Beira     |               | Nampula   |               |
|                      | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |
| Muito Má             | 1                    | 1,3           |           |               |           |               |
| Má                   | 2                    | 2,7           |           |               | 2         | 5,1           |
| Razoável             | 22                   | 29,3          | 11        | 34,4          | 16        | 41,0          |
| Bom                  | 45                   | 60,0          | 16        | 50,0          | 17        | 43,6          |
| Muito Bom /Excelente | 4                    | 5,3           | 5         | 15,6          | 3         | 7,7           |
| Não responde         | 1                    | 1,3           |           |               | 1         | 2,6           |
| <b>Total</b>         | <b>75</b>            | <b>100,0</b>  | <b>32</b> | <b>100,0</b>  | <b>39</b> | <b>100,0</b>  |





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Alguma vez dirigiu-se a uma agência da EDM

|              | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 1305                 | 80,9          | 889         | 83,4          | 690        | 78,2          |
| Não          | 303                  | 18,8          | 176         | 16,5          | 192        | 21,8          |
| Não sabe     | 4                    | ,2            |             |               |            |               |
| Não responde | 1                    | ,1            | 1           | ,1            |            |               |
| <b>Total</b> | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

### Qual foi o assunto que foi tratar na Agência da EDM?

|                    | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|--------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                    | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|                    | Count                | Column %     | Count      | Column %     | Count      | Column %     |
| Pedir informação   | 177                  | 13,6         | 93         | 10,5         | 98         | 14,2         |
| Esclarecer dúvidas | 174                  | 13,3         | 90         | 10,1         | 68         | 9,9          |
| Assinar contrato   | 107                  | 8,2          | 141        | 15,9         | 111        | 16,1         |
| Pedir extrato      | 45                   | 3,4          | 11         | 1,2          | 14         | 2,0          |
| Pagar factura      | 747                  | 57,2         | 459        | 51,6         | 304        | 44,1         |
| Fazer reclamação   | 485                  | 37,2         | 342        | 38,5         | 137        | 19,9         |
| Não sabe           | 6                    | ,5           |            |              |            |              |
| Não responde       | 2                    | ,2           | 5          | ,6           | 6          | ,9           |
| Outro              | 155                  | 11,9         | 123        | 13,8         | 205        | 29,7         |
| <b>Total</b>       | <b>1305</b>          | <b>100,0</b> | <b>889</b> | <b>100,0</b> | <b>690</b> | <b>100,0</b> |

### Da vez que se dirigiu à agência a sua preocupação chegou a ser resolvida?

|       |              | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|-------|--------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|       |              | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|       |              | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Sim          | 1142                 | 87,5          | 855        | 96,2          | 639        | 92,6          |
|       | Não          | 145                  | 11,1          | 32         | 3,6           | 41         | 5,9           |
|       | Não sabe     | 13                   | 1,0           |            |               | 4          | ,6            |
|       | Não responde | 5                    | ,4            | 2          | ,2            | 6          | ,9            |
|       | <b>Total</b> | <b>1305</b>          | <b>100,0</b>  | <b>889</b> | <b>100,0</b>  | <b>690</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da agência da EDM?

|       |                      | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|-------|----------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|       |                      | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|       |                      | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Muito Má             | 7                    | ,6            | 6          | ,7            | 8          | 1,3           |
|       | Má                   | 42                   | 3,7           | 23         | 2,7           | 14         | 2,2           |
|       | Razoável             | 421                  | 36,9          | 246        | 28,8          | 215        | 33,6          |
|       | Bom                  | 642                  | 56,2          | 557        | 65,1          | 381        | 59,6          |
|       | Muito Bom /Excelente | 28                   | 2,5           | 20         | 2,3           | 17         | 2,7           |
|       | Não sabe             |                      |               | 1          | ,1            |            |               |
|       | Não responde         | 2                    | ,2            | 2          | ,2            | 4          | ,6            |
|       | <b>Total</b>         | <b>1142</b>          | <b>100,0</b>  | <b>855</b> | <b>100,0</b>  | <b>639</b> | <b>100,0</b>  |

Como classifica de um modo geral o serviço da edqupa que o atendeu- Rapidez?

|  |              | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|--|--------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|  |              | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|  |              | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
|  | Rápido       | 678                  | 59,4          | 525        | 61,4          | 418        | 65,4          |
|  | Lento        | 432                  | 37,8          | 327        | 38,2          | 204        | 31,9          |
|  | Não sabe     | 2                    | ,2            | 2          | ,2            | 3          | ,5            |
|  | Não responde | 30                   | 2,6           | 1          | ,1            | 14         | 2,2           |
|  | <b>Total</b> | <b>1142</b>          | <b>100,0</b>  | <b>855</b> | <b>100,0</b>  | <b>639</b> | <b>100,0</b>  |

Como classifica de um modo geral o serviço da edqupa que o atendeu - relacionamento

|       |                    | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|-------|--------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|       |                    | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|       |                    | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Não sabe           | 10                   | ,9            | 2          | ,2            | 6          | ,9            |
|       | Não responde       | 47                   | 4,1           | 8          | ,9            | 24         | 3,8           |
|       | Bom relacionamento | 984                  | 86,2          | 791        | 92,5          | 555        | 86,9          |
|       | Mau relacionamento | 101                  | 8,8           | 54         | 6,3           | 54         | 8,5           |
|       | <b>Total</b>       | <b>1142</b>          | <b>100,0</b>  | <b>855</b> | <b>100,0</b>  | <b>639</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Como classifica de um modo geral o serviço da edQUIPA que o atendeu - Respeito

|       |                                | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|-------|--------------------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|       |                                | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|       |                                | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Não sabe                       | 17                   | 1,5           | 5          | ,6            | 5          | ,8            |
|       | Não responde                   | 51                   | 4,5           | 8          | ,9            | 25         | 3,9           |
|       | Respeito                       | 995                  | 87,1          | 804        | 94,0          | 557        | 87,2          |
|       | Houve discriminação e desprezo | 79                   | 6,9           | 38         | 4,4           | 52         | 8,1           |
|       | <b>Total</b>                   | <b>1142</b>          | <b>100,0</b>  | <b>855</b> | <b>100,0</b>  | <b>639</b> | <b>100,0</b>  |

### Como classifica de um modo geral o serviço da edQUIPA que o atendeu- Educação

|       |  | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|-------|--|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|       |  | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|       |  | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Não sabe                                 | 19                   | 1,7           | 7          | ,8            | 7          | 1,1           |
|       | Não responde                             | 50                   | 4,4           | 13         | 1,5           | 12         | 1,9           |
|       | Educação                                 | 989                  | 86,6          | 790        | 92,4          | 570        | 89,2          |
|       | Arrogância, falta de educação e respeito | 84                   | 7,4           | 45         | 5,3           | 50         | 7,8           |
|       | <b>Total</b>                             | <b>1142</b>          | <b>100,0</b>  | <b>855</b> | <b>100,0</b>  | <b>639</b> | <b>100,0</b>  |

## QUESTÕES SOBRE SERVIÇOS DE PRÉ-PAGO E PÓS -PAGO

### Que opinião tem quanto aos serviços de facturação da EDM (PÓS-PAGO)?

| Área de Distribuição |                     | Frequency | Valid Percent |
|----------------------|---------------------|-----------|---------------|
| Maputo               | Muito Mau           | 26        | 2,7           |
|                      | Mau                 | 159       | 16,3          |
|                      | Razoável            | 385       | 39,5          |
|                      | Bom                 | 347       | 35,6          |
|                      | Muito bom/Excelente | 7         | ,7            |
|                      | Não sabe            | 33        | 3,4           |
|                      | Não responde        | 18        | 1,8           |
|                      | <b>Total</b>        |           | <b>975</b>    |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários das lojas onde compra energia para o seu CREDELEC?

| Área de Distribuição |                      | Frequency | Valid Percent |
|----------------------|----------------------|-----------|---------------|
| Maputo               | Muito Má             | 7         | 1,1           |
|                      | Má                   | 25        | 3,9           |
|                      | Razoável             | 159       | 24,9          |
|                      | Bom                  | 368       | 57,7          |
|                      | Muito Bom /Excelente | 20        | 3,1           |
|                      | Não sabe             | 47        | 7,4           |
|                      | Não responde         | 12        | 1,9           |
|                      | <b>Total</b>         |           | <b>638</b>    |

Acha que o valor que paga pela energia elétrica corresponde ao que consome?

| Área de Distribuição |              | Frequency   | Valid Percent |
|----------------------|--------------|-------------|---------------|
| Maputo               | Valid Sim    | 931         | 59,3          |
|                      | Não          | 466         | 29,7          |
|                      | Não sabe     | 108         | 6,9           |
|                      | Não responde | 64          | 4,1           |
|                      | <b>Total</b> |             | <b>1569</b>   |
| Beira                | Valid Sim    | 742         | 69,6          |
|                      | Não          | 241         | 22,6          |
|                      | Não sabe     | 46          | 4,3           |
|                      | Não responde | 37          | 3,5           |
| <b>Total</b>         |              | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  |
| Nampula              | Valid Sim    | 656         | 74,4          |
|                      | Não          | 136         | 15,4          |
|                      | Não sabe     | 62          | 7,0           |
|                      | Não responde | 28          | 3,2           |
| <b>Total</b>         |              | <b>882</b>  | <b>100,0</b>  |

Conhece os serviços de pagamento via banco?

| Área de Distribuição |              | Frequency | Valid Percent |
|----------------------|--------------|-----------|---------------|
| Maputo               | Valid Sim    | 704       | 72,2          |
|                      | Não          | 211       | 21,6          |
|                      | Não sabe     | 56        | 5,7           |
|                      | Não responde | 4         | ,4            |
|                      | <b>Total</b> |           | <b>975</b>    |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Quais são os serviços que conhece no pagamento da energia via banco**

| Área de Distribuição |                             | Count      | %            |
|----------------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Maputo               | Débito directo              | 408        | 41,8         |
|                      | ATM                         | 422        | 43,3         |
|                      | Depósito no balcão do banco | 438        | 44,9         |
|                      | Não sabe                    | 36         | 3,7          |
|                      | Não responde                | 2          | ,2           |
|                      | Outro                       | 22         | 2,3          |
| <b>Total</b>         |                             | <b>975</b> | <b>100,0</b> |

**Já alguma vez usou o serviço de pagamento via banco?**

| Área de Distribuição |              | Frequency | Valid Percent |
|----------------------|--------------|-----------|---------------|
| Maputo               | Sim          | 177       | 18,2          |
|                      | Não          | 517       | 53,0          |
|                      | Não sabe     | 275       | 28,2          |
|                      | Não responde | 6         | ,6            |
|                      | <b>Total</b> |           | <b>975</b>    |

**Que opinião tem quanto aos serviços de pagamento via banco da EDM**

| Área de Distribuição |                             | Count      | Column %     |
|----------------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Maputo               | Débito directo              | 822        | 84,3         |
|                      | ATM                         | 44         | 4,5          |
|                      | Depósito no balcão do banco | 105        | 10,8         |
|                      | Não sabe                    | 1          | ,1           |
|                      | Não responde                | 1          | ,1           |
|                      | Outro                       | 9          | ,9           |
| <b>Total</b>         |                             | <b>975</b> | <b>100,0</b> |

**QUESTÕES SOBRE SERVIÇOS DE PIQUETE**

**Já alguma vez solicitou a intervenção dos serviços de Piquete para a resolução de algum problema que o afligia?**

|       |              | Área de Distribuição |               |              |               |              |               |
|-------|--------------|----------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
|       |              | Maputo               |               | Beira        |               | Nampula      |               |
|       |              | Frequency            | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Valid | Sim          | 876                  | 54,3          | 625          | 58,6          | 411          | 46,6          |
|       | Não          | 715                  | 44,3          | 433          | 40,6          | 466          | 52,8          |
|       | Não sabe     | 19                   | 1,2           | 5            | ,5            | 5            | ,6            |
|       | Não responde | 3                    | ,2            | 3            | ,3            |              |               |
|       | <b>Total</b> |                      | <b>1613</b>   | <b>100,0</b> | <b>1066</b>   | <b>100,0</b> | <b>882</b>    |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Quanto tempo os serviços de Piquete levaram para resolver o seu problema?

|       |                  | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|-------|------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|       |                  | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|       |                  | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Até 1 Hora       | 262                  | 29,9          | 249        | 39,8          | 128        | 31,1          |
|       | De 1 a 3 Horas   | 248                  | 28,3          | 208        | 33,3          | 119        | 29,0          |
|       | Até 12 Horas     | 97                   | 11,1          | 60         | 9,6           | 52         | 12,7          |
|       | Até 24 Horas     | 89                   | 10,2          | 47         | 7,5           | 33         | 8,0           |
|       | Mais de 24 Horas | 154                  | 17,6          | 53         | 8,5           | 63         | 15,3          |
|       | Não sabe         | 23                   | 2,6           | 7          | 1,1           | 15         | 3,6           |
|       | Não responde     | 3                    | ,3            | 1          | ,2            | 1          | ,2            |
|       | <b>Total</b>     | <b>876</b>           | <b>100,0</b>  | <b>625</b> | <b>100,0</b>  | <b>411</b> | <b>100,0</b>  |

### Que opinião tem quanto aos serviços prestados pelo Piquete?

|       |                     | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|-------|---------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|       |                     | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|       |                     | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Muito Mau           | 38                   | 4,3           | 10         | 1,6           | 8          | 1,9           |
|       | Mau                 | 127                  | 14,5          | 64         | 10,2          | 55         | 13,4          |
|       | Razoável            | 358                  | 40,9          | 230        | 36,8          | 176        | 42,8          |
|       | Bom                 | 323                  | 36,9          | 310        | 49,6          | 160        | 38,9          |
|       | Muito Bom/Excelente | 20                   | 2,3           | 10         | 1,6           | 10         | 2,4           |
|       | Não sabe            | 5                    | ,6            | 1          | ,2            | 2          | ,5            |
|       | Não responde        | 5                    | ,6            |            |               |            |               |
|       | <b>Total</b>        | <b>876</b>           | <b>100,0</b>  | <b>625</b> | <b>100,0</b>  | <b>411</b> | <b>100,0</b>  |

### Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica?

|  |              | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--|--------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|  |              | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|  |              | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
|  | Sim          | 481                  | 29,8          | 338         | 31,7          | 213        | 24,1          |
|  | Não          | 1103                 | 68,4          | 720         | 67,5          | 664        | 75,3          |
|  | Não sabe     | 26                   | 1,6           | 6           | ,6            | 3          | ,3            |
|  | Não responde | 3                    | ,2            | 2           | ,2            | 2          | ,2            |
|  | <b>Total</b> | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Se SIM, alguma vez reportou o facto à EDM?**

| Área de Distribuição |       |              | Frequency  | Valid Percent |
|----------------------|-------|--------------|------------|---------------|
| Maputo               | Valid | Sim          | 139        | 28,9          |
|                      |       | Não          | 325        | 67,6          |
|                      |       | Não sabe     | 13         | 2,7           |
|                      |       | Não responde | 4          | ,8            |
|                      |       | <b>Total</b> | <b>481</b> | <b>100,0</b>  |
| Beira                | Valid | Sim          | 98         | 29,0          |
|                      |       | Não          | 233        | 68,9          |
|                      |       | Não sabe     | 4          | 1,2           |
|                      |       | Não responde | 3          | ,9            |
|                      |       | <b>Total</b> | <b>338</b> | <b>100,0</b>  |
| Nampula              | Valid | Sim          | 91         | 42,7          |
|                      |       | Não          | 121        | 56,8          |
|                      |       | Não sabe     | 1          | ,5            |
|                      |       | <b>Total</b> | <b>213</b> | <b>100,0</b>  |

**Quais os acessórios/equipamentos que foram danificados**

|                              | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|------------------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                              | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|                              | Count                | %            | Count      | %            | Count      | %            |
| Fusíveis                     | 51                   | 10,6         | 13         | 3,8          | 28         | 13,1         |
| Disjuntores                  | 42                   | 8,7          | 13         | 3,8          | 26         | 12,2         |
| Interruptores                | 12                   | 2,5          | 8          | 2,4          | 11         | 5,2          |
| Tomadas                      | 18                   | 3,7          | 13         | 3,8          | 6          | 2,8          |
| Electrodomésticos da cozinha | 126                  | 26,2         | 84         | 24,9         | 74         | 34,7         |
| Electrodomésticos da sala    | 212                  | 44,1         | 189        | 55,9         | 117        | 54,9         |
| Não sabe                     | 6                    | 1,2          | 2          | ,6           |            |              |
| Não responde                 | 19                   | 4,0          | 31         | 9,2          | 3          | 1,4          |
| Outro:                       | 166                  | 34,5         | 56         | 16,6         | 60         | 28,2         |
| <b>Total</b>                 | <b>481</b>           | <b>100,0</b> | <b>338</b> | <b>100,0</b> | <b>213</b> | <b>100,0</b> |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Qual foi o tempo médio que decorreu desde a apresentação do problema até a solução?

|                                 | Área de Distribuição |               |           |               |           |               |
|---------------------------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|                                 | Maputo               |               | Beira     |               | Nampula   |               |
|                                 | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |
| Até 1 semana                    | 10                   | 7,2           | 4         | 4,1           | 1         | 1,1           |
| Até 1 mês                       | 9                    | 6,5           | 2         | 2,0           | 8         | 8,8           |
| Entre 1 a 3 meses inclusivé     | 2                    | 1,4           | 3         | 3,1           | 10        | 11,0          |
| Entre 3 a 6 meses inclusivé     | 4                    | 2,9           | 5         | 5,1           | 2         | 2,2           |
| Entre 6 meses e 1 ano inclusivé | 4                    | 2,9           | 1         | 1,0           | 2         | 2,2           |
| À mais de 1 ano                 | 3                    | 2,2           |           |               | 7         | 7,7           |
| Não sabe                        | 97                   | 69,8          | 78        | 79,6          | 57        | 62,6          |
| Não responde                    | 10                   | 7,2           | 5         | 5,1           | 4         | 4,4           |
| <b>Total</b>                    | <b>139</b>           | <b>100,0</b>  | <b>98</b> | <b>100,0</b>  | <b>91</b> | <b>100,0</b>  |

Nos últimos seis meses tem havido as seguintes anomalias

| Área de Distribuição |                       | Sim   |      | Não   |      | Não sabe |      | Não responde |     | Total |       |
|----------------------|-----------------------|-------|------|-------|------|----------|------|--------------|-----|-------|-------|
|                      |                       | Count | %    | Count | %    | Count    | %    | Count        | %   | Count | %     |
| <b>Maputo</b>        | Interrupções          | 1189  | 73,7 | 380   | 23,6 | 33       | 2,0  | 11           | ,7  | 1613  | 100,0 |
|                      | Queda de tensão       | 619   | 38,4 | 798   | 49,5 | 170      | 10,5 | 26           | 1,6 | 1613  | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações | 849   | 52,6 | 659   | 40,9 | 84       | 5,2  | 21           | 1,3 | 1613  | 100,0 |
| <b>Beira</b>         | Interrupções          | 1053  | 98,8 | 12    | 1,1  | 1        | ,1   |              |     | 1066  | 100,0 |
|                      | Queda de tensão       | 735   | 68,9 | 240   | 22,5 | 86       | 8,1  | 5            | ,5  | 1066  | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações | 910   | 85,4 | 129   | 12,1 | 25       | 2,3  | 2            | ,2  | 1066  | 100,0 |
| <b>Nampula</b>       | Interrupções          | 640   | 72,6 | 193   | 21,9 | 30       | 3,4  | 19           | 2,2 | 882   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão       | 208   | 23,6 | 507   | 57,5 | 114      | 12,9 | 53           | 6,0 | 882   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações | 570   | 64,6 | 243   | 27,6 | 43       | 4,9  | 26           | 2,9 | 882   | 100,0 |





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Nos últimos seis meses qual tem sido a periodicidades das seguintes anomalias

| Área de Distribuição |                       | Frequentemente (todos dias) |      | Raramente (alguns dias pontualmente) |      | Ocasionalmente (duas a três vezes por semana) |      | Uma vez por semana |      | Não sabe |     | Não responde |    | Total |       |
|----------------------|-----------------------|-----------------------------|------|--------------------------------------|------|---|------|--------------------|------|----------|-----|--------------|----|-------|-------|
|                      |                       | Count                       | %    | Count                                | %    | Count   | %    | Count              | %    | Count    | %   | Count        | %  | Count | %     |
| Maputo               | Interrupções          | 213                         | 17,9 | 530                                  | 44,6 | 329   | 27,7 | 106                | 8,9  | 10       | ,8  | 1            | ,1 | 1189  | 100,0 |
|                      | Queda de tensão       | 76                          | 12,3 | 310                                  | 50,1 | 149   | 24,1 | 71                 | 11,5 | 13       | 2,1 |              |    | 619   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações | 226                         | 26,6 | 356                                  | 41,9 | 187   | 22,0 | 69                 | 8,1  | 9        | 1,1 | 2            | ,2 | 849   | 100,0 |
| Beira                | Interrupções          | 198                         | 18,8 | 414                                  | 39,3 | 311   | 29,5 | 127                | 12,1 | 2        | ,2  | 1            | ,1 | 1053  | 100,0 |
|                      | Queda de tensão       | 92                          | 12,5 | 375                                  | 51,0 | 181   | 24,6 | 76                 | 10,3 | 11       | 1,5 |              |    | 735   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações | 178                         | 19,6 | 376                                  | 41,3 | 269   | 29,6 | 79                 | 8,7  | 7        | ,8  | 1            | ,1 | 910   | 100,0 |
| Nampula              | Interrupções          | 178                         | 27,8 | 298                                  | 46,6 | 145   | 22,7 | 18                 | 2,8  |          |     | 1            | ,2 | 640   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão       | 66                          | 31,7 | 99                                   | 47,6 | 24  | 11,5 | 19                 | 9,1  |          |     |              |    | 208   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações | 173                         | 30,4 | 223                                  | 39,1 | 134   | 23,5 | 31                 | 5,4  | 6        | 1,1 | 3            | ,5 | 570   | 100,0 |

Nos últimos seis meses qual tem sido o período mais frequente das anomalias?

| Área de Distribuição |                             | Sim   |       | Não   |      | Total |       |
|----------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
|                      |                             | Count | %     | Count | %    | Count | %     |
| <b>Maputo</b>        | Interrupções - Manhã        | 452   | 38,0  | 737   | 62,0 | 1189  | 100,0 |
|                      | Interrupções - Tarde        | 582   | 48,9  | 607   | 51,1 | 1189  | 100,0 |
|                      | Interrupções - Noite        | 578   | 48,6  | 611   | 51,4 | 1189  | 100,0 |
|                      | Interrupções - Não sabe     | 12    | 85,7  | 2     | 14,3 | 14    | 100,0 |
|                      | Interrupções - Não responde | 2     | 100,0 |       |      | 2     | 100,0 |
| <b>Beira</b>         | Interrupções - Manhã        | 415   | 39,4  | 638   | 60,6 | 1053  | 100,0 |
|                      | Interrupções - Tarde        | 513   | 48,7  | 540   | 51,3 | 1053  | 100,0 |
|                      | Interrupções - Noite        | 649   | 61,6  | 404   | 38,4 | 1053  | 100,0 |
|                      | Interrupções - Não sabe     | 2     | 66,7  | 1     | 33,3 | 3     | 100,0 |
|                      | Interrupções - Não responde | 1     | 100,0 |       |      | 1     | 100,0 |
| <b>Nampula</b>       | Interrupções - Manhã        | 310   | 48,4  | 330   | 51,6 | 640   | 100,0 |
|                      | Interrupções - Tarde        | 277   | 43,3  | 363   | 56,7 | 640   | 100,0 |
|                      | Interrupções - Noite        | 393   | 61,4  | 247   | 38,6 | 640   | 100,0 |
|                      | Interrupções - Não sabe     | 2     | 50,0  | 2     | 50,0 | 4     | 100,0 |
|                      | Interrupções - Não responde | 2     | 100,0 |       |      | 2     | 100,0 |



**Nos últimos seis meses qual tem sido o período mais frequente das anomalias**

| Área de Distribuição |                               | Sim   |       | Não   |      | Total |       |
|----------------------|-------------------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
|                      |                               | Count | %     | Count | %    | Count | %     |
| <b>Maputo</b>        | Queda de tensão - Manhã       | 139   | 22,5  | 480   | 77,5 | 619   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão -Tarde        | 262   | 42,3  | 357   | 57,7 | 619   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão-Noite         | 313   | 50,6  | 306   | 49,4 | 619   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão- Não sabe     | 24    | 88,9  | 3     | 11,1 | 27    | 100,0 |
|                      | Queda de tensão- Não responde | 3     | 100,0 |       |      | 3     | 100,0 |
| <b>Beira</b>         | Queda de tensão- Manhã        | 182   | 24,8  | 553   | 75,2 | 735   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão-Tarde         | 353   | 48,0  | 382   | 52,0 | 735   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão-Noite         | 356   | 48,4  | 379   | 51,6 | 735   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão- Não sabe     | 13    | 100,0 |       |      | 13    | 100,0 |
|                      | Queda de tensão- Não responde |       |       |       |      |       |       |
| <b>Nampula</b>       | Queda de tensão- Manhã        | 95    | 45,7  | 113   | 54,3 | 208   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão-Tarde         | 125   | 60,1  | 83    | 39,9 | 208   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão-Noite         | 112   | 53,8  | 96    | 46,2 | 208   | 100,0 |
|                      | Queda de tensão- Não sabe     | 1     | 50,0  | 1     | 50,0 | 2     | 100,0 |
|                      | Queda de tensão- Não responde | 1     | 100,0 |       |      | 1     | 100,0 |

**Nos últimos seis meses qual tem sido o período mais frequente das anomalias**

| Área de Distribuição |                                    | Sim   |       | Não   |      | Total |       |
|----------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
|                      |                                    | Count | %     | Count | %    | Count | %     |
| <b>Maputo</b>        | Oscilações/flutuações Manhã        | 305   | 35,9  | 544   | 64,1 | 849   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações-Tarde        | 321   | 37,8  | 528   | 62,2 | 849   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações-Noite        | 434   | 51,1  | 415   | 48,9 | 849   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações- Não sabe    | 24    | 96,0  | 1     | 4,0  | 25    | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações-Não responde | 1     | 100,0 |       |      | 1     | 100,0 |
| <b>Beira</b>         | Oscilações/flutuações Manhã        | 237   | 26,0  | 673   | 74,0 | 910   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações-Tarde        | 339   | 37,3  | 571   | 62,7 | 910   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações-Noite        | 631   | 69,3  | 279   | 30,7 | 910   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações- Não sabe    | 4     | 66,7  | 2     | 33,3 | 6     | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações-Não responde | 2     | 100,0 |       |      | 2     | 100,0 |
| <b>Nampula</b>       | Oscilações/flutuações Manhã        | 262   | 46,0  | 308   | 54,0 | 570   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações-Tarde        | 267   | 46,8  | 303   | 53,2 | 570   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações-Noite        | 333   | 58,4  | 237   | 41,6 | 570   | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações- Não sabe    | 10    | 76,9  | 3     | 23,1 | 13    | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações-Não responde | 3     | 75,0  | 1     | 25,0 | 4     | 100,0 |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Nos últimos seis meses qual tem sido o tempo de duração das anomalias

| Área de Distribuição | Até 1 Hora            |     | De 1 a 3 Horas |     | Até 12 Horas |     | Até 24 Horas |    | Mais de 24 Horas |    | NS    |    | NR    |   | Total |      |       |
|----------------------|-----------------------|-----|----------------|-----|--------------|-----|--------------|----|------------------|----|-------|----|-------|---|-------|------|-------|
|                      | Count                 | %   | Count          | %   | Count        | %   | Count        | %  | Count            | %  | Count | %  | Count | % | Count | %    |       |
| Maputo               | Interrupções          | 519 | 43,7           | 380 | 32,0         | 138 | 11,6         | 62 | 5,2              | 53 | 4,5   | 32 | 2,7   | 5 | ,4    | 1189 | 100,0 |
|                      | Queda de Tensão       | 281 | 45,4           | 163 | 26,3         | 64  | 10,3         | 28 | 4,5              | 35 | 5,7   | 45 | 7,3   | 3 | ,5    | 619  | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações | 509 | 60,0           | 182 | 21,4         | 69  | 8,1          | 27 | 3,2              | 20 | 2,4   | 36 | 4,2   | 6 | ,7    | 849  | 100,0 |
| Beira                | Interrupções          | 630 | 59,8           | 327 | 31,1         | 48  | 4,6          | 23 | 2,2              | 23 | 2,2   | 2  | ,2    |   |       | 1053 | 100,0 |
|                      | Queda de Tensão       | 565 | 76,9           | 85  | 11,6         | 28  | 3,8          | 18 | 2,4              | 28 | 3,8   | 11 | 1,5   |   |       | 735  | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações | 816 | 89,7           | 81  | 8,9          | 7   | ,8           | 1  | ,1               | 2  | ,2    | 3  | ,3    |   |       | 910  | 100,0 |
| Nampula              | Interrupções          | 456 | 71,3           | 115 | 18,0         | 24  | 3,8          | 11 | 1,7              | 15 | 2,3   | 17 | 2,7   | 2 | ,3    | 640  | 100,0 |
|                      | Queda de Tensão       | 113 | 54,3           | 39  | 18,8         | 14  | 6,7          | 17 | 8,2              | 13 | 6,3   | 12 | 5,8   |   |       | 208  | 100,0 |
|                      | Oscilações/flutuações | 368 | 64,6           | 117 | 20,5         | 40  | 7,0          | 17 | 3,0              | 7  | 1,2   | 17 | 3,0   | 4 | ,7    | 570  | 100,0 |

O que é que acha sobre a qualidade de energia eléctrica fornecida pela EDM?

|                     | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|---------------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|                     | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|                     | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid Muito Má      | 38                   | 2,4           | 7           | ,7            | 15         | 1,7           |
| Má                  | 110                  | 6,8           | 100         | 9,4           | 44         | 5,0           |
| Razoável            | 453                  | 28,1          | 268         | 25,1          | 320        | 36,3          |
| Boa                 | 943                  | 58,5          | 666         | 62,5          | 446        | 50,6          |
| Muito boa/excelente | 56                   | 3,5           | 13          | 1,2           | 49         | 5,6           |
| Não sabe            | 2                    | ,1            | 1           | ,1            | 1          | ,1            |
| Não responde        | 11                   | ,7            | 11          | 1,0           | 7          | ,8            |
| <b>Total</b>        | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

Porque é que classifica de muito má ou má a qualidade de energia eléctrica fornecida pela EDM

|                          | Área de Distribuição |              |            |              |           |              |
|--------------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|
|                          | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula   |              |
|                          | Count                | Column %     | Count      | Column %     | Count     | Column %     |
| Há oscilações/flutuações | 89                   | 60,1         | 77         | 72,0         | 48        | 81,4         |
| Há interrupções          | 103                  | 69,6         | 91         | 85,0         | 48        | 81,4         |
| Não sabe                 | 1                    | ,7           |            |              |           |              |
| Não responde             | 17                   | 11,5         | 10         | 9,3          |           |              |
| Outra                    | 18                   | 12,2         | 3          | 2,8          | 11        | 18,6         |
| <b>Total</b>             | <b>148</b>           | <b>100,0</b> | <b>107</b> | <b>100,0</b> | <b>59</b> | <b>100,0</b> |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Em caso de falta de energia em sua casa/estabelecimento a quem recorre habitualmente para a sua reposição**

|                       | Área de Distribuição |              |             |              |            |              |
|-----------------------|----------------------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|
|                       | Maputo               |              | Beira       |              | Nampula    |              |
|                       | Count                | Column %     | Count       | Column %     | Count      | Column %     |
| Ao Piquete da EDM     | 880                  | 54,6         | 543         | 50,9         | 380        | 43,1         |
| Resolve pessoalmente  | 138                  | 8,6          | 88          | 8,3          | 48         | 5,4          |
| Chama um electricista | 448                  | 27,8         | 284         | 26,6         | 348        | 39,5         |
| Não sabe              | 28                   | 1,7          | 23          | 2,2          | 27         | 3,1          |
| Não responde          | 92                   | 5,7          | 55          | 5,2          | 83         | 9,4          |
| Outra                 | 83                   | 5,1          | 81          | 7,6          | 81         | 9,2          |
| <b>Total</b>          | <b>1613</b>          | <b>100,0</b> | <b>1066</b> | <b>100,0</b> | <b>882</b> | <b>100,0</b> |

**No seu bairro tem havido roubo de material eléctrico?**

| Área de Distribuição |                  | Sim   |      | Não   |      | Não sabe |      | Não responde |      | Total |       |
|----------------------|------------------|-------|------|-------|------|----------|------|--------------|------|-------|-------|
|                      |                  | Count | %    | Count | %    | Count    | %    | Count        | %    | Count | %     |
| Maputo               | Cabos Eléctricos | 106   | 6,6  | 1221  | 75,7 | 269      | 16,7 | 16           | 1,0  | 1612  | 100,0 |
|                      | Cantoneiras      | 43    | 2,7  | 1244  | 77,1 | 304      | 18,8 | 22           | 1,4  | 1613  | 100,0 |
|                      | Outro:           | 25    | 1,5  | 719   | 44,6 | 58       | 3,6  | 811          | 50,3 | 1613  | 100,0 |
| Beira                | Cabos Eléctricos | 142   | 13,3 | 822   | 77,1 | 101      | 9,5  | 1            | ,1   | 1066  | 100,0 |
|                      | Cantoneiras      | 83    | 7,8  | 874   | 82,0 | 108      | 10,1 | 1            | ,1   | 1066  | 100,0 |
|                      | Outro:           | 13    | 1,2  | 778   | 73,0 | 69       | 6,5  | 206          | 19,3 | 1066  | 100,0 |
| Nampula              | Cabos Eléctricos | 208   | 23,6 | 538   | 61,0 | 123      | 13,9 | 13           | 1,5  | 882   | 100,0 |
|                      | Cantoneiras      | 81    | 9,2  | 648   | 73,5 | 142      | 16,1 | 11           | 1,2  | 882   | 100,0 |
|                      | Outro:           | 27    | 3,1  | 402   | 45,6 | 48       | 5,4  | 405          | 45,9 | 882   | 100,0 |

**A quem reportou o roubo de material eléctrico**

|   | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|---|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|   | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|   | Count                | Column %     | Count      | Column %     | Count      | Column %     |
| Não, não reporte                            | 58                   | 44,3         | 69         | 45,1         | 143        | 62,7         |
| Sim, reporte a EDM                          | 40                   | 30,5         | 63         | 41,2         | 62         | 27,2         |
| Sim, reporte à Polícia                      | 4                    | 3,1          | 6          | 3,9          | 14         | 6,1          |
| Sim, reporte às autoridades administrativas | 10                   | 7,6          | 2          | 1,3          | 11         | 4,8          |
| Não sabe                                    | 11                   | 8,4          | 8          | 5,2          | 3          | 1,3          |
| Não responde                                | 8                    | 6,1          | 6          | 3,9          | 4          | 1,8          |
| Outro:                                      | 3                    | 2,3          | 1          | ,7           |            |              |
| <b>Total</b>                                | <b>131</b>           | <b>100,0</b> | <b>153</b> | <b>100,0</b> | <b>228</b> | <b>100,0</b> |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Se reportou a EDM, o que é que a Empresa fez?

|                                | Área de Distribuição |               |           |               |           |               |
|--------------------------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|                                | Maputo               |               | Beira     |               | Nampula   |               |
|                                | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |
| Reposição dos cabos eléctricos | 22                   | 55,0          | 47        | 74,6          | 36        | 58,1          |
| Reposição de cantoneiras       | 1                    | 2,5           | 1         | 1,6           | 5         | 8,1           |
| Não sabe                       | 2                    | 5,0           | 1         | 1,6           | 3         | 4,8           |
| Não responde                   |                      |               | 1         | 1,6           |           |               |
| Outro                          | 15                   | 37,5          | 13        | 20,6          | 18        | 29,0          |
| <b>Total</b>                   | <b>40</b>            | <b>100,0</b>  | <b>63</b> | <b>100,0</b>  | <b>62</b> | <b>100,0</b>  |

### Alguma vez ampliou a instalação da sua casa/estabelecimento?

|              | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid Sim    | 242                  | 15,0          | 98          | 9,2           | 136        | 15,4          |
| Não          | 1299                 | 80,5          | 942         | 88,4          | 735        | 83,3          |
| Não sabe     | 72                   | 4,5           | 26          | 2,4           | 11         | 1,2           |
| <b>Total</b> | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

### Se SIM, fez com autorização/conhecimento da EDM?

|              | Área de Distribuição |               |           |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira     |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid Sim    | 118                  | 48,8          | 58        | 59,2          | 43         | 31,6          |
| Não          | 101                  | 41,7          | 33        | 33,7          | 89         | 65,4          |
| Não sabe     | 18                   | 7,4           | 4         | 4,1           | 4          | 2,9           |
| Não responde | 5                    | 2,1           | 3         | 3,1           |            |               |
| <b>Total</b> | <b>242</b>           | <b>100,0</b>  | <b>98</b> | <b>100,0</b>  | <b>136</b> | <b>100,0</b>  |

### Depois da ampliação da sua instalação, os seus aparelhos/electrodomésticos continuaram a funcionar como dantes?

|           | Área de Distribuição |               |           |               |           |               |
|-----------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|           | Maputo               |               | Beira     |               | Nampula   |               |
|           | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |
| Valid Sim | 223                  | 92,1          | 90        | 91,8          | 125       | 91,9          |
| Não       | 9                    | 3,7           | 4         | 4,1           | 9         | 6,6           |
| Não sabe  | 3                    | 1,2           |           |               | 1         | ,7            |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

|              |            |              |           |              |            |              |
|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| Não responde | 7          | 2,9          | 4         | 4,1          | 1          | ,7           |
| <b>Total</b> | <b>242</b> | <b>100,0</b> | <b>98</b> | <b>100,0</b> | <b>136</b> | <b>100,0</b> |

Depois da ampliação da sua instalação, os seus aparelhos/electrodomésticos continuaram a funcionar como dantes?

|       |              | Área de Distribuição |               |           |               |            |               |
|-------|--------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|       |              | Maputo               |               | Beira     |               | Nampula    |               |
|       |              | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Sim          | 223                  | 92,1          | 90        | 91,8          | 125        | 91,9          |
|       | Não          | 9                    | 3,7           | 4         | 4,1           | 9          | 6,6           |
|       | Não sabe     | 3                    | 1,2           |           |               | 1          | ,7            |
|       | Não responde | 7                    | 2,9           | 4         | 4,1           | 1          | ,7            |
|       | <b>Total</b> | <b>242</b>           | <b>100,0</b>  | <b>98</b> | <b>100,0</b>  | <b>136</b> | <b>100,0</b>  |

Se respondeu NÃO, quais as razões?

|       |                                    | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|-------|------------------------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|       |                                    | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|       |                                    | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Por falta de rede eléctrica        | 23                   | 8,6           | 16         | 7,0           | 32         | 12,1          |
|       | As lampadas estão fundidas         | 109                  | 40,7          | 48         | 21,0          | 21         | 7,9           |
|       | Os postes estão quebrados/partidos | 16                   | 6,0           | 3          | 1,3           | 7          | 2,6           |
|       | Não sabe                           | 45                   | 16,8          | 54         | 23,6          | 97         | 36,6          |
|       | Não responde                       | 16                   | 6,0           | 6          | 2,6           | 10         | 3,8           |
|       | Outro                              | 59                   | 22,0          | 102        | 44,5          | 98         | 37,0          |
|       | <b>Total</b>                       | <b>268</b>           | <b>100,0</b>  | <b>229</b> | <b>100,0</b>  | <b>265</b> | <b>100,0</b>  |

## ESTADO DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA

No seu bairro/zona de residência existe iluminação nas vias públicas?

|       |              | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|-------|--------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|       |              | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|       |              | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Sim          | 1324                 | 82,1          | 834         | 78,2          | 599        | 67,9          |
|       | Não          | 268                  | 16,6          | 229         | 21,5          | 265        | 30,0          |
|       | Não responde | 21                   | 1,3           | 3           | ,3            | 18         | 2,0           |
|       | <b>Total</b> | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### No seu bairro/zona de residência tem havido iluminação nas vias públicas à noite?

|  | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|--|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|  | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|  | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Permanetemente/todos dias                            | 939                  | 70,9          | 645        | 77,3          | 484        | 80,8          |
| Quase todos os dias/alguns dias pontualmente sem luz | 258                  | 19,5          | 140        | 16,8          | 100        | 16,7          |
| Ocasionalmente/duas à três vezes por semana          | 88                   | 6,6           | 31         | 3,7           | 7          | 1,2           |
| Apenas uma vez por semana                            | 3                    | ,2            | 2          | ,2            |            |               |
| Muito raramente/alguns dias pontualmente com luz     | 22                   | 1,7           | 8          | 1,0           | 6          | 1,0           |
| Não sabe   | 8                    | ,6            | 6          | ,7            | 1          | ,2            |
| Não responde   | 6                    | ,5            | 2          | ,2            | 1          | ,2            |
| <b>Total</b>   | <b>1324</b>          | <b>100,0</b>  | <b>834</b> | <b>100,0</b>  | <b>599</b> | <b>100,0</b>  |

### Quando há falta de iluminação nas vias públicas do seu bairro quanto tempo a EDM leva para resolver o problema?

|                                 | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|---------------------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|                                 | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|                                 | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid Menos de um dia           | 544                  | 41,1          | 360        | 43,2          | 339        | 56,6          |
| Até 1 semana                    | 335                  | 25,3          | 214        | 25,7          | 127        | 21,2          |
| Até 1 mês                       | 61                   | 4,6           | 51         | 6,1           | 9          | 1,5           |
| Entre 1 a 3 meses               | 35                   | 2,6           | 15         | 1,8           | 1          | ,2            |
| Entre 3 a 6 meses               | 8                    | ,6            | 5          | ,6            | 1          | ,2            |
| Entre 6 meses a 1 ano inclusivé | 13                   | 1,0           | 6          | ,7            |            |               |
| Mais 1 um ano                   | 15                   | 1,1           | 10         | 1,2           |            |               |
| Não sabe                        | 293                  | 22,1          | 166        | 19,9          | 100        | 16,7          |
| Não responde                    | 20                   | 1,5           | 7          | ,8            | 22         | 3,7           |
| <b>Total</b>                    | <b>1324</b>          | <b>100,0</b>  | <b>834</b> | <b>100,0</b>  | <b>599</b> | <b>100,0</b>  |

### A EDM tem feito manutenção regular nas vias públicas do seu bairro?

|              | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|--------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|              | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|              | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid Sim    | 620                  | 46,8          | 393        | 47,1          | 431        | 72,0          |
| Não          | 360                  | 27,2          | 251        | 30,1          | 36         | 6,0           |
| Não sabe     | 313                  | 23,6          | 186        | 22,3          | 118        | 19,7          |
| Não responde | 31                   | 2,3           | 4          | ,5            | 14         | 2,3           |
| <b>Total</b> | <b>1324</b>          | <b>100,0</b>  | <b>834</b> | <b>100,0</b>  | <b>599</b> | <b>100,0</b>  |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Que tipo de manutenção a EDM tem feito no seu Bairro

|                               | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|-------------------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                               | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|                               | Count                | Column %     | Count      | Column %     | Count      | Column %     |
| Trocar lampadas fundidas      | 528                  | 85,2         | 319        | 81,2         | 377        | 87,5         |
| Reposição de postes quebrados | 144                  | 23,2         | 103        | 26,2         | 198        | 45,9         |
| Outra:                        | 36                   | 5,8          | 34         | 8,7          | 18         | 4,2          |
| Não sabe                      | 52                   | 8,4          | 19         | 4,8          | 48         | 11,1         |
| <b>Total</b>                  | <b>620</b>           | <b>100,0</b> | <b>393</b> | <b>100,0</b> | <b>431</b> | <b>100,0</b> |

### De um modo geral que avaliação faz da iluminação nas vias públicas no seu bairro?

|                     | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|---------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|                     | Maputo               |               | Beira      |               | Nampula    |               |
|                     | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Má            | 22                   | 1,7           | 5          | ,6            | 4          | ,7            |
| Má                  | 88                   | 6,6           | 41         | 4,9           | 8          | 1,3           |
| Razoável            | 529                  | 40,0          | 315        | 37,8          | 190        | 31,7          |
| Boa                 | 617                  | 46,6          | 447        | 53,6          | 330        | 55,1          |
| Muito boa/Excelente | 54                   | 4,1           | 13         | 1,6           | 62         | 10,4          |
| Não sabe            | 3                    | ,2            | 10         | 1,2           | 1          | ,2            |
| Não responde        | 11                   | ,8            | 3          | ,4            | 4          | ,7            |
| <b>Total</b>        | <b>1324</b>          | <b>100,0</b>  | <b>834</b> | <b>100,0</b>  | <b>599</b> | <b>100,0</b>  |

### Conhece alguma zona onde a falta de iluminação na via pública constitui perigo para cidadãos?

| Área de Distribuição |              | Frequency   | Valid Percent |
|----------------------|--------------|-------------|---------------|
| <b>Maputo</b>        | Valid Sim    | 827         | 51,3          |
|                      | Não          | 630         | 39,1          |
|                      | Não sabe     | 112         | 6,9           |
|                      | Não responde | 44          | 2,7           |
|                      | <b>Total</b> | <b>1613</b> | <b>100,0</b>  |
| <b>Beira</b>         | Valid Sim    | 735         | 68,9          |
|                      | Não          | 290         | 27,2          |
|                      | Não sabe     | 35          | 3,3           |
|                      | Não responde | 6           | ,6            |
|                      | <b>Total</b> | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  |
| <b>Nampula</b>       | Valid Sim    | 274         | 31,1          |
|                      | Não          | 511         | 57,9          |
|                      | Não sabe     | 76          | 8,6           |
|                      | Não responde | 21          | 2,4           |
|                      | <b>Total</b> | <b>882</b>  | <b>100,0</b>  |





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**No bairro/Zona onde reside existe (Sub estação eléctrica, posto de transformação...)?**

| Área de Distribuição |   | Sim   |      | Não   |      | NS    |      | Total |       |
|----------------------|---|-------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|
|                      |   | Count | %    | Count | %    | Count | %    | Count | %     |
| Maputo               | Sub Estação Eléctrica                           | 279   | 17,3 | 730   | 45,3 | 604   | 37,4 | 1613  | 100,0 |
|                      | Torre de transmissão                            | 341   | 21,1 | 698   | 43,3 | 574   | 35,6 | 1613  | 100,0 |
|                      | Posto de transformação                          | 1228  | 76,1 | 99    | 6,1  | 286   | 17,7 | 1613  | 100,0 |
|                      | Cabos exteriores de transporte de electricidade | 836   | 51,8 | 428   | 26,5 | 349   | 21,6 | 1613  | 100,0 |
| Beira                | Sub Estação Eléctrica                           | 271   | 25,4 | 526   | 49,3 | 269   | 25,2 | 1066  | 100,0 |
|                      | Torre de transmissão                            | 146   | 13,7 | 640   | 60,0 | 280   | 26,3 | 1066  | 100,0 |
|                      | Posto de transformação                          | 875   | 82,1 | 63    | 5,9  | 128   | 12,0 | 1066  | 100,0 |
|                      | Cabos exteriores de transporte de electricidade | 967   | 90,7 | 48    | 4,5  | 51    | 4,8  | 1066  | 100,0 |
| Nampula              | Sub Estação Eléctrica                           | 37    | 4,2  | 467   | 52,9 | 378   | 42,9 | 882   | 100,0 |
|                      | Torre de transmissão                            | 157   | 17,8 | 373   | 42,3 | 352   | 39,9 | 882   | 100,0 |
|                      | Posto de transformação                          | 476   | 54,0 | 165   | 18,7 | 241   | 27,3 | 882   | 100,0 |
|                      | Cabos exteriores de transporte de electricidade | 425   | 48,2 | 163   | 18,5 | 294   | 33,3 | 882   | 100,0 |

**No bairro/Zona onde reside na (Sub estação eléctrica, posto de transformação...) existe algum aviso de perigo**

| Área de Distribuição |   | Sim   |      | Não   |      | NS    |      | Total |       |
|----------------------|---|-------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|
|                      |   | Count | %    | Count | %    | Count | %    | Count | %     |
| Maputo               | Sub Estação Eléctrica                           | 164   | 58,8 | 34    | 12,2 | 81    | 29,0 | 279   | 100,0 |
|                      | Torre de transmissão                            | 193   | 56,6 | 57    | 16,7 | 91    | 26,7 | 341   | 100,0 |
|                      | Posto de transformação                          | 859   | 70,0 | 198   | 16,1 | 171   | 13,9 | 1228  | 100,0 |
|                      | Cabos exteriores de transporte de electricidade | 279   | 33,4 | 353   | 42,2 | 204   | 24,4 | 836   | 100,0 |
| Beira                | Sub Estação Eléctrica                           | 238   | 87,8 | 13    | 4,8  | 20    | 7,4  | 271   | 100,0 |
|                      | Torre de transmissão                            | 109   | 74,7 | 18    | 12,3 | 19    | 13,0 | 146   | 100,0 |
|                      | Posto de transformação                          | 663   | 75,8 | 110   | 12,6 | 102   | 11,7 | 875   | 100,0 |
|                      | Cabos exteriores de transporte de electricidade | 377   | 39,0 | 500   | 51,7 | 90    | 9,3  | 967   | 100,0 |
| Nampula              | Sub Estação Eléctrica                           | 26    | 70,3 | 8     | 21,6 | 3     | 8,1  | 37    | 100,0 |
|                      | Torre de transmissão                            | 107   | 68,2 | 25    | 15,9 | 25    | 15,9 | 157   | 100,0 |
|                      | Posto de transformação                          | 375   | 78,8 | 50    | 10,5 | 51    | 10,7 | 476   | 100,0 |
|                      | Cabos exteriores de transporte de electricidade | 158   | 37,2 | 203   | 47,8 | 64    | 15,1 | 425   | 100,0 |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**No bairro/Zona onde reside na (Sub estação eléctrica, posto de transformação...) considera haver algum perigo?**

| Área de Distribuição |   | Sim   |      | Não   |      | NR    |      | Total |       |
|----------------------|---|-------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|
|                      |   | Count | %    | Count | %    | Count | %    | Count | %     |
| Maputo               | Sub Estação Eléctrica                           | 71    | 43,3 | 81    | 49,4 | 12    | 7,3  | 164   | 100,0 |
|                      | Torre de transmissão                            | 87    | 45,1 | 89    | 46,1 | 17    | 8,8  | 193   | 100,0 |
|                      | Posto de transformação                          | 519   | 60,4 | 274   | 31,9 | 66    | 7,7  | 859   | 100,0 |
|                      | Cabos exteriores de transporte de electricidade | 123   | 44,1 | 132   | 47,3 | 24    | 8,6  | 279   | 100,0 |
| Sofala               | Sub Estação Eléctrica                           | 161   | 67,6 | 73    | 30,7 | 4     | 1,7  | 238   | 100,0 |
|                      | Torre de transmissão                            | 81    | 74,3 | 24    | 22,0 | 4     | 3,7  | 109   | 100,0 |
|                      | Posto de transformação                          | 376   | 56,7 | 267   | 40,3 | 20    | 3,0  | 663   | 100,0 |
|                      | Cabos exteriores de transporte de electricidade | 193   | 51,2 | 166   | 44,0 | 18    | 4,8  | 377   | 100,0 |
| Nampula              | Sub Estação Eléctrica                           | 14    | 53,8 | 10    | 38,5 | 2     | 7,7  | 26    | 100,0 |
|                      | Torre de transmissão                            | 83    | 77,6 | 11    | 10,3 | 13    | 12,1 | 107   | 100,0 |
|                      | Posto de transformação                          | 297   | 79,2 | 61    | 16,3 | 17    | 4,5  | 375   | 100,0 |
|                      | Cabos exteriores de transporte de electricidade | 129   | 81,6 | 22    | 13,9 | 7     | 4,4  | 158   | 100,0 |

**Porque considera haver perigo?**

| Área de Distribuição |  | Count        | %            |
|----------------------|--|--------------|--------------|
| Maputo               | Posto de transformação(PT) abertos       | 201          | 35,4         |
|                      | Posto de transformação(PT) não trancados | 239          | 42,1         |
|                      | Postes metalicos danificados             | 68           | 12,0         |
|                      | Não sabe                                 | 13           | 2,3          |
|                      | Não responde                             | 52           | 9,2          |
|                      | Outro                                    | 130          | 22,9         |
|                      | <b>Total</b>                             | <b>568</b>   | <b>100,0</b> |
| Sofala               | Posto de transformação(PT) abertos       | 53           | 12,0         |
|                      | Posto de transformação(PT) não trancados | 94           | 21,3         |
|                      | Postes metalicos danificados             | 120          | 27,2         |
|                      | Não sabe                                 | 40           | 9,1          |
|                      | Não responde                             | 46           | 10,4         |
|                      | Outro                                    | 143          | 32,4         |
| <b>Total</b>         | <b>441</b>                               | <b>100,0</b> |              |
| Nampula              | Posto de transformação(PT) abertos       | 144          | 45,3         |
|                      | Posto de transformação(PT) não trancados | 189          | 59,4         |
|                      | Postes metalicos danificados             | 124          | 39,0         |
|                      | Não sabe                                 | 7            | 2,2          |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

|              |            |              |
|--------------|------------|--------------|
| Não responde | 19         | 6,0          |
| Outro        | 84         | 26,4         |
| <b>Total</b> | <b>318</b> | <b>100,0</b> |

Sabe se já ocorreu algum acidente/incidente com as redes eléctricas no seu bairro/zona de residência?

|       |              | Área de Distribuição |               |             |               |            |               |
|-------|--------------|----------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
|       |              | Maputo               |               | Beira       |               | Nampula    |               |
|       |              | Frequency            | Valid Percent | Frequency   | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Sim          | 227                  | 14,1          | 323         | 30,3          | 243        | 27,6          |
|       | Não          | 1131                 | 70,1          | 711         | 66,7          | 555        | 62,9          |
|       | Não sabe     | 217                  | 13,5          | 27          | 2,5           | 64         | 7,3           |
|       | Não responde | 38                   | 2,4           | 5           | ,5            | 20         | 2,3           |
|       | <b>Total</b> | <b>1613</b>          | <b>100,0</b>  | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  | <b>882</b> | <b>100,0</b>  |

O que é que ocorreu exactamente

|                                    | Área de Distribuição |              |            |              |            |              |
|------------------------------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                    | Maputo               |              | Beira      |              | Nampula    |              |
|                                    | Count                | %            | Count      | %            | Count      | %            |
| Pessoa / criança electrocutada     | 132                  | 58,1         | 190        | 58,8         | 129        | 53,1         |
| Poste de transmissão(PT) incendiou | 35                   | 15,4         | 39         | 12,1         | 114        | 46,9         |
| Roubo de disjuntores               | 9                    | 4,0          | 20         | 6,2          | 17         | 7,0          |
| Não sabe                           | 2                    | ,9           | 6          | 1,9          |            |              |
| Não responde                       | 3                    | 1,3          |            |              |            |              |
| Outro                              | 61                   | 26,9         | 81         | 25,1         | 39         | 16,0         |
| <b>Total</b>                       | <b>227</b>           | <b>100,0</b> | <b>323</b> | <b>100,0</b> | <b>243</b> | <b>100,0</b> |



## 6.6. Outputs por Área de Distribuição e Tipo de Consumidor

### Sexo

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |       |           | Área de Distribuição |               |           |               |           |               |
|------------------------------------|-------|-----------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|                                    |       |           | A.D.C.M              |               | A.D.B     |               | A.C.N     |               |
|                                    |       |           | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |
| GCBT                               | Valid | Masculino | 241                  | 64,1          | 176       | 57,7          | 41        | 75,9          |
|                                    |       | Feminino  | 135                  | 35,9          | 129       | 42,3          | 13        | 24,1          |
|                                    |       | Total     | 376                  | 100,0         | 305       | 100,0         | 54        | 100,0         |
| MT                                 | Valid | Masculino | 122                  | 77,2          | 126       | 67,0          | 53        | 58,9          |
|                                    |       | Feminino  | 36                   | 22,8          | 62        | 33,0          | 37        | 41,1          |
|                                    |       | Total     | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90        | 100,0         |
| Baixa Tensão                       | Valid | Masculino | 517                  | 47,9          | 298       | 52,0          | 367       | 49,7          |
|                                    |       | Feminino  | 562                  | 52,1          | 275       | 48,0          | 371       | 50,3          |
|                                    |       | Total     | 1079                 | 100,0         | 573       | 100,0         | 738       | 100,0         |

### Idade

|                          | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |           |               |                      |               |           |               |           |               |                      |               |           |               |           |               |
|--------------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|                          | GCBT                               |               |           |               |           |               | Média Tensão (MT)    |               |           |               |           |               | Baixa Tensão         |               |           |               |           |               |
|                          | Área de Distribuição               |               |           |               |           |               | Área de Distribuição |               |           |               |           |               | Área de Distribuição |               |           |               |           |               |
|                          | A.D.C.M                            |               | A.D.B     |               | A.D.N     |               | A.D.C.M              |               | A.D.B     |               | A.D.N     |               | A.D.C.M              |               | A.D.B     |               | A.D.N     |               |
|                          | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |
| 18 aos 19 Anos           | 1                                  | ,3            | 26        | 8,5           |           |               | 1                    | ,6            | 9         | 4,8           | 2         | 2,2           | 173                  | 16,0          | 88        | 15,4          | 91        | 12,3          |
| 20 aos 24 Anos           | 20                                 | 5,3           | 59        | 19,3          | 3         | 5,6           | 4                    | 2,5           | 18        | 9,6           | 6         | 6,7           | 224                  | 20,8          | 129       | 22,5          | 114       | 15,4          |
| 25 aos 29 Anos           | 70                                 | 18,6          | 56        | 18,4          | 4         | 7,4           | 22                   | 13,9          | 44        | 23,4          | 16        | 17,8          | 201                  | 18,6          | 115       | 20,1          | 137       | 18,6          |
| 30 aos 34 Anos           | 72                                 | 19,1          | 49        | 16,1          | 10        | 18,5          | 27                   | 17,1          | 30        | 16,0          | 7         | 7,8           | 132                  | 12,2          | 82        | 14,3          | 127       | 17,2          |
| 35 aos 39 Anos           | 56                                 | 14,9          | 36        | 11,8          | 9         | 16,7          | 23                   | 14,6          | 24        | 12,8          | 15        | 16,7          | 98                   | 9,1           | 42        | 7,3           | 89        | 12,1          |
| 40 aos 44 Anos           | 53                                 | 14,1          | 32        | 10,5          | 5         | 9,3           | 24                   | 15,2          | 13        | 6,9           | 9         | 10,0          | 93                   | 8,6           | 34        | 5,9           | 56        | 7,6           |
| 45 aos 49 Anos           | 45                                 | 12,0          | 16        | 5,2           | 3         | 5,6           | 18                   | 11,4          | 20        | 10,6          | 7         | 7,8           | 59                   | 5,5           | 28        | 4,9           | 45        | 6,1           |
| 50 aos 54 Anos           | 23                                 | 6,1           | 12        | 3,9           | 3         | 5,6           | 21                   | 13,3          | 2         | 1,1           | 6         | 6,7           | 39                   | 3,6           | 12        | 2,1           | 29        | 3,9           |
| 55 aos 59 Anos           | 12                                 | 3,2           | 8         | 2,6           | 1         | 1,9           | 5                    | 3,2           | 5         | 2,7           |           |               | 23                   | 2,1           | 17        | 3,0           | 20        | 2,7           |
| 60 aos 64 Anos           | 10                                 | 2,7           | 3         | 1,0           | 1         | 1,9           | 4                    | 2,5           | 2         | 1,1           |           |               | 17                   | 1,6           | 9         | 1,6           | 9         | 1,2           |
| Maior ou igual a 65 Anos | 3                                  | ,8            | 3         | 1,0           |           |               | 1                    | ,6            | 1         | ,5            |           |               | 18                   | 1,7           | 8         | 1,4           | 5         | ,7            |
| Não responde             | 11                                 | 2,9           | 5         | 1,6           | 15        | 27,8          | 8                    | 5,1           | 20        | 10,6          | 22        | 24,4          | 2                    | ,2            | 9         | 1,6           | 16        | 2,2           |
| Total                    | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54        | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90        | 100,0         | 1079                 | 100,0         | 573       | 100,0         | 738       | 100,0         |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Grau de Escolaridade:**

|  | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |            |               |           |               |                      |               |            |               |           |               |                      |               |            |               |            |               |
|--|------------------------------------|---------------|------------|---------------|-----------|---------------|----------------------|---------------|------------|---------------|-----------|---------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|  | GCBT                               |               |            |               |           |               | Média Tensão (MT)    |               |            |               |           |               | Baixa Tensão         |               |            |               |            |               |
|  | Área de Distribuição               |               |            |               |           |               | Área de Distribuição |               |            |               |           |               | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|  | A.D.C.M                            |               | A.D.B      |               | A.D.N     |               | A.D.C.M              |               | A.D.B      |               | A.D.N     |               | A.D.C.M              |               | A.D.B      |               | A.D.N      |               |
|  | Frequency                          | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Não sabe ler nem escrever                  | 2                                  | ,5            | 2          | ,7            |           |               |                      |               |            | 1             | 1,1       | 9             | ,8                   | 7             | 1,2        | 9             | 1,2        |               |
| Alfabetização                              |                                    |               | 3          | 1,0           |           |               |                      |               |            |               |           | 18            | 1,7                  | 2             | ,3         | 34            | 4,6        |               |
| 1ª a 5ª classe                             | 6                                  | 1,6           | 12         | 3,9           | 1         | 1,9           | 3                    | 1,9           | 2          | 1,1           | 2         | 2,2           | 121                  | 11,2          | 58         | 10,1          | 62         | 8,4           |
| 6ª a 7ª classe                             | 9                                  | 2,4           | 47         | 15,4          | 2         | 3,7           | 10                   | 6,3           | 14         | 7,4           | 2         | 2,2           | 164                  | 15,2          | 94         | 16,4          | 111        | 15,0          |
| 8ª a 10ª classe/Ensino básico profissional | 73                                 | 19,4          | 90         | 29,5          | 2         | 3,7           | 24                   | 15,2          | 51         | 27,1          | 8         | 8,9           | 370                  | 34,3          | 207        | 36,1          | 246        | 33,3          |
| 11ª a 12ª classe/Ensino médio profissional | 158                                | 42,0          | 100        | 32,8          | 17        | 31,5          | 58                   | 36,7          | 80         | 42,6          | 35        | 38,9          | 293                  | 27,2          | 152        | 26,5          | 208        | 28,2          |
| Ensino Superior                            | 110                                | 29,3          | 42         | 13,8          | 15        | 27,8          | 54                   | 34,2          | 23         | 12,2          | 19        | 21,1          | 96                   | 8,9           | 40         | 7,0           | 54         | 7,3           |
| Não respondeu                              | 18                                 | 4,8           | 9          | 3,0           | 17        | 31,5          | 9                    | 5,7           | 18         | 9,6           | 23        | 25,6          | 8                    | ,7            | 13         | 2,3           | 14         | 1,9           |
| <b>Total</b>                               | <b>376</b>                         | <b>100,0</b>  | <b>305</b> | <b>100,0</b>  | <b>54</b> | <b>100,0</b>  | <b>158</b>           | <b>100,0</b>  | <b>188</b> | <b>100,0</b>  | <b>90</b> | <b>100,0</b>  | <b>1079</b>          | <b>100,0</b>  | <b>573</b> | <b>100,0</b>  | <b>738</b> | <b>100,0</b>  |

**Indique a principal fonte de energia que usa para iluminação da sua casa/estabelecimento ?**

| Área de Distribuição | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               | Frequency | Valid Percent |
|----------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|
| <b>A.D.C.M</b>       | GCBT                               | Electricidade | 376       | 100,0         |
|                      | MT                                 | Electricidade | 158       | 100,0         |
|                      | Baixa Tensão                       | Electricidade | 1079      | 100,0         |
| <b>A.D.B</b>         | GCBT                               | Electricidade | 305       | 100,0         |
|                      | MT                                 | Electricidade | 188       | 100,0         |
|                      | Baixa Tensão                       | Electricidade | 573       | 100,0         |
| <b>A.D.N</b>         | GCBT                               | Electricidade | 54        | 100,0         |
|                      | MT                                 | Electricidade | 90        | 100,0         |
|                      | Baixa Tensão                       | Electricidade | 738       | 100,0         |



Qual é o tipo de contador que usa ?

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |                     | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|------------------------------------|---------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|                                    |                     | A.D.C.M              |               | A.D.B      |               | A.D.N      |               |
|                                    |                     | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| GCBT                               | Pós-pago (contador) | 376                  | 100,0         | 305        | 100,0         | 54         | 100,0         |
| Média Tensão                       | Pós-pago (contador) | 158                  | 100,0         | 188        | 100,0         | 90         | 100,0         |
| Baixa Tensão                       | Credelec            | 637                  | 59,0          | 327        | 57,1          | 391        | 53,0          |
|                                    | Pós-pago (contador) | 442                  | 41,0          | 246        | 42,9          | 347        | 47,0          |
| <b>Total</b>                       |                     | <b>1079</b>          | <b>100,0</b>  | <b>573</b> | <b>100,0</b>  | <b>738</b> | <b>100,0</b>  |

Qual é o tipo de instalação que usa ?

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |              |               |              |               |              |                      |              |               |              |               |              |                      |              |               |              |               |              |
|--------------|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|----------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|----------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|              | GCBT                               |              |               |              |               |              | Média Tensão (MT)    |              |               |              |               |              | Baixa Tensão         |              |               |              |               |              |
|              | Área de Distribuição               |              |               |              |               |              | Área de Distribuição |              |               |              |               |              | Área de Distribuição |              |               |              |               |              |
|              | A.D.C.M                            |              | A.D.B         |              | A.D.N         |              | A.D.C.M              |              | A.D.B         |              | A.D.N         |              | A.D.C.M              |              | A.D.B         |              | A.D.N         |              |
| Frequency    | Valid Percent                      | Frequency    | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent        | Frequency    | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent        | Frequency    | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |              |
| Monofásica   | 20                                 | 5,3          | 99            | 32,5         | 8             | 14,8         | 11                   | 7,0          | 31            | 16,5         | 24            | 26,7         | 909                  | 84,2         | 486           | 84,8         | 701           | 95,0         |
| Trifásica    | 348                                | 92,6         | 194           | 63,6         | 45            | 83,3         | 140                  | 88,6         | 156           | 83,0         | 65            | 72,2         | 88                   | 8,2          | 80            | 14,0         | 33            | 4,5          |
| Não sabe     | 8                                  | 2,1          | 12            | 3,9          | 1             | 1,9          | 7                    | 4,4          | 1             | ,5           | 1             | 1,1          | 82                   | 7,6          | 7             | 1,2          | 4             | ,5           |
| <b>Total</b> | <b>376</b>                         | <b>100,0</b> | <b>305</b>    | <b>100,0</b> | <b>54</b>     | <b>100,0</b> | <b>158</b>           | <b>100,0</b> | <b>188</b>    | <b>100,0</b> | <b>90</b>     | <b>100,0</b> | <b>1079</b>          | <b>100,0</b> | <b>573</b>    | <b>100,0</b> | <b>738</b>    | <b>100,0</b> |

Sabe qual é a tarifa que usa ?

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |         |           | Área de Distribuição |               |            |               |            |               |
|------------------------------------|---------|-----------|----------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|                                    |         |           | A.D.C.M              |               | A.D.B      |               | A.D.N      |               |
|                                    |         |           | Frequency            | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| GCBT                               | Missing | System    | 376                  |               | 305        |               | 54         |               |
| MT                                 | Missing | System    | 158                  |               | 188        |               | 90         |               |
| Baixa Tensão                       | Valid   | Social    | 33                   | 3,1           | 11         | 1,9           | 24         | 3,3           |
|                                    |         | Doméstica | 960                  | 89,0          | 534        | 93,2          | 685        | 92,8          |
|                                    |         | Geral     | 8                    | ,7            | 9          | 1,6           | 20         | 2,7           |
|                                    |         | Não sabe  | 78                   | 7,2           | 19         | 3,3           | 9          | 1,2           |
| <b>Total</b>                       |         |           | <b>1079</b>          | <b>100,0</b>  | <b>573</b> | <b>100,0</b>  | <b>738</b> | <b>100,0</b>  |

## IMAGEM INSTITUCIONAL

### Que imagem tem da EDM?

|                      | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|----------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                      | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                      | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de      |               |
|                      | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                      | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Muito Má             | 13                                 | 3,5           | 3         | 1,0           | 4          | 7,4           | 6                    | 3,8           | 1         | ,5            | 3          | 3,3           | 16           | 1,5           |
| Má                   | 38                                 | 10,1          | 28        | 9,2           | 3          | 5,6           | 18                   | 11,4          | 24        | 12,8          | 4          | 4,4           | 65           | 6,0           |
| Razoável             | 161                                | 42,8          | 120       | 39,3          | 23         | 42,6          | 60                   | 38,0          | 69        | 36,7          | 28         | 31,1          | 279          | 25,9          |
| Bom                  | 156                                | 41,5          | 151       | 49,5          | 23         | 42,6          | 68                   | 43,0          | 93        | 49,5          | 49         | 54,4          | 672          | 62,3          |
| Muito Bom /Excelente | 6                                  | 1,6           | 2         | ,7            | 1          | 1,9           | 6                    | 3,8           | 1         | ,5            | 1          | 1,1           | 30           | 2,8           |
| Não sabe             | 2                                  | ,5            | 1         | ,3            |            |               |                      |               |           |               | 5          | 5,6           | 17           | 1,6           |
| Total                | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

**Que imagem tem da EDM?**

|                      | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|----------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                      | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                      | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                      | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                      | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Má             | 4                            | ,7            | 4          | ,5            |
| Má                   | 40                           | 7,0           | 29         | 3,9           |
| Razoável             | 163                          | 28,4          | 172        | 23,3          |
| Bom                  | 353                          | 61,6          | 444        | 60,2          |
| Muito Bom /Excelente | 4                            | ,7            | 19         | 2,6           |
| Não sabe             | 9                            | 1,6           | 70         | 9,5           |
| Total                | 573                          | 100,0         | 738        | 100,0         |



**Sabe qual é a Missão/Visão/Valores e Lema da EDM**

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |          | Área de Distribuição |       |              |       |                |       |             |       |               |       |              |       |                |       |             |       |
|------------------------------------|----------|----------------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|-------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|-------------|-------|
|                                    |          | ADCM                 |       |              |       |                |       |             |       | AD Beira      |       |              |       |                |       |             |       |
|                                    |          | Missão da EDM        |       | Visão da EDM |       | Valores da EDM |       | Lema da EDM |       | Missão da EDM |       | Visão da EDM |       | Valores da EDM |       | Lema da EDM |       |
|                                    |          | Count                | %     | Count        | %     | Count          | %     | Count       | %     | Count         | %     | Count        | %     | Count          | %     | Count       | %     |
| GCBT                               | Sim      | 294                  | 78,2  | 122          | 32,4  | 66             | 17,6  | 226         | 60,1  | 253           | 83,0  | 95           | 31,1  | 34             | 11,1  | 153         | 50,2  |
|                                    | Não      | 36                   | 9,6   | 140          | 37,2  | 167            | 44,4  | 76          | 20,2  | 26            | 8,5   | 111          | 36,4  | 143            | 46,9  | 84          | 27,5  |
|                                    | Não sabe | 46                   | 12,2  | 114          | 30,3  | 143            | 38,0  | 74          | 19,7  | 26            | 8,5   | 99           | 32,5  | 128            | 42,0  | 68          | 22,3  |
|                                    | Total    | 376                  | 100,0 | 376          | 100,0 | 376            | 100,0 | 376         | 100,0 | 305           | 100,0 | 305          | 100,0 | 305            | 100,0 | 305         | 100,0 |
| Média Tensão                       | Sim      | 134                  | 84,8  | 68           | 43,0  | 40             | 25,3  | 101         | 63,9  | 169           | 89,9  | 76           | 40,4  | 23             | 12,2  | 96          | 51,1  |
|                                    | Não      | 12                   | 7,6   | 44           | 27,8  | 59             | 37,3  | 30          | 19,0  | 4             | 2,1   | 48           | 25,5  | 73             | 38,8  | 34          | 18,1  |
|                                    | Não sabe | 12                   | 7,6   | 46           | 29,1  | 59             | 37,3  | 27          | 17,1  | 15            | 8,0   | 64           | 34,0  | 92             | 48,9  | 58          | 30,9  |
|                                    | Total    | 158                  | 100,0 | 158          | 100,0 | 158            | 100,0 | 158         | 100,0 | 188           | 100,0 | 188          | 100,0 | 188            | 100,0 | 188         | 100,0 |
| Baixa Tensão                       | Sim      | 626                  | 58,0  | 201          | 18,6  | 125            | 11,6  | 525         | 48,7  | 436           | 76,1  | 154          | 26,9  | 61             | 10,6  | 242         | 42,2  |
|                                    | Não      | 220                  | 20,4  | 467          | 43,3  | 524            | 48,6  | 286         | 26,5  | 70            | 12,2  | 225          | 39,3  | 279            | 48,7  | 187         | 32,6  |
|                                    | Não sabe | 233                  | 21,6  | 411          | 38,1  | 430            | 39,9  | 268         | 24,8  | 67            | 11,7  | 194          | 33,9  | 233            | 40,7  | 144         | 25,1  |
|                                    | Total    | 1079                 | 100,0 | 1079         | 100,0 | 1079           | 100,0 | 1079        | 100,0 | 573           | 100,0 | 573          | 100,0 | 573            | 100,0 | 573         | 100,0 |

Sabe qual é a Missão/Visão/Valores e Lema da EDM

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |          | Área de Distribuição |       |              |       |                |       |             |       |
|------------------------------------|----------|----------------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|-------------|-------|
|                                    |          | AD Nampula           |       |              |       |                |       |             |       |
|                                    |          | Missão da EDM        |       | Visão da EDM |       | Valores da EDM |       | Lema da EDM |       |
|                                    |          | Count                | %     | Count        | %     | Count          | %     | Count       | %     |
| GCBT                               | Sim      | 35                   | 64,8  | 20           | 37,0  | 20             | 37,0  | 29          | 53,7  |
|                                    | Não      | 14                   | 25,9  | 17           | 31,5  | 17             | 31,5  | 12          | 22,2  |
|                                    | Não sabe | 5                    | 9,3   | 17           | 31,5  | 17             | 31,5  | 13          | 24,1  |
|                                    | Total    | 54                   | 100,0 | 54           | 100,0 | 54             | 100,0 | 54          | 100,0 |
| Média Tensão                       | Sim      | 52                   | 57,8  | 25           | 27,8  | 6              | 6,7   | 48          | 53,3  |
|                                    | Não      | 25                   | 27,8  | 38           | 42,2  | 42             | 46,7  | 18          | 20,0  |
|                                    | Não sabe | 13                   | 14,4  | 27           | 30,0  | 42             | 46,7  | 24          | 26,7  |
|                                    | Total    | 90                   | 100,0 | 90           | 100,0 | 90             | 100,0 | 90          | 100,0 |
| Baixa Tensão                       | Sim      | 520                  | 70,5  | 118          | 16,0  | 55             | 7,5   | 370         | 50,1  |
|                                    | Não      | 113                  | 15,3  | 388          | 52,6  | 420            | 56,9  | 202         | 27,4  |
|                                    | Não sabe | 105                  | 14,2  | 232          | 31,4  | 263            | 35,6  | 166         | 22,5  |
|                                    | Total    | 738                  | 100,0 | 738          | 100,0 | 738            | 100,0 | 738         | 100,0 |

O que é que a EDM faz/quais são as suas principais actividades

|  | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       |              |       |
|--|------------------------------------|-------|----------|-------|------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|------------|-------|--------------|-------|
|  | GCBT                               |       |          |       |            |       | Média Tensão         |       |          |       |            |       | Baixa Tensão |       |
|  | Área de Distribuição               |       |          |       |            |       | Área de Distribuição |       |          |       |            |       | Area de      |       |
|  | ADCM                               |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM                 |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM         |       |
|  | Count                              | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count                | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count        | %     |
| Exploração do serviço público de produção de energia | 38                                 | 10,1  | 22       | 7,2   | 12         | 22,2  | 19                   | 12,0  | 6        | 3,2   | 27         | 30,0  | 65           | 6,0   |
| Transporte de energia                                | 169                                | 44,9  | 101      | 33,1  | 43         | 79,6  | 94                   | 59,5  | 101      | 53,7  | 57         | 63,3  | 424          | 39,3  |
| Distribuição de energia                              | 284                                | 75,5  | 214      | 70,2  | 45         | 83,3  | 120                  | 75,9  | 135      | 71,8  | 70         | 77,8  | 810          | 75,1  |
| Comercialização de energia                           | 121                                | 32,2  | 90       | 29,5  | 13         | 24,1  | 57                   | 36,1  | 61       | 32,4  | 9          | 10,0  | 274          | 25,4  |
| Defender o interesse do consumidor                   | 34                                 | 9,0   | 11       | 3,6   | 1          | 1,9   | 17                   | 10,8  | 18       | 9,6   | 3          | 3,3   | 78           | 7,2   |
| Não sabe   | 18                                 | 4,8   | 18       | 5,9   | 4          | 7,4   | 12                   | 7,6   | 11       | 5,9   | 6          | 6,7   | 83           | 7,7   |
| Não responde   | 5                                  | 1,3   | 1        | ,3    |            |       | 2                    | 1,3   |          |       | 1          | 1,1   | 12           | 1,1   |
| Outra  | 8                                  | 2,1   | 10       | 3,3   | 3          | 5,6   | 10                   | 6,3   | 6        | 3,2   | 2          | 2,2   | 39           | 3,6   |
| Total  | 376                                | 100.0 | 305      | 100.0 | 54         | 100.0 | 158                  | 100.0 | 188      | 100.0 | 90         | 100.0 | 1079         | 100.0 |

O que é que a EDM faz/quais são as suas principais actividades

|  | Qual é o tipo de consumo que |       |            |       |
|--|------------------------------|-------|------------|-------|
|  | Baixa Tensão                 |       |            |       |
|  | Área de Distribuição         |       |            |       |
|  | AD Beira                     |       | AD Nampula |       |
|  | Count                        | %     | Count      | %     |
| Exploração do serviço público de produção de energia | 13                           | 2,3   | 85         | 11,5  |
| Transporte de energia                                | 164                          | 28,6  | 281        | 38,1  |
| Distribuição de energia                              | 394                          | 68,8  | 570        | 77,2  |
| Comercialização de energia                           | 122                          | 21,3  | 147        | 19,9  |
| Defender o interesse do consumidor                   | 13                           | 2,3   | 69         | 9,3   |
| Não sabe   | 53                           | 9,2   | 104        | 14,1  |
| Não responde   | 10                           | 1,7   | 30         | 4,1   |
| Outra  | 26                           | 4,5   | 21         | 2,8   |
| Total  | 573                          | 100,0 | 738        | 100,0 |

Conhece algum tipo de actividade realizada pela EDM fora das suas atribuições principais?

|          | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|----------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|          | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|          | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|          | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|          | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim      | 246                                | 65,4          | 152       | 49,8          | 29         | 53,7          | 102                  | 64,6          | 122       | 64,9          | 50         | 55,6          | 533          | 49,4          |
| Nao      | 125                                | 33,2          | 145       | 47,5          | 21         | 38,9          | 46                   | 29,1          | 62        | 33,0          | 35         | 38,9          | 468          | 43,4          |
| Nao sabe | 5                                  | 1,3           | 8         | 2,6           | 4          | 7,4           | 10                   | 6,3           | 4         | 2,1           | 5          | 5,6           | 78           | 7,2           |
| Total    | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

Conhece algum tipo de actividade realizada pela EDM fora das suas atribuições principais?

|          | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|----------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|          | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|          | Área de Distribuição         |               |            |               |
|          | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|          | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim      | 255                          | 44,5          | 389        | 52,7          |
| Nao      | 298                          | 52,0          | 331        | 44,9          |
| Nao sabe | 20                           | 3,5           | 18         | 2,4           |
| Total    | 573                          | 100,0         | 738        | 100,0         |

Actividades realizadas pela EDM que estão fora das suas principais actividades

|                                   | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       |              |       |
|-----------------------------------|------------------------------------|-------|----------|-------|------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|------------|-------|--------------|-------|
|                                   | GCBT                               |       |          |       |            |       | MT                   |       |          |       |            |       | Baixa Tensão |       |
|                                   | Área de Distribuição               |       |          |       |            |       | Área de Distribuição |       |          |       |            |       | Area de      |       |
|                                   | ADCM                               |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM                 |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM         |       |
|                                   | Count                              | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count                | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count        | %     |
| Educação                          | 48                                 | 19,5  | 31       | 20,4  | 9          | 31,0  | 23                   | 22,5  | 25       | 20,5  | 8          | 16,0  | 143          | 26,8  |
| Saúde                             | 17                                 | 6,9   | 24       | 15,8  |            |       | 10                   | 9,8   | 22       | 18,0  | 4          | 8,0   | 54           | 10,1  |
| Cultura                           | 64                                 | 26,0  | 24       | 15,8  | 5          | 17,2  | 18                   | 17,6  | 20       | 16,4  | 5          | 10,0  | 128          | 24,0  |
| Desporto                          | 201                                | 81,7  | 111      | 73,0  | 23         | 79,3  | 92                   | 90,2  | 105      | 86,1  | 40         | 80,0  | 451          | 84,6  |
| Construção de escolas             | 13                                 | 5,3   | 5        | 3,3   | 4          | 13,8  | 7                    | 6,9   | 6        | 4,9   | 10         | 20,0  | 33           | 6,2   |
| Oferta de material escolar        | 8                                  | 3,3   | 11       | 7,2   | 5          | 17,2  | 10                   | 9,8   | 13       | 10,7  | 1          | 2,0   | 39           | 7,3   |
| Apoio ao Instituto do Coração     | 6                                  | 2,4   |          |       | 3          | 10,3  | 2                    | 2,0   | 1        | ,8    | 1          | 2,0   | 46           | 8,6   |
| Pagamento de Operações a crianças | 8                                  | 3,3   | 1        | ,7    | 1          | 3,4   | 3                    | 2,9   | 3        | 2,5   |            |       | 19           | 3,6   |
| Não sabe                          | 4                                  | 1,6   | 3        | 2,0   | 1          | 3,4   | 3                    | 2,9   |          |       | 4          | 8,0   | 6            | 1,1   |
| Não responde                      | 1                                  | ,4    | 2        | 1,3   |            |       |                      |       |          |       | 1          | 2,0   | 2            | ,4    |
| Outro                             | 8                                  | 3,3   | 6        | 3,9   | 1          | 3,4   | 4                    | 3,9   | 3        | 2,5   | 5          | 10,0  | 12           | 2,3   |
| Total                             | 246                                | 100,0 | 152      | 100,0 | 29         | 100,0 | 102                  | 100,0 | 122      | 100,0 | 50         | 100,0 | 533          | 100,0 |

**Actividades realizadas pela EDM que estão fora das suas principais actividades**

|                                   | Qual é o tipo de consumo que |       |            |       |
|-----------------------------------|------------------------------|-------|------------|-------|
|                                   | Baixa Tensão                 |       |            |       |
|                                   | Área de Distribuição         |       |            |       |
|                                   | AD Beira                     |       | AD Nampula |       |
|                                   | Count                        | %     | Count      | %     |
| Educação                          | 41                           | 16,1  | 126        | 32,4  |
| Saúde                             | 29                           | 11,4  | 63         | 16,2  |
| Cultura                           | 28                           | 11,0  | 90         | 23,1  |
| Desporto                          | 190                          | 74,5  | 363        | 93,3  |
| Construção de escolas             | 21                           | 8,2   | 69         | 17,7  |
| Oferta de material escolar        | 15                           | 5,9   | 116        | 29,8  |
| Apoio ao Instituto do Coração     |                              |       | 13         | 3,3   |
| Pagamento de Operações a crianças | 2                            | ,8    | 13         | 3,3   |
| Não sabe                          | 4                            | 1,6   | 3          | ,8    |
| Não responde                      |                              |       | 1          | ,3    |
| Outro                             | 13                           | 5,1   | 39         | 10,0  |
| Total                             | 255                          | 100,0 | 389        | 100,0 |

**.Qual é a sua opinião em relação as actividades realizados pela EDM ?**

|                      | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |    |
|----------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|----|
|                      | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |    |
|                      | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |    |
|                      | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |    |
|                      | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |    |
| Muito Má             | 4                                  | 1,6           |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              | 5             | ,9 |
| Má                   | 2                                  | ,8            | 4         | 2,6           |            |               |                      |               | 2         | 1,6           | 2          | 4,0           | 13           | 2,4           |    |
| Razoável             | 31                                 | 12,6          | 12        | 7,9           | 6          | 20,7          | 12                   | 11,8          | 9         | 7,4           | 9          | 18,0          | 64           | 12,0          |    |
| Bom                  | 153                                | 62,2          | 123       | 80,9          | 10         | 34,5          | 67                   | 65,7          | 97        | 79,5          | 22         | 44,0          | 359          | 67,4          |    |
| Muito Bom /Excelente | 40                                 | 16,3          | 2         | 1,3           | 11         | 37,9          | 21                   | 20,6          | 10        | 8,2           | 16         | 32,0          | 77           | 14,4          |    |
| Não sabe             | 16                                 | 6,5           | 11        | 7,2           | 2          | 6,9           | 2                    | 2,0           | 4         | 3,3           | 1          | 2,0           | 15           | 2,8           |    |
| Total                | 246                                | 100,0         | 152       | 100,0         | 29         | 100,0         | 102                  | 100,0         | 122       | 100,0         | 50         | 100,0         | 533          | 100,0         |    |

**.Qual é a sua opinião em relação as actividades realizados pela EDM ?**

|                      | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|----------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                      | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                      | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                      | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                      | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Má             |                              |               | 5          | 1,3           |
| Má                   | 4                            | 1,6           | 9          | 2,3           |
| Razoável             | 10                           | 3,9           | 46         | 11,8          |
| Bom                  | 220                          | 86,3          | 223        | 57,3          |
| Muito Bom /Excelente | 7                            | 2,7           | 99         | 25,4          |
| Não sabe             | 14                           | 5,5           | 7          | 1,8           |
| Total                | 255                          | 100,0         | 389        | 100,0         |

**Já ouviu falar da Linha Verde?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim          | 302                                | 80,3          | 191       | 62,6          | 28         | 51,9          | 127                  | 80,4          | 129       | 68,6          | 46         | 51,1          | 588          | 54,5          |
| Não          | 71                                 | 18,9          | 113       | 37,0          | 26         | 48,1          | 31                   | 19,6          | 58        | 30,9          | 44         | 48,9          | 459          | 42,5          |
| Não responde | 3                                  | ,8            | 1         | ,3            |            |               |                      |               | 1         | ,5            |            |               | 32           | 3,0           |
| Total        | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

**Já ouviu falar da Linha Verde?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa |           |               |       |
|--------------|----------------------------------|-----------|---------------|-------|
|              | Baixa Tensão                     |           |               |       |
|              | Área de Distribuição             |           |               |       |
|              | AD Beira                         |           | AD Nampula    |       |
| Frequency    | Valid Percent                    | Frequency | Valid Percent |       |
| Sim          | 329                              | 57,4      | 263           | 35,6  |
| Não          | 240                              | 41,9      | 470           | 63,7  |
| Não responde | 4                                | ,7        | 5             | ,7    |
| Total        | 573                              | 100,0     | 738           | 100,0 |



Para que serve a Linha Verde

|                                      | 9.1 Qual é o tipo de consumo que usa ? |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       |         |       |
|--------------------------------------|--|-------|----------|-------|------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|------------|-------|---------|-------|
|                                      | GCBT                                   |       |          |       |            |       | Média Tensão         |       |          |       |            |       | Baixa   |       |
|                                      | Área de Distribuição                   |       |          |       |            |       | Área de Distribuição |       |          |       |            |       | Área de |       |
|                                      | ADCM                                   |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM                 |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM    |       |
|                                      | Count                                  | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count                | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count   | %     |
| Saber o valor da factura do mês      | 66                                     | 21,9  | 8        | 4,2   | 5          | 17,9  | 28                   | 22,0  | 5        | 3,9   | 7          | 15,2  | 104     | 17,7  |
| Saber saldos                         | 44                                     | 14,6  | 12       | 6,3   | 4          | 14,3  | 38                   | 29,9  | 15       | 11,6  | 7          | 15,2  | 91      | 15,5  |
| Saber o Período de consumo facturado | 33                                     | 10,9  | 4        | 2,1   | 2          | 7,1   | 25                   | 19,7  | 15       | 11,6  | 2          | 4,3   | 49      | 8,3   |
| Saber o Período de pagamento         | 19                                     | 6,3   | 7        | 3,7   |            |       | 12                   | 9,4   | 7        | 5,4   | 1          | 2,2   | 33      | 5,6   |
| Saber o consumo facturado            | 42                                     | 13,9  | 10       | 5,2   |            |       | 21                   | 16,5  | 14       | 10,9  |            |       | 71      | 12,1  |
| Saber o Extractos via fax            | 12                                     | 4,0   | 6        | 3,1   |            |       | 9                    | 7,1   | 7        | 5,4   |            |       | 2       | ,3    |
| Não sabe                             | 47                                     | 15,6  | 68       | 35,6  | 5          | 17,9  | 13                   | 10,2  | 28       | 21,7  | 16         | 34,8  | 209     | 35,5  |
| Não responde                         | 2                                      | ,7    |          |       |            |       | 1                    | ,8    | 1        | ,8    | 3          | 6,5   | 17      | 2,9   |
| Outro                                | 162                                    | 53,6  | 87       | 45,5  | 19         | 67,9  | 58                   | 45,7  | 65       | 50,4  | 19         | 41,3  | 172     | 29,3  |
| Total                                | 302                                    | 100,0 | 191      | 100,0 | 28         | 100,0 | 127                  | 100,0 | 129      | 100,0 | 46         | 100,0 | 588     | 100,0 |

Para que serve a Linha Verde

|                                      | 9.1 Qual é o tipo de consumo |       |            |       |
|--------------------------------------|------------------------------|-------|------------|-------|
|                                      | Baixa Tensão                 |       |            |       |
|                                      | Área de Distribuição         |       |            |       |
|                                      | AD Beira                     |       | AD Nampula |       |
|                                      | Count                        | %     | Count      | %     |
| Saber o valor da factura do mês      | 22                           | 6,7   | 102        | 38,8  |
| Saber saldos                         | 24                           | 7,3   | 104        | 39,5  |
| Saber o Período de consumo facturado | 5                            | 1,5   | 55         | 20,9  |
| Saber o Período de pagamento         | 7                            | 2,1   | 57         | 21,7  |
| Saber o consumo facturado            | 20                           | 6,1   | 37         | 14,1  |
| Saber o Extractos via fax            | 1                            | ,3    | 5          | 1,9   |
| Não sabe                             | 126                          | 38,3  | 64         | 24,3  |
| Não responde                         |                              |       | 1          | ,4    |
| Outro                                | 144                          | 43,8  | 23         | 8,7   |
| Total                                | 329                          | 100,0 | 263        | 100,0 |

Alguma vez usou a Linha Verde?

|       | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |       |
|-------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|-------|
|       | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |       |
|       | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de      |               |       |
|       | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |       |
|       | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |       |
| Valid | Sim                                | 45            | 14,9      | 10            | 5,2        | 1             | 3,6                  | 17            | 13,4      | 10            | 7,8        | 6             | 13,0         | 38            | 6,5   |
|       | Não                                | 248           | 82,1      | 173           | 90,6       | 27            | 96,4                 | 108           | 85,0      | 114           | 88,4       | 39            | 84,8         | 536           | 91,2  |
|       | Não sabe                           | 5             | 1,7       | 3             | 1,6        |               |                      | 1             | ,8        |               |            |               |              | 1             | ,2    |
|       | Não responde                       | 4             | 1,3       | 5             | 2,6        |               |                      | 1             | ,8        | 5             | 3,9        | 1             | 2,2          | 13            | 2,2   |
|       | Total                              | 302           | 100,0     | 191           | 100,0      | 28            | 100,0                | 127           | 100,0     | 129           | 100,0      | 46            | 100,0        | 588           | 100,0 |

Alguma vez usou a Linha Verde?

|       |              | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|-------|--------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|       |              | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|       |              | Área de Distribuição         |               |            |               |
|       |              | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|       |              | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Valid | Sim          | 24                           | 7,3           | 37         | 14,1          |
|       | Não          | 302                          | 91,8          | 220        | 83,7          |
|       | Não sabe     |                              |               | 5          | 1,9           |
|       | Não responde | 3                            | ,9            | 1          | ,4            |
|       | Total        | 329                          | 100,0         | 263        | 100,0         |

Se SIM, quando usou a Linha Verde?

|                             | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|-----------------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                             | GCBT                               |               |           |               |            |               | MT                   |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                             | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de      |               |
|                             | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                             | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Até a 1 semana              | 4                                  | 8,9           | 1         | 10,0          |            |               | 4                    | 23,5          |           |               | 1          | 16,7          | 4            | 10,5          |
| Até a 1 mês                 | 10                                 | 22,2          | 3         | 30,0          |            |               | 2                    | 11,8          | 2         | 20,0          | 3          | 50,0          | 10           | 26,3          |
| Entre 1 a 3 meses inclusivé | 9                                  | 20,0          | 2         | 20,0          |            |               | 2                    | 11,8          | 3         | 30,0          |            |               | 10           | 26,3          |
| Entre 3 a 6 meses inclusivé | 5                                  | 11,1          | 4         | 40,0          |            |               | 1                    | 5,9           | 3         | 30,0          |            |               | 9            | 23,7          |
| Mais de 6 meses             | 15                                 | 33,3          |           |               | 1          | 100,0         | 6                    | 35,3          | 1         | 10,0          | 2          | 33,3          | 5            | 13,2          |
| Não sabe                    | 1                                  | 2,2           |           |               |            |               | 2                    | 11,8          | 1         | 10,0          |            |               |              |               |
| Não responde                | 1                                  | 2,2           |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
| Total                       | 45                                 | 100,0         | 10        | 100,0         |            |               | 17                   | 100,0         | 10        | 100,0         | 6          | 100,0         | 38           | 100,0         |

**Se SIM, quando usou a Linha Verde?**

|                             | Qual é o tipo de consumo que usa |               |            |               |
|-----------------------------|----------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                             | Baixa Tensão                     |               |            |               |
|                             | Área de Distribuição             |               |            |               |
|                             | AD Beira                         |               | AD Nampula |               |
|                             | Frequency                        | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Até a 1 semana              | 2                                | 8,3           | 3          | 8,1           |
| Até a 1 mês                 |                                  |               | 11         | 29,7          |
| Entre 1 a 3 meses inclusivé | 7                                | 29,2          | 14         | 37,8          |
| Entre 3 a 6 meses inclusivé | 2                                | 8,3           | 3          | 8,1           |
| Mais de 6 meses             | 10                               | 41,7          | 4          | 10,8          |
| Não sabe                    | 3                                | 12,5          | 1          | 2,7           |
| Não responde                |                                  |               | 1          | 2,7           |
| Total                       | 24                               | 100,0         | 37         | 100,0         |

**Da última vez que usou a Linha Verde, a sua preocupação chegou a ser resolvida?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim          | 36                                 | 80,0          | 8         | 80,0          | 1          | 100,0         | 10                   | 58,8          | 7         | 70,0          | 5          | 83,3          | 29           | 76,3          |
| Não          | 7                                  | 15,6          | 2         | 20,0          |            |               | 7                    | 41,2          | 2         | 20,0          | 1          | 16,7          | 5            | 13,2          |
| Não sabe     | 1                                  | 2,2           |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               | 2            | 5,3           |
| Não responde | 1                                  | 2,2           |           |               |            |               |                      |               | 1         | 10,0          |            |               | 2            | 5,3           |
| Total        | 45                                 | 100,0         | 10        | 100,0         |            |               | 17                   | 100,0         | 10        | 100,0         | 6          | 100,0         | 38           | 100,0         |

**Da última vez que usou a Linha Verde, a sua preocupação chegou a ser resolvida?**

|              | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|--------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|              | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|              | Área de Distribuição         |               |            |               |
|              | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|              | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 17                           | 70,8          | 33         | 89,2          |
| Não          | 6                            | 25,0          | 4          | 10,8          |
| Não sabe     |                              |               |            |               |
| Não responde | 1                            | 4,2           |            |               |
| Total        | 24                           | 100,0         | 37         | 100,0         |

**Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da Linha Verde?**

|                      | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|----------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                      | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                      | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|                      | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                      | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Muito Má             | 1                                  | 2,8           |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
| Má                   |                                    |               |           |               | 1          | 100,0         | 1                    | 10,0          |           |               |            |               | 1            | 3,4           |
| Razoável             | 14                                 | 38,9          | 2         | 25,0          |            |               | 3                    | 30,0          | 1         | 14,3          | 3          | 60,0          | 5            | 17,2          |
| Bom                  | 18                                 | 50,0          | 4         | 50,0          |            |               | 5                    | 50,0          | 5         | 71,4          | 1          | 20,0          | 22           | 75,9          |
| Muito Bom /Excelente | 2                                  | 5,6           | 2         | 25,0          |            |               | 1                    | 10,0          | 1         | 14,3          | 1          | 20,0          | 1            | 3,4           |
| Não responde         | 1                                  | 2,8           |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
| Total                | 36                                 | 100,0         | 8         | 100,0         |            |               | 10                   | 100,0         | 7         | 100,0         | 5          | 100,0         | 29           | 100,0         |

**Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da Linha Verde?**

|                      | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|----------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                      | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                      | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                      | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                      | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Má             |                              |               | 1          | 3,0           |
| Má                   |                              |               | 13         | 39,4          |
| Razoável             | 8                            | 47,1          | 16         | 48,5          |
| Bom                  | 7                            | 41,2          | 2          | 6,1           |
| Muito Bom /Excelente | 2                            | 11,8          | 1          | 3,0           |
| Não responde         |                              |               |            |               |
| Total                | 17                           | 100,0         | 33         | 100,0         |

**Alguma vez dirigiu-se a uma agência da EDM**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
|              | Sim                                | 315           | 83,8      | 258           | 84,6       | 46            | 85,2                 | 125           | 79,1      | 172           | 91,5       | 74            | 82,2         | 865           |
| Não          | 60                                 | 16,0          | 46        | 15,1          | 8          | 14,8          | 33                   | 20,9          | 16        | 8,5           | 16         | 17,8          | 210          | 19,5          |
| Não sabe     | 1                                  | ,3            |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               | 3            | ,3            |
| Não responde |                                    |               | 1         | ,3            |            |               |                      |               |           |               |            |               | 1            | ,1            |
| Total        | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

Alguma vez dirigiu-se a uma agência da EDM

|              | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|--------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|              | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|              | Área de Distribuição         |               |            |               |
|              | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|              | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 459                          | 80,1          | 570        | 77,2          |
| Não          | 114                          | 19,9          | 168        | 22,8          |
| Não sabe     |                              |               |            |               |
| Não responde |                              |               |            |               |
| Total        | 573                          | 100,0         | 738        | 100,0         |

Que assunto foi tratar quando se dirigiu a Agência da EDM

|                    | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       |              |       |
|--------------------|------------------------------------|-------|----------|-------|------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|------------|-------|--------------|-------|
|                    | GCBT                               |       |          |       |            |       | Média Tensão         |       |          |       |            |       | Baixa Tensão |       |
|                    | Área de Distribuição               |       |          |       |            |       | Área de Distribuição |       |          |       |            |       | Área de      |       |
|                    | ADCM                               |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM                 |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM         |       |
|                    | Count                              | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count                | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count        | %     |
| Pedir informação   | 39                                 | 12,4  | 19       | 7,4   | 12         | 26,1  | 19                   | 15,2  | 27       | 15,7  | 9          | 12,2  | 119          | 13,8  |
| Esclarecer dúvidas | 47                                 | 14,9  | 30       | 11,6  | 9          | 19,6  | 20                   | 16,0  | 33       | 19,2  | 13         | 17,6  | 107          | 12,4  |
| Assinar contrato   | 26                                 | 8,3   | 25       | 9,7   | 6          | 13,0  | 7                    | 5,6   | 49       | 28,5  | 6          | 8,1   | 74           | 8,6   |
| Pedir extrato      | 15                                 | 4,8   | 1        | ,4    | 4          | 8,7   | 3                    | 2,4   | 7        | 4,1   | 2          | 2,7   | 27           | 3,1   |
| Pagar factura      | 223                                | 70,8  | 125      | 48,4  | 17         | 37,0  | 81                   | 64,8  | 60       | 34,9  | 29         | 39,2  | 443          | 51,2  |
| Fazer reclamação   | 149                                | 47,3  | 106      | 41,1  | 19         | 41,3  | 60                   | 48,0  | 68       | 39,5  | 29         | 39,2  | 276          | 31,9  |
| Não sabe           | 3                                  | 1,0   |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       | 3            | ,3    |
| Não responde       | 2                                  | ,6    | 2        | ,8    |            |       |                      |       | 1        | ,6    |            |       |              |       |
| Outro              | 14                                 | 4,4   | 53       | 20,5  | 14         | 30,4  | 10                   | 8,0   | 20       | 11,6  | 27         | 36,5  | 131          | 15,1  |
| Total              | 315                                | 100,0 | 258      | 100,0 | 46         | 100,0 | 125                  | 100,0 | 172      | 100,0 | 74         | 100,0 | 865          | 100,0 |

**Que assunto foi tratar quando se dirigiu a Agência da EDM**

|                    | Qual é o tipo de consumo que |       |            |       |
|--------------------|------------------------------|-------|------------|-------|
|                    | Baixa Tensão                 |       |            |       |
|                    | Área de Distribuição         |       |            |       |
|                    | AD Beira                     |       | AD Nampula |       |
|                    | Count                        | %     | Count      | %     |
| Pedir informação   | 47                           | 10,2  | 77         | 13,5  |
| Esclarecer dúvidas | 27                           | 5,9   | 46         | 8,1   |
| Assinar contrato   | 67                           | 14,6  | 99         | 17,4  |
| Pedir extrato      | 3                            | ,7    | 8          | 1,4   |
| Pagar factura      | 274                          | 59,7  | 258        | 45,3  |
| Fazer reclamação   | 168                          | 36,6  | 89         | 15,6  |
| Não sabe           |                              |       |            |       |
| Não responde       | 2                            | ,4    | 6          | 1,1   |
| Outro              | 50                           | 10,9  | 164        | 28,8  |
| Total              | 459                          | 100,0 | 570        | 100,0 |

**Da vez que se dirigiu à agência a sua preocupação chegou a ser resolvida?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão         |               |           |               |            |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 275                                | 87,3          | 250       | 96,9          | 43         | 93,5          | 106                  | 84,8          | 162       | 94,2          | 65         | 87,8          | 761                  | 88,0          | 443       | 96,5          | 531        | 93,2          |
| Não          | 33                                 | 10,5          | 8         | 3,1           | 3          | 6,5           | 18                   | 14,4          | 9         | 5,2           | 9          | 12,2          | 94                   | 10,9          | 15        | 3,3           | 29         | 5,1           |
| Não sabe     | 5                                  | 1,6           |           |               |            |               | 1                    | ,8            |           |               |            |               | 7                    | ,8            |           |               | 4          | ,7            |
| Não responde | 2                                  | ,6            |           |               |            |               |                      |               | 1         | ,6            |            |               | 3                    | ,3            | 1         | ,2            | 6          | 1,1           |
| Total        | 315                                | 100,0         | 258       | 100,0         | 46         | 100,0         | 125                  | 100,0         | 172       | 100,0         | 74         | 100,0         | 865                  | 100,0         | 459       | 100,0         | 570        | 100,0         |



Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da agência da EDM?

|                      | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|----------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                      | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                      | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|                      | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                      | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Muito Má             | 4                                  | 1,5           | 2         | ,8            | 2          | 4,7           |                      |               |           |               | 2          | 3,1           | 3            | ,4            |
| Má                   | 15                                 | 5,5           | 5         | 2,0           | 2          | 4,7           | 3                    | 2,8           | 4         | 2,5           | 1          | 1,5           | 24           | 3,2           |
| Razoáve              | 112                                | 40,7          | 76        | 30,4          | 17         | 39,5          | 45                   | 42,5          | 51        | 31,5          | 22         | 33,8          | 264          | 34,7          |
| Bom                  | 137                                | 49,8          | 160       | 64,0          | 19         | 44,2          | 52                   | 49,1          | 101       | 62,3          | 33         | 50,8          | 453          | 59,5          |
| Muito Bom /Excelente | 6                                  | 2,2           | 5         | 2,0           | 3          | 7,0           | 6                    | 5,7           | 6         | 3,7           | 5          | 7,7           | 16           | 2,1           |
| Não sabe             |                                    |               | 1         | ,4            |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
| Não responde         | 1                                  | ,4            | 1         | ,4            |            |               |                      |               |           |               | 2          | 3,1           | 1            | ,1            |
| Total                | 275                                | 100,0         | 250       | 100,0         | 43         | 100,0         | 106                  | 100,0         | 162       | 100,0         | 65         | 100,0         | 761          | 100,0         |

**Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da agência da EDM?**

|                      | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|----------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                      | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                      | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                      | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                      | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Má             | 4                            | ,9            | 4          | ,8            |
| Má                   | 14                           | 3,2           | 11         | 2,1           |
| Razoável             | 119                          | 26,9          | 176        | 33,1          |
| Bom                  | 296                          | 66,8          | 329        | 62,0          |
| Muito Bom /Excelente | 9                            | 2,0           | 9          | 1,7           |
| Não sabe             |                              |               |            |               |
| Não responde         | 1                            | ,2            | 2          | ,4            |
| Total                | 443                          | 100,0         | 531        | 100,0         |

**Que opinião tem quanto aos serviços de facturação da EDM (PÓS-PAGO)?**

|                     | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |                      |               |                      |               |
|---------------------|------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
|                     | GCBT                               |               | Média Tensão         |               | Baixa Tensão         |               |
|                     | Área de Distribuição               |               | Área de Distribuição |               | Área de Distribuição |               |
|                     | ADCM                               |               | ADCM                 |               | ADCM                 |               |
|                     | Frequency                          | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent |
|                     | Muito Mau                          | 7             | 1,9                  | 4             | 2,5                  | 15            |
| Mau                 | 49                                 | 13,1          | 24                   | 15,2          | 86                   | 19,5          |
| Razoável            | 167                                | 44,5          | 65                   | 41,1          | 153                  | 34,6          |
| Bom                 | 130                                | 34,7          | 55                   | 34,8          | 162                  | 36,7          |
| Muito bom/Excelente | 2                                  | ,5            | 3                    | 1,9           | 2                    | ,5            |
| Não sabe            | 11                                 | 2,9           | 4                    | 2,5           | 18                   | 4,1           |
| Não responde        | 9                                  | 2,4           | 3                    | 1,9           | 6                    | 1,4           |
| Total               | 376                                | 100,0         | 158                  | 100,0         | 442                  | 100,0         |

Que opinião tem quanto ao atendimento prestado pelos funcionários das lojas onde compra energia para o seu CREDELEC?

|                      |     | Qual é o tipo de consumo que usa ? |              |              |               |
|----------------------|-----|------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
|                      |     | GCBT                               | Média Tensão | Baixa Tensão |               |
|                      |     |                                    |              |              |               |
|                      |     | ADCM                               | ADCM         | ADCM         |               |
|                      |     | Frequency                          | Frequency    | Frequency    | Valid Percent |
| Muito Má             |     |                                    | 7            | 1,1          |               |
| Má                   |     |                                    | 25           | 3,9          |               |
| Razoável             |     |                                    | 159          | 25,0         |               |
| Bom                  |     |                                    | 367          | 57,6         |               |
| Muito Bom /Excelente |     |                                    | 20           | 3,1          |               |
| Não sabe             |     |                                    | 47           | 7,4          |               |
| Não responde         |     |                                    | 12           | 1,9          |               |
| Total                |     |                                    | 637          | 100,0        |               |
| Missing System       | 376 | 158                                | 442          |              |               |
| Total                | 376 |                                    | 1079         |              |               |

Acha que o valor que paga pela energia eléctrica corresponde ao que consome?

|              |     | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |                      |               |                      |               |
|--------------|-----|------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
|              |     | GCBT                               |               | Média Tensão         |               | Baixa Tensão         |               |
|              |     | Área de Distribuição               |               | Área de Distribuição |               | Área de Distribuição |               |
|              |     | ADCM                               |               | ADCM                 |               | ADCM                 |               |
|              |     | Frequency                          | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent |
| Sim          | 217 | 57,7                               | 84            | 53,2                 | 630           | 60,9                 |               |
| Não          | 110 | 29,3                               | 43            | 27,2                 | 313           | 30,2                 |               |
| Não sabe     | 25  | 6,6                                | 18            | 11,4                 | 65            | 6,3                  |               |
| Não responde | 24  | 6,4                                | 13            | 8,2                  | 27            | 2,6                  |               |
| Total        | 376 | 100,0                              | 158           | 100,0                | 1035          | 100,0                |               |

## QUESTÕES SOBRE SERVIÇOS DE PAGAMENTO VIA BANCO

**Conhece os serviços de pagamento via banco?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |                      |               |                      |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
|              | GCBT                               |               | Média Tensão         |               | Baixa Tensão         |               |
|              | Área de Distribuição               |               | Área de Distribuição |               | Área de Distribuição |               |
|              | ADCM                               |               | ADCM                 |               | ADCM                 |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent |
| Sim          | 299                                | 79,7          | 129                  | 81,6          | 276                  | 62,4          |
| Não          | 48                                 | 12,8          | 24                   | 15,2          | 139                  | 31,4          |
| Não sabe     | 28                                 | 7,5           | 4                    | 2,5           | 24                   | 5,4           |
| Não responde |                                    |               | 1                    | ,6            | 3                    | ,7            |
| Total        | 376                                | 100,0         | 158                  | 100,0         | 442                  | 100,0         |

**Quais os serviços que conhece no pagamento da energia via Banco**

|                             | Qual é o tipo de consumo que usa ? |          |          |          |            |          |                      |          |          |          |            |          |              |          |
|-----------------------------|------------------------------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------------------|----------|----------|----------|------------|----------|--------------|----------|
|                             | GCBT                               |          |          |          |            |          | Média Tensão         |          |          |          |            |          | Baixa Tensão |          |
|                             | Área de Distribuição               |          |          |          |            |          | Área de Distribuição |          |          |          |            |          | Area de      |          |
|                             | ADCM                               |          | AD Beira |          | AD Nampula |          | ADCM                 |          | AD Beira |          | AD Nampula |          | ADCM         |          |
|                             | Count                              | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % | Count                | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % | Count        | Column % |
| Débito directo              | 140                                | 37,3     | 9        | 12,9     | 4          | 22,2     | 70                   | 44,3     | 12       | 44,4     | 18         | 62,1     | 198          | 44,8     |
| ATM                         | 196                                | 52,3     | 18       | 25,7     | 8          | 44,4     | 76                   | 48,1     | 12       | 44,4     | 18         | 62,1     | 150          | 33,9     |
| Depósito no balcão do banco | 198                                | 52,8     | 52       | 74,3     | 15         | 83,3     | 82                   | 51,9     | 20       | 74,1     | 20         | 69,0     | 158          | 35,7     |
| Não sabe                    | 16                                 | 4,3      | 10       | 14,3     |            |          | 11                   | 7,0      | 2        | 7,4      |            |          | 9            | 2,0      |
| Não responde                |                                    |          |          |          |            |          |                      |          |          |          |            |          | 2            | ,5       |
| Outro                       | 15                                 | 4,0      | 1        | 1,4      | 3          | 16,7     | 5                    | 3,2      |          |          | 2          | 6,9      | 2            | ,5       |
| Total                       | 375                                | 100,0    | 70       | 100,0    | 18         | 100,0    | 158                  | 100,0    | 27       | 100,0    | 29         | 100,0    | 442          | 100,0    |

**Quais os serviços que conhece no pagamento da energia via Banco**

|                             | Qual é o tipo de consumo que |          |            |          |
|-----------------------------|------------------------------|----------|------------|----------|
|                             | Baixa Tensão                 |          |            |          |
|                             | Área de Distribuição         |          |            |          |
|                             | AD Beira                     |          | AD Nampula |          |
|                             | Count                        | Column % | Count      | Column % |
| Débito directo              | 7                            | 8,3      | 55         | 43,7     |
| ATM                         | 24                           | 28,6     | 69         | 54,8     |
| Depósito no balcão do banco | 42                           | 50,0     | 101        | 80,2     |
| Não sabe                    | 18                           | 21,4     | 1          | ,8       |
| Não responde                |                              |          | 3          | 2,4      |
| Outro                       |                              |          | 2          | 1,6      |
| Total                       | 84                           | 100,0    | 126        | 100,0    |

**Já alguma vez usou o serviço de pagamento via banco?**

|  |              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |                      |               |                      |               |
|--|--------------|------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
|  |              | GCBT                               |               | Média Tensão         |               | Baixa Tensão         |               |
|  |              | Área de Distribuição               |               | Área de Distribuição |               | Área de Distribuição |               |
|  |              | ADCM                               |               | ADCM                 |               | ADCM                 |               |
|  |              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent |
|  |              | Valid                              | Sim           | 86                   | 22,9          | 46                   | 29,1          |
|  | Não          | 209                                | 55,7          | 80                   | 50,6          | 228                  | 51,6          |
|  | Não sabe     | 79                                 | 21,1          | 30                   | 19,0          | 166                  | 37,6          |
|  | Não responde | 1                                  | ,3            | 2                    | 1,3           | 3                    | ,7            |
|  | Total        | 376                                | 100,0         | 158                  | 100,0         | 442                  | 100,0         |

**Que serviços usou no pagamento via banco**

|                             | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       |              |       |
|-----------------------------|------------------------------------|-------|----------|-------|------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|------------|-------|--------------|-------|
|                             | GCBT                               |       |          |       |            |       | Média Tensão         |       |          |       |            |       | Baixa Tensão |       |
|                             | Área de Distribuição               |       |          |       |            |       | Área de Distribuição |       |          |       |            |       | Area de      |       |
|                             | ADCM                               |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM                 |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM         |       |
|                             | Count                              | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count                | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count        | %     |
| Débito directo              | 297                                | 79,2  | 3        | 10,3  | 1          | 11,1  | 121                  | 76,6  |          |       | 1          | 11,1  | 404          | 91,4  |
| ATM                         | 18                                 | 4,8   | 5        | 17,2  | 1          | 11,1  | 6                    | 3,8   | 3        | 25,0  | 1          | 11,1  | 20           | 4,5   |
| Depósito no balcão do banco | 56                                 | 14,9  | 20       | 69,0  | 6          | 66,7  | 32                   | 20,3  | 9        | 75,0  | 7          | 77,8  | 17           | 3,8   |
| Não sabe                    |                                    |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       | 1            | ,2    |
| Não responde                |                                    |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       | 1            | ,2    |
| Outro                       | 7                                  | 1,9   | 2        | 6,9   | 2          | 22,2  | 2                    | 1,3   |          |       | 1          | 11,1  |              |       |
| Total                       | 375                                | 100.0 | 29       | 100.0 | 9          | 100.0 | 158                  | 100.0 | 12       | 100.0 | 9          | 100.0 | 442          | 100.0 |

**Que serviços usou no pagamento via banco**

|                             | Qual é o tipo de consumo que |       |            |       |
|-----------------------------|------------------------------|-------|------------|-------|
|                             | Baixa Tensão                 |       |            |       |
|                             | Área de Distribuição         |       |            |       |
|                             | AD Beira                     |       | AD Nampula |       |
|                             | Count                        | %     | Count      | %     |
| Débito directo              | 2                            | 11,8  | 2          | 4,4   |
| ATM                         |                              |       | 7          | 15,6  |
| Depósito no balcão do banco | 14                           | 82,4  | 39         | 86,7  |
| Não sabe                    | 1                            | 5,9   |            |       |
| Não responde                |                              |       |            |       |
| Outro                       |                              |       | 2          | 4,4   |
| Total                       | 17                           | 100.0 | 45         | 100.0 |

**Que opinião tem quanto aos serviços de pagamento via banco da EDM?**

|                     | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |                      |               |                      |               |
|---------------------|------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
|                     | GCBT                               |               | Média Tensão         |               | Baixa Tensão         |               |
|                     | Área de Distribuição               |               | Área de Distribuição |               | Área de Distribuição |               |
|                     | ADCM                               |               | ADCM                 |               | ADCM                 |               |
|                     | Frequency                          | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent |
| Muito mau           | 2                                  | ,5            |                      |               |                      |               |
| Mau                 | 3                                  | ,8            | 3                    | 1,9           | 3                    | ,7            |
| Razoável            | 305                                | 81,3          | 121                  | 76,6          | 405                  | 91,6          |
| Bom                 | 56                                 | 14,9          | 28                   | 17,7          | 28                   | 6,3           |
| Muito bom/Excelente | 6                                  | 1,6           | 5                    | 3,2           | 5                    | 1,1           |
| Não responde        | 3                                  | ,8            | 1                    | ,6            | 1                    | ,2            |
| Total               | 376                                | 100,0         | 158                  | 100,0         | 442                  | 100,0         |

**QUESTÕES SOBRE SERVIÇOS DE PIQUETE**

**Já alguma vez solicitou a intervenção dos serviços de Piquete para a resolução de algum problema que o afligia?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim          | 242                                | 64,4          | 189       | 62,0          | 32         | 59,3          | 126                  | 79,7          | 121       | 64,4          | 43         | 47,8          | 508          | 47,1          |
| Não          | 128                                | 34,0          | 114       | 37,4          | 22         | 40,7          | 31                   | 19,6          | 66        | 35,1          | 46         | 51,1          | 556          | 51,5          |
| Não sabe     | 4                                  | 1,1           | 1         | ,3            |            |               | 1                    | ,6            | 1         | ,5            | 1          | 1,1           | 14           | 1,3           |
| Não responde | 2                                  | ,5            | 1         | ,3            |            |               |                      |               |           |               |            |               | 1            | ,1            |
| Total        | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

**Já alguma vez solicitou a intervenção dos serviços de Piquete para a resolução de algum problema que o afligia?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa |               |            |               |
|--------------|----------------------------------|---------------|------------|---------------|
|              | Baixa Tensão                     |               |            |               |
|              | Área de Distribuição             |               |            |               |
|              | AD Beira                         |               | AD Nampula |               |
|              | Frequency                        | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 315                              | 55,0          | 336        | 45,5          |
| Não          | 253                              | 44,2          | 398        | 53,9          |
| Não sabe     | 3                                | ,5            | 4          | ,5            |
| Não responde | 2                                | ,3            |            |               |
| Total        | 573                              | 100,0         | 738        | 100,0         |

**Quanto tempo os serviços de piquete levaram para resolver o seu problema?**

|                  | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                  | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                  | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|                  | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                  | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Até 1 Hora       | 78                                 | 32,2          | 94        | 49,7          | 9          | 28,1          | 50                   | 39,7          | 49        | 40,5          | 13         | 30,2          | 134          | 26,4          |
| De 1 a 3 Horas   | 82                                 | 33,9          | 66        | 34,9          | 4          | 12,5          | 32                   | 25,4          | 37        | 30,6          | 7          | 16,3          | 134          | 26,4          |
| Até 12 Horas     | 21                                 | 8,7           | 12        | 6,3           | 3          | 9,4           | 7                    | 5,6           | 13        | 10,7          | 5          | 11,6          | 69           | 13,6          |
| Até 24 Horas     | 18                                 | 7,4           | 9         | 4,8           | 2          | 6,3           | 11                   | 8,7           | 7         | 5,8           | 5          | 11,6          | 60           | 11,8          |
| Mais de 24 Horas | 35                                 | 14,5          | 5         | 2,6           | 13         | 40,6          | 22                   | 17,5          | 14        | 11,6          | 13         | 30,2          | 97           | 19,1          |
| Não sabe         | 7                                  | 2,9           | 3         | 1,6           | 1          | 3,1           | 3                    | 2,4           | 1         | ,8            |            |               | 13           | 2,6           |
| Não responde     | 1                                  | ,4            |           |               |            |               | 1                    | ,8            |           |               |            |               | 1            | ,2            |
| Total            | 242                                | 100,0         | 189       | 100,0         | 32         | 100,0         | 126                  | 100,0         | 121       | 100,0         | 43         | 100,0         | 508          | 100,0         |



**Quanto tempo os serviços de piquete levaram para resolver o seu problema?**

|                  | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                  | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                  | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                  | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                  | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Até 1 Hora       | 106                          | 33,7          | 106        | 31,5          |
| De 1 a 3 Horas   | 105                          | 33,3          | 108        | 32,1          |
| Até 12 Horas     | 35                           | 11,1          | 44         | 13,1          |
| Até 24 Horas     | 31                           | 9,8           | 26         | 7,7           |
| Mais de 24 Horas | 34                           | 10,8          | 37         | 11,0          |
| Não sabe         | 3                            | 1,0           | 14         | 4,2           |
| Não responde     | 1                            | ,3            | 1          | ,3            |
| Total            | 315                          | 100,0         | 336        | 100,0         |

**Que opinião tem quanto aos serviços prestados pelo Piquete?**

|                     | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|---------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                     | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                     | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de      |               |
|                     | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                     | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Muito Mau           | 11                                 | 4,5           | 3         | 1,6           | 1          | 3,1           | 3                    | 2,4           |           |               | 4          | 9,3           | 24           | 4,7           |
| Mau                 | 27                                 | 11,2          | 9         | 4,8           | 5          | 15,6          | 19                   | 15,1          | 20        | 16,5          | 6          | 14,0          | 81           | 15,9          |
| Razoável            | 104                                | 43,0          | 66        | 34,9          | 7          | 21,9          | 48                   | 38,1          | 42        | 34,7          | 15         | 34,9          | 206          | 40,6          |
| Bom                 | 92                                 | 38,0          | 107       | 56,6          | 18         | 56,3          | 47                   | 37,3          | 57        | 47,1          | 15         | 34,9          | 184          | 36,2          |
| Muito Bom/Excelente | 7                                  | 2,9           | 3         | 1,6           | 1          | 3,1           | 9                    | 7,1           | 2         | 1,7           | 3          | 7,0           | 4            | ,8            |
| Não sabe            |                                    |               | 1         | ,5            |            |               |                      |               |           |               |            |               | 5            | 1,0           |
| Não responde        | 1                                  | ,4            |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               | 4            | ,8            |
| Total               | 242                                | 100,0         | 189       | 100,0         | 32         | 100,0         | 126                  | 100,0         | 121       | 100,0         | 43         | 100,0         | 508          | 100,0         |

**Que opinião tem quanto aos serviços prestados pelo Piquete?**

|                     | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|---------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                     | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                     | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                     | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                     | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Mau           | 7                            | 2,2           | 3          | ,9            |
| Mau                 | 35                           | 11,1          | 44         | 13,1          |
| Razoável            | 122                          | 38,7          | 154        | 45,8          |
| Bom                 | 146                          | 46,3          | 127        | 37,8          |
| Muito Bom/Excelente | 5                            | 1,6           | 6          | 1,8           |
| Não sabe            |                              |               | 2          | ,6            |
| Não responde        |                              |               |            |               |
| Total               | 315                          | 100,0         | 336        | 100,0         |

**Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim          | 136                                | 36,2          | 89        | 29,2          | 21         | 38,9          | 61                   | 38,6          | 72        | 38,3          | 46         | 51,1          | 284          | 26,3          |
| Não          | 227                                | 60,4          | 210       | 68,9          | 33         | 61,1          | 89                   | 56,3          | 115       | 61,2          | 44         | 48,9          | 787          | 72,9          |
| Não sabe     | 12                                 | 3,2           | 5         | 1,6           |            |               | 7                    | 4,4           | 1         | ,5            |            |               | 7            | ,6            |
| Não responde | 1                                  | ,3            | 1         | ,3            |            |               | 1                    | ,6            |           |               |            |               | 1            | ,1            |
| Total        | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

**Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa |               |            |               |
|--------------|----------------------------------|---------------|------------|---------------|
|              | Baixa Tensão                     |               |            |               |
|              | Área de Distribuição             |               |            |               |
|              | AD Beira                         |               | AD Nampula |               |
|              | Frequency                        | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 177                              | 30,9          | 146        | 19,8          |
| Não          | 395                              | 68,9          | 587        | 79,5          |
| Não sabe     |                                  |               | 3          | ,4            |
| Não responde | 1                                | ,2            | 2          | ,3            |
| Total        | 573                              | 100,0         | 738        | 100,0         |

**Se SIM, alguma vez reportou o facto à EDM?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim          | 42                                 | 30,9          | 27        | 30,3          | 7          | 33,3          | 17                   | 27,9          | 24        | 33,3          | 18         | 39,1          | 80           | 28,2          |
| Não          | 86                                 | 63,2          | 58        | 65,2          | 14         | 66,7          | 41                   | 67,2          | 48        | 66,7          | 27         | 58,7          | 198          | 69,7          |
| Não sabe     | 6                                  | 4,4           | 2         | 2,2           |            |               | 3                    | 4,9           |           |               | 1          | 2,2           | 4            | 1,4           |
| Não responde | 2                                  | 1,5           | 2         | 2,2           |            |               |                      |               |           |               |            |               | 2            | ,7            |
| Total        | 136                                | 100,0         | 89        | 100,0         | 21         | 100,0         | 61                   | 100,0         | 72        | 100,0         | 46         | 100,0         | 284          | 100,0         |

**Se SIM, alguma vez reportou o facto à EDM?**

|              | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|--------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|              | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|              | Área de Distribuição         |               |            |               |
|              | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|              | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 47                           | 26,6          | 66         | 45,2          |
| Não          | 127                          | 71,8          | 80         | 54,8          |
| Não sabe     | 2                            | 1,1           |            |               |
| Não responde | 1                            | ,6            |            |               |
| Total        | 177                          | 100,0         | 146        | 100,0         |

**Quais foram os acessórios/equipamentos que foram abrangidos?**

|                              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |          |          |          |            |          |                      |          |          |          |            |          |              |          |
|------------------------------|------------------------------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------------------|----------|----------|----------|------------|----------|--------------|----------|
|                              | GCBT                               |          |          |          |            |          | Média Tensão         |          |          |          |            |          | Baixa Tensão |          |
|                              | Área de Distribuição               |          |          |          |            |          | Área de Distribuição |          |          |          |            |          | Area de      |          |
|                              | ADCM                               |          | AD Beira |          | AD Nampula |          | ADCM                 |          | AD Beira |          | AD Nampula |          | ADCM         |          |
|                              | Count                              | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % | Count                | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % | Count        | Column % |
| Fusíveis                     | 11                                 | 8,1      | 2        | 2,2      | 1          | 4,8      | 5                    | 8,2      | 2        | 2,8      | 6          | 13,0     | 35           | 12,3     |
| Disjuntores                  | 17                                 | 12,5     | 4        | 4,5      | 2          | 9,5      | 8                    | 13,1     | 5        | 6,9      | 8          | 17,4     | 17           | 6,0      |
| Interruptores                | 7                                  | 5,1      | 3        | 3,4      | 2          | 9,5      | 1                    | 1,6      | 5        | 6,9      | 3          | 6,5      | 4            | 1,4      |
| Tomadas                      | 7                                  | 5,1      | 4        | 4,5      |            |          |                      |          | 4        | 5,6      |            |          | 11           | 3,9      |
| Electrodomésticos da cozinha | 22                                 | 16,2     | 27       | 30,3     | 2          | 9,5      | 6                    | 9,8      | 11       | 15,3     | 13         | 28,3     | 98           | 34,5     |
| Electrodomésticos da sala    | 18                                 | 13,2     | 45       | 50,6     | 5          | 23,8     | 5                    | 8,2      | 35       | 48,6     | 13         | 28,3     | 189          | 66,5     |
| Não sabe                     | 3                                  | 2,2      |          |          |            |          | 1                    | 1,6      | 2        | 2,8      |            |          | 2            | ,7       |
| Não responde                 | 3                                  | 2,2      | 5        | 5,6      |            |          | 1                    | 1,6      | 14       | 19,4     |            |          | 15           | 5,3      |
| Outro                        | 99                                 | 72,8     | 21       | 23,6     | 17         | 81,0     | 50                   | 82,0     | 17       | 23,6     | 31         | 67,4     | 17           | 6,0      |
| Total                        | 136                                | 100,0    | 89       | 100,0    | 21         | 100,0    | 61                   | 100,0    | 72       | 100,0    | 46         | 100,0    | 284          | 100,0    |

**Quais foram os acessórios/equipamentos que foram abrangidos?**

|                              | Qual é o tipo de consumo que |          |            |          |
|------------------------------|------------------------------|----------|------------|----------|
|                              | Baixa Tensão                 |          |            |          |
|                              | Área de Distribuição         |          |            |          |
|                              | AD Beira                     |          | AD Nampula |          |
|                              | Count                        | Column % | Count      | Column % |
| Fusíveis                     | 9                            | 5,1      | 21         | 14,4     |
| Disjuntores                  | 4                            | 2,3      | 16         | 11,0     |
| Interruptores                |                              |          | 6          | 4,1      |
| Tomadas                      | 5                            | 2,8      | 6          | 4,1      |
| Electrodomésticos da cozinha | 46                           | 26,0     | 59         | 40,4     |
| Electrodomésticos da sala    | 109                          | 61,6     | 99         | 67,8     |
| Não sabe                     |                              |          |            |          |
| Não responde                 | 12                           | 6,8      | 3          | 2,1      |
| Outro                        | 18                           | 10,2     | 12         | 8,2      |
| Total                        | 177                          | 100,0    | 146        | 100,0    |

**A EDM responsabilizou-se pelos danos causados?**

|                       | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |
|-----------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|                       | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               |
|                       | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               |
|                       | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               |
|                       | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
|                       | Sim e pagou                        | 10            | 23,8      | 1             | 3,7        |               |                      | 5             | 29,4      |               |            | 5             |
| Sim e ainda não pagou | 6                                  | 14,3          | 6         | 22,2          | 1          | 14,3          | 2                    | 11,8          | 3         | 12,5          | 1          | 5,6           |
| Não                   | 21                                 | 50,0          | 19        | 70,4          | 5          | 71,4          | 8                    | 47,1          | 17        | 70,8          | 10         | 55,6          |
| Não sabe              | 4                                  | 9,5           | 1         | 3,7           | 1          | 14,3          | 2                    | 11,8          | 3         | 12,5          | 2          | 11,1          |
| Não responde          | 1                                  | 2,4           |           |               |            |               |                      |               | 1         | 4,2           |            |               |
| Total                 | 42                                 | 100,0         | 27        | 100,0         | 7          | 100,0         | 17                   | 100,0         | 24        | 100,0         | 18         | 100,0         |

**A EDM responsabilizou-se pelos danos causados?**

|                       | Qual é o tipo de consumo que usa ? |           |               |           |               |       |
|-----------------------|------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-------|
|                       | Baixa Tensão                       |           |               |           |               |       |
|                       | Área de Distribuição               |           |               |           |               |       |
|                       | ADCM                               |           | AD Beira      |           | AD Nampula    |       |
| Frequency             | Valid Percent                      | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |       |
| Sim e pagou           | 4                                  | 5,0       | 5             | 10,6      | 9             | 13,6  |
| Sim e ainda não pagou | 19                                 | 23,8      | 5             | 10,6      | 20            | 30,3  |
| Não                   | 50                                 | 62,5      | 34            | 72,3      | 28            | 42,4  |
| Não sabe              | 4                                  | 5,0       | 3             | 6,4       | 9             | 13,6  |
| Não responde          | 3                                  | 3,8       |               |           |               |       |
| Total                 | 80                                 | 100,0     | 47            | 100,0     | 66            | 100,0 |

**Qual foi o tempo médio que decorreu desde a apresentação do problema até a solução?**

|                                 | Qual é o tipo de consumo que usa ? |           |               |           |               |           |                      |           |               |           |               |       |      |
|---------------------------------|------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-------|------|
|                                 | GCBT                               |           |               |           |               |           | Média Tensão         |           |               |           |               |       |      |
|                                 | Área de Distribuição               |           |               |           |               |           | Área de Distribuição |           |               |           |               |       |      |
|                                 | ADCM                               |           | AD Beira      |           | AD Nampula    |           | ADCM                 |           | AD Beira      |           | AD Nampula    |       |      |
| Frequency                       | Valid Percent                      | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent        | Frequency | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |       |      |
| Até 1 semana                    | 4                                  | 9,5       |               |           |               |           |                      | 4         | 23,5          | 1         | 4,2           |       |      |
| Até 1 mês                       | 5                                  | 11,9      |               |           |               |           |                      | 2         | 11,8          | 1         | 4,2           | 1     | 5,6  |
| Entre 1 a 3 meses inclusivé     | 1                                  | 2,4       | 3             | 11,1      |               |           |                      |           |               |           |               | 2     | 11,1 |
| Entre 3 a 6 meses inclusivé     | 1                                  | 2,4       | 2             | 7,4       |               |           |                      |           | 1             | 4,2       |               |       |      |
| Entre 6 meses e 1 ano inclusivé |                                    |           |               |           |               |           |                      |           |               |           |               |       |      |
| À mais de 1 ano                 |                                    |           |               |           |               |           |                      |           |               |           |               | 1     | 5,6  |
| Não sabe                        | 28                                 | 66,7      | 20            | 74,1      | 6             | 85,7      | 10                   | 58,8      | 21            | 87,5      | 12            | 66,7  |      |
| Não responde                    | 3                                  | 7,1       | 2             | 7,4       | 1             | 14,3      | 1                    | 5,9       |               |           | 2             | 11,1  |      |
| Total                           | 42                                 | 100,0     | 27            | 100,0     | 7             | 100,0     | 17                   | 100,0     | 24            | 100,0     | 18            | 100,0 |      |

Qual foi o tempo médio que decorreu desde a apresentação do problema até a solução?

|                                 | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |
|---------------------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|                                 | Baixa Tensão                       |               |           |               |            |               |
|                                 | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               |
|                                 | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               |
|                                 | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Até 1 semana                    | 2                                  | 2,5           | 3         | 6,4           | 1          | 1,5           |
| Até 1 mês                       | 2                                  | 2,5           | 1         | 2,1           | 7          | 10,6          |
| Entre 1 a 3 meses inclusivé     | 1                                  | 1,3           |           |               | 8          | 12,1          |
| Entre 3 a 6 meses inclusivé     | 3                                  | 3,8           | 2         | 4,3           | 2          | 3,0           |
| Entre 6 meses e 1 ano inclusivé | 4                                  | 5,0           | 1         | 2,1           | 2          | 3,0           |
| À mais de 1 ano                 | 3                                  | 3,8           |           |               | 6          | 9,1           |
| Não sabe                        | 59                                 | 73,8          | 37        | 78,7          | 39         | 59,1          |
| Não responde                    | 6                                  | 7,5           | 3         | 6,4           | 1          | 1,5           |
| Total                           | 80                                 | 100,0         | 47        | 100,0         | 66         | 100,0         |

Nos últimos seis meses tem havido as seguintes anomalias no fornecimento da energia eléctrica?

| Qual é o tipo de consumo que usa ? | Área de Distribuição |      |                 |      |                       |      |              |     |                 |     |                       |     |              |     |                 |     |       |
|------------------------------------|----------------------|------|-----------------|------|-----------------------|------|--------------|-----|-----------------|-----|-----------------------|-----|--------------|-----|-----------------|-----|-------|
|                                    | ADCM                 |      |                 |      |                       |      | AD Beira     |     |                 |     |                       |     | AD Nampula   |     |                 |     |       |
|                                    | Interrupções         |      | Queda de tensão |      | Oscilações/flutuações |      | Interrupções |     | Queda de tensão |     | Oscilações/flutuações |     | Interrupções |     | Queda de tensão |     |       |
|                                    | Count                | %    | Count           | %    | Count                 | %    | Count        | %   | Count           | %   | Count                 | %   | Count        | %   | Count           | %   |       |
| GCBT                               | Sim                  | 287  | 76,3            | 149  | 39,6                  | 252  | 67,0         | 304 | 99,7            | 197 | 64,6                  | 251 | 82,3         | 45  | 83,3            | 32  | 59,3  |
|                                    | Não                  | 85   | 22,6            | 194  | 51,6                  | 117  | 31,1         | 1   | ,3              | 84  | 27,5                  | 43  | 14,1         | 8   | 14,8            | 21  | 38,9  |
|                                    | Não sabe             | 4    | 1,1             | 29   | 7,7                   | 6    | 1,6          |     |                 | 23  | 7,5                   | 10  | 3,3          |     |                 | 1   | 1,9   |
|                                    | Não responde         |      |                 | 4    | 1,1                   | 1    | ,3           |     |                 | 1   | ,3                    | 1   | ,3           | 1   | 1,9             |     |       |
|                                    | Total                | 376  | 100,0           | 376  | 100,0                 | 376  | 100,0        | 305 | 100,0           | 305 | 100,0                 | 305 | 100,0        | 54  | 100,0           | 54  | 100,0 |
| Média Tensão                       | Sim                  | 123  | 77,8            | 67   | 42,4                  | 91   | 57,6         | 185 | 98,4            | 134 | 71,3                  | 174 | 92,6         | 77  | 85,6            | 45  | 50,0  |
|                                    | Não                  | 33   | 20,9            | 83   | 52,5                  | 62   | 39,2         | 2   | 1,1             | 41  | 21,8                  | 11  | 5,9          | 13  | 14,4            | 41  | 45,6  |
|                                    | Não sabe             | 2    | 1,3             | 7    | 4,4                   | 3    | 1,9          | 1   | ,5              | 13  | 6,9                   | 3   | 1,6          |     |                 | 2   | 2,2   |
|                                    | Não responde         |      |                 | 1    | ,6                    | 2    | 1,3          |     |                 |     |                       |     |              |     |                 | 2   | 2,2   |
|                                    | Total                | 158  | 100,0           | 158  | 100,0                 | 158  | 100,0        | 188 | 100,0           | 188 | 100,0                 | 188 | 100,0        | 90  | 100,0           | 90  | 100,0 |
| Baixa Tensão                       | Sim                  | 779  | 72,2            | 403  | 37,3                  | 506  | 46,9         | 564 | 98,4            | 404 | 70,5                  | 485 | 84,6         | 518 | 70,2            | 131 | 17,8  |
|                                    | Não                  | 262  | 24,3            | 521  | 48,3                  | 480  | 44,5         | 9   | 1,6             | 115 | 20,1                  | 75  | 13,1         | 172 | 23,3            | 445 | 60,3  |
|                                    | Não sabe             | 27   | 2,5             | 134  | 12,4                  | 75   | 7,0          |     |                 | 50  | 8,7                   | 12  | 2,1          | 30  | 4,1             | 111 | 15,0  |
|                                    | Não responde         | 11   | 1,0             | 21   | 1,9                   | 18   | 1,7          |     |                 | 4   | ,7                    | 1   | ,2           | 18  | 2,4             | 51  | 6,9   |
|                                    | Total                | 1079 | 100,0           | 1079 | 100,0                 | 1079 | 100,0        | 573 | 100,0           | 573 | 100,0                 | 573 | 100,0        | 738 | 100,0           | 738 | 100,0 |



Nos últimos seis meses tem havido as seguintes anomalias no fornecimento da energia eléctrica?

| Qual é o tipo de consumo que usa? | Área de               |     |       |
|-----------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                   | AD Nampula            |     |       |
|                                   | Oscilações/flutuações |     |       |
|                                   | Count                 | %   |       |
| GCBT                              | Sim                   | 43  | 79,6  |
|                                   | Não                   | 11  | 20,4  |
|                                   | Não sabe              |     |       |
|                                   | Não responde          |     |       |
|                                   | Total                 | 54  | 100,0 |
| Média Tensão                      | Sim                   | 70  | 77,8  |
|                                   | Não                   | 18  | 20,0  |
|                                   | Não sabe              | 1   | 1,1   |
|                                   | Não responde          | 1   | 1,1   |
|                                   | Total                 | 90  | 100,0 |
| Baixa Tensão                      | Sim                   | 457 | 61,9  |
|                                   | Não                   | 214 | 29,0  |
|                                   | Não sabe              | 42  | 5,7   |
|                                   | Não responde          | 25  | 3,4   |
|                                   | Total                 | 738 | 100,0 |

**Qual tem sido a periodicidade das anomalias no fornecimento da energia eléctrica**

| Qual é o tipo de consumo que usa ? | Área de Distribuição                         |       |                 |       |                       |       |              |     |                 |     |                       |     |              |       |       |
|------------------------------------|--|-------|-----------------|-------|-----------------------|-------|--------------|-----|-----------------|-----|-----------------------|-----|--------------|-------|-------|
|                                    | ADCM   |       |                 |       |                       |       | AD Beira     |     |                 |     |                       |     | AD Nampula   |       |       |
|                                    | Interrupções                                 |       | Queda de tensão |       | Oscilações/flutuações |       | Interrupções |     | Queda de tensão |     | Oscilações/flutuações |     | Interrupções |       |       |
|                                    | Count  | %     | Count           | %     | Count                 | %     | Count        | %   | Count           | %   | Count                 | %   | Count        | %     |       |
| GCBT                               | Frequentemente(todos dias)                   | 49    | 17,1            | 29    | 19,5                  | 64    | 25,4         | 49  | 16,1            | 19  | 9,6                   | 44  | 17,5         | 12    | 26,7  |
|                                    | Raramente(alguns dias pontualmente)          | 138   | 48,1            | 89    | 59,7                  | 119   | 47,2         | 116 | 38,2            | 109 | 55,3                  | 104 | 41,4         | 21    | 46,7  |
|                                    | Ocasionalmente(duas a três vezes por semana) | 69    | 24,0            | 20    | 13,4                  | 53    | 21,0         | 86  | 28,3            | 43  | 21,8                  | 73  | 29,1         | 11    | 24,4  |
|                                    | Uma vez por semana                           | 26    | 9,1             | 9     | 6,0                   | 11    | 4,4          | 53  | 17,4            | 25  | 12,7                  | 29  | 11,6         | 1     | 2,2   |
|                                    | Não sabe                                     | 5     | 1,7             | 2     | 1,3                   | 5     | 2,0          |     |                 | 1   | ,5                    | 1   | ,4           |       |       |
|                                    | Total  | 287   | 100,0           | 149   | 100,0                 | 252   | 100,0        | 304 | 100,0           | 197 | 100,0                 | 251 | 100,0        |       |       |
|                                    | Total  |       |                 |       |                       |       |              |     |                 |     |                       |     |              | 45    | 100,0 |
| MT                                 | Frequentemente(todos dias)                   | 18    | 14,6            | 4     | 6,0                   | 20    | 22,0         | 54  | 29,2            | 28  | 20,9                  | 46  | 26,4         | 22    | 28,6  |
|                                    | Raramente(alguns dias pontualmente)          | 65    | 52,8            | 40    | 59,7                  | 42    | 46,2         | 68  | 36,8            | 52  | 38,8                  | 65  | 37,4         | 30    | 39,0  |
|                                    | Ocasionalmente(duas a três vezes por semana) | 21    | 17,1            | 14    | 20,9                  | 17    | 18,7         | 53  | 28,6            | 40  | 29,9                  | 52  | 29,9         | 20    | 26,0  |
|                                    | Uma vez por semana                           | 17    | 13,8            | 8     | 11,9                  | 10    | 11,0         | 10  | 5,4             | 9   | 6,7                   | 11  | 6,3          | 5     | 6,5   |
|                                    | Não sabe                                     | 2     | 1,6             | 1     | 1,5                   | 1     | 1,1          |     |                 | 5   | 3,7                   |     |              |       |       |
|                                    | Não responde                                 |       |                 |       |                       | 1     | 1,1          |     |                 |     |                       |     |              |       |       |
|                                    | Total  |       |                 |       |                       |       |              | 185 | 100,0           | 134 | 100,0                 | 174 | 100,0        |       |       |
| Total                              | 123  | 100,0 | 67              | 100,0 | 91                    | 100,0 |              |     |                 |     |                       |     | 77           | 100,0 |       |
| Baixa Tensão                       | Frequentemente(todos dias)                   | 146   | 18,7            | 43    | 10,7                  | 142   | 28,1         | 95  | 16,8            | 45  | 11,1                  | 88  | 18,1         | 144   | 27,8  |
|                                    | Raramente(alguns dias pontualmente)          | 327   | 42,0            | 181   | 44,9                  | 195   | 38,5         | 230 | 40,8            | 214 | 53,0                  | 207 | 42,7         | 247   | 47,7  |
|                                    | Ocasionalmente(duas a três vezes por semana) | 239   | 30,7            | 115   | 28,5                  | 117   | 23,1         | 172 | 30,5            | 98  | 24,3                  | 144 | 29,7         | 114   | 22,0  |
|                                    | Uma vez por semana                           | 63    | 8,1             | 54    | 13,4                  | 48    | 9,5          | 64  | 11,3            | 42  | 10,4                  | 39  | 8,0          | 12    | 2,3   |
|                                    | Não sabe                                     | 3     | ,4              | 10    | 2,5                   | 3     | ,6           | 2   | ,4              | 5   | 1,2                   | 6   | 1,2          |       |       |
|                                    | Não responde                                 | 1     | ,1              |       |                       | 1     | ,2           | 1   | ,2              |     |                       | 1   | ,2           | 1     | ,2    |
|                                    | Total  | 779   | 100,0           | 403   | 100,0                 | 506   | 100,0        | 564 | 100,0           | 404 | 100,0                 | 485 | 100,0        | 518   | 100,0 |

Qual tem sido a periodicidade das anomalias no fornecimento da energia eléctrica

| Qual é o tipo de consumo que usa ? | Área de Distribuição                         |       |                       |       |       |
|------------------------------------|--|-------|-----------------------|-------|-------|
|                                    | AD Nampula                                   |       |                       |       |       |
|                                    | Queda de tensão                              |       | Oscilações/flutuações |       |       |
|                                    | Count  | %     | Count                 | %     |       |
| GCBT                               | Frequentemente(todos dias)                   | 13    | 40,6                  | 21    | 48,8  |
|                                    | Raramente(alguns dias pontualmente)          | 11    | 34,4                  | 13    | 30,2  |
|                                    | Ocasionalmente(duas a três vezes por semana) | 6     | 18,8                  | 8     | 18,6  |
|                                    | Uma vez por semana                           | 2     | 6,3                   | 1     | 2,3   |
|                                    | Não sabe                                     |       |                       |       |       |
|                                    | Total  | 32    | 100,0                 | 43    | 100,0 |
| MT                                 | Frequentemente(todos dias)                   | 18    | 40,0                  | 32    | 45,7  |
|                                    | Raramente(alguns dias pontualmente)          | 17    | 37,8                  | 16    | 22,9  |
|                                    | Ocasionalmente(duas a três vezes por semana) | 4     | 8,9                   | 14    | 20,0  |
|                                    | Uma vez por semana                           | 6     | 13,3                  | 8     | 11,4  |
|                                    | Não sabe                                     |       |                       |       |       |
|                                    | Não responde                                 |       |                       |       |       |
| Total                              | 45   | 100,0 | 70                    | 100,0 |       |
| Baixa Tensão                       | Frequentemente(todos dias)                   | 35    | 26,7                  | 120   | 26,3  |
|                                    | Raramente(alguns dias pontualmente)          | 71    | 54,2                  | 194   | 42,5  |
|                                    | Ocasionalmente(duas a três vezes por semana) | 14    | 10,7                  | 112   | 24,5  |
|                                    | Uma vez por semana                           | 11    | 8,4                   | 22    | 4,8   |
|                                    | Não sabe                                     |       |                       | 6     | 1,3   |
|                                    | Não responde                                 |       |                       | 3     | ,7    |
| Total                              | 131  | 100,0 | 457                   | 100,0 |       |

Período que ocorre com frequência as interrupções

| Área de Distribuição | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       | Interrupções -Manhã |       | Interrupções- Tarde |       | Interrupções - Noite |       | Interrupções-Não sabe |       |
|----------------------|------------------------------------|-------|---------------------|-------|---------------------|-------|----------------------|-------|-----------------------|-------|
|                      |                                    |       | Count               | %     | Count               | %     | Count                | %     | Count                 | %     |
| ADCM                 | GCBT                               | Sim   | 184                 | 64,1  | 184                 | 64,1  | 41                   | 14,3  | 4                     | 80,0  |
|                      |                                    | Não   | 103                 | 35,9  | 103                 | 35,9  | 246                  | 85,7  | 1                     | 20,0  |
|                      |                                    | Total | 287                 | 100,0 | 287                 | 100,0 | 287                  | 100,0 | 5                     | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim   | 74                  | 60,2  | 79                  | 64,2  | 17                   | 13,8  | 2                     | 100,0 |
|                      |                                    | Não   | 49                  | 39,8  | 44                  | 35,8  | 106                  | 86,2  |                       |       |
|                      |                                    | Total | 123                 | 100,0 | 123                 | 100,0 | 123                  | 100,0 | 2                     | 100,0 |
|                      | Baixa Tensão                       | Sim   | 194                 | 24,9  | 319                 | 40,9  | 520                  | 66,8  | 6                     | 85,7  |
|                      |                                    | Não   | 585                 | 75,1  | 460                 | 59,1  | 259                  | 33,2  | 1                     | 14,3  |
|                      |                                    | Total | 779                 | 100,0 | 779                 | 100,0 | 779                  | 100,0 | 7                     | 100,0 |
| AD Beira             | GCBT                               | Sim   | 155                 | 51,0  | 167                 | 54,9  | 154                  | 50,7  |                       |       |
|                      |                                    | Não   | 149                 | 49,0  | 137                 | 45,1  | 150                  | 49,3  |                       |       |
|                      |                                    | Total | 304                 | 100,0 | 304                 | 100,0 | 304                  | 100,0 |                       |       |
|                      | Média Tensão                       | Sim   | 79                  | 42,7  | 104                 | 56,2  | 80                   | 43,2  |                       |       |
|                      |                                    | Não   | 106                 | 57,3  | 81                  | 43,8  | 105                  | 56,8  |                       |       |
|                      |                                    | Total | 185                 | 100,0 | 185                 | 100,0 | 185                  | 100,0 |                       |       |
|                      | Baixa Tensão                       | Sim   | 181                 | 32,1  | 242                 | 42,9  | 415                  | 73,6  | 2                     | 66,7  |
|                      |                                    | Não   | 383                 | 67,9  | 322                 | 57,1  | 149                  | 26,4  | 1                     | 33,3  |
|                      |                                    | Total | 564                 | 100,0 | 564                 | 100,0 | 564                  | 100,0 | 3                     | 100,0 |
| AD Nampula           | GCBT                               | Sim   | 25                  | 55,6  | 38                  | 84,4  | 14                   | 31,1  | 1                     | 100,0 |
|                      |                                    | Não   | 20                  | 44,4  | 7                   | 15,6  | 31                   | 68,9  |                       |       |
|                      |                                    | Total | 45                  | 100,0 | 45                  | 100,0 | 45                   | 100,0 | 1                     | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim   | 45                  | 58,4  | 52                  | 67,5  | 27                   | 35,1  |                       |       |
|                      |                                    | Não   | 32                  | 41,6  | 25                  | 32,5  | 50                   | 64,9  |                       |       |
|                      |                                    | Total | 77                  | 100,0 | 77                  | 100,0 | 77                   | 100,0 |                       |       |
|                      | Baixa Tensão                       | Sim   | 240                 | 46,3  | 187                 | 36,1  | 352                  | 68,0  | 1                     | 33,3  |
|                      |                                    | Não   | 278                 | 53,7  | 331                 | 63,9  | 166                  | 32,0  | 2                     | 66,7  |
|                      |                                    | Total | 518                 | 100,0 | 518                 | 100,0 | 518                  | 100,0 | 3                     | 100,0 |

Período que ocorre com frequência as interrupções

| Área de Distribuição | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       | Interrupções-<br>Não responde |       |
|----------------------|------------------------------------|-------|-------------------------------|-------|
|                      |                                    |       | Count                         | %     |
| ADCM                 | GCBT                               | Sim   | 1                             | 100,0 |
|                      |                                    | Não   |                               |       |
|                      |                                    | Total | 1                             | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim   |                               |       |
|                      |                                    | Não   |                               |       |
|                      |                                    | Total |                               |       |
| Baixa Tensão         | Sim                                | 1     | 100,0                         |       |
|                      | Não                                |       |                               |       |
|                      | Total                              | 1     | 100,0                         |       |
| AD Beira             | GCBT                               | Sim   |                               |       |
|                      |                                    | Não   |                               |       |
|                      |                                    | Total |                               |       |
|                      | Média Tensão                       | Sim   |                               |       |
|                      |                                    | Não   |                               |       |
|                      |                                    | Total |                               |       |
| Baixa Tensão         | Sim                                | 1     | 100,0                         |       |
|                      | Não                                |       |                               |       |
|                      | Total                              | 1     | 100,0                         |       |
| AD Nampula           | GCBT                               | Sim   |                               |       |
|                      |                                    | Não   |                               |       |
|                      |                                    | Total |                               |       |
|                      | Média Tensão                       | Sim   |                               |       |
|                      |                                    | Não   |                               |       |
|                      |                                    | Total |                               |       |
| Baixa Tensão         | Sim                                | 2     | 100,0                         |       |
|                      | Não                                |       |                               |       |
|                      | Total                              | 2     | 100,0                         |       |

Período que ocorre com frequência as quedas de tensão

| Área de Distribuição | Qual é o tipo de consumo que usa ? | Queda de tensão- Manhã |     | Queda de tensão-Tarde |     | Queda de tensão-Noite |     | Queda de tensão- Não sabe |    |       |
|----------------------|------------------------------------|------------------------|-----|-----------------------|-----|-----------------------|-----|---------------------------|----|-------|
|                      |                                    | Count                  | %   | Count                 | %   | Count                 | %   | Count                     | %  |       |
| ADCM                 | GCBT                               | Sim                    | 76  | 51,0                  | 80  | 53,7                  | 41  | 27,5                      | 2  | 66,7  |
|                      |                                    | Não                    | 73  | 49,0                  | 69  | 46,3                  | 108 | 72,5                      | 1  | 33,3  |
|                      |                                    | Total                  | 149 | 100,0                 | 149 | 100,0                 | 149 | 100,0                     | 3  | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim                    | 28  | 41,8                  | 33  | 49,3                  | 16  | 23,9                      | 4  | 100,0 |
|                      |                                    | Não                    | 39  | 58,2                  | 34  | 50,7                  | 51  | 76,1                      |    |       |
|                      |                                    | Total                  | 67  | 100,0                 | 67  | 100,0                 | 67  | 100,0                     | 4  | 100,0 |
|                      | Baixa Tensão                       | Sim                    | 35  | 8,7                   | 149 | 37,0                  | 256 | 63,5                      | 18 | 90,0  |
|                      |                                    | Não                    | 368 | 91,3                  | 254 | 63,0                  | 147 | 36,5                      | 2  | 10,0  |
|                      |                                    | Total                  | 403 | 100,0                 | 403 | 100,0                 | 403 | 100,0                     | 20 | 100,0 |
| AD Beira             | GCBT                               | Sim                    | 73  | 37,1                  | 102 | 51,8                  | 79  | 40,1                      | 4  | 100,0 |
|                      |                                    | Não                    | 124 | 62,9                  | 95  | 48,2                  | 118 | 59,9                      |    |       |
|                      |                                    | Total                  | 197 | 100,0                 | 197 | 100,0                 | 197 | 100,0                     | 4  | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim                    | 36  | 26,9                  | 75  | 56,0                  | 46  | 34,3                      | 2  | 100,0 |
|                      |                                    | Não                    | 98  | 73,1                  | 59  | 44,0                  | 88  | 65,7                      |    |       |
|                      |                                    | Total                  | 134 | 100,0                 | 134 | 100,0                 | 134 | 100,0                     | 2  | 100,0 |
|                      | Baixa Tensão                       | Sim                    | 73  | 18,1                  | 176 | 43,6                  | 231 | 57,2                      | 7  | 100,0 |
|                      |                                    | Não                    | 331 | 81,9                  | 228 | 56,4                  | 173 | 42,8                      |    |       |
|                      |                                    | Total                  | 404 | 100,0                 | 404 | 100,0                 | 404 | 100,0                     | 7  | 100,0 |
| AD Nampula           | GCBT                               | Sim                    | 19  | 59,4                  | 25  | 78,1                  | 14  | 43,8                      |    |       |
|                      |                                    | Não                    | 13  | 40,6                  | 7   | 21,9                  | 18  | 56,3                      |    |       |
|                      |                                    | Total                  | 32  | 100,0                 | 32  | 100,0                 | 32  | 100,0                     |    |       |
|                      | Média Tensão                       | Sim                    | 27  | 60,0                  | 34  | 75,6                  | 16  | 35,6                      |    |       |
|                      |                                    | Não                    | 18  | 40,0                  | 11  | 24,4                  | 29  | 64,4                      |    |       |
|                      |                                    | Total                  | 45  | 100,0                 | 45  | 100,0                 | 45  | 100,0                     |    |       |
|                      | Baixa Tensão                       | Sim                    | 49  | 37,4                  | 66  | 50,4                  | 82  | 62,6                      | 1  | 50,0  |
|                      |                                    | Não                    | 82  | 62,6                  | 65  | 49,6                  | 49  | 37,4                      | 1  | 50,0  |
|                      |                                    | Total                  | 131 | 100,0                 | 131 | 100,0                 | 131 | 100,0                     | 2  | 100,0 |

Período que ocorre com frequência as quedas de tensão

| Área de Distribuição | Qual é o tipo de consumo que usa ? | Queda de tensão- Não responde |       |       |
|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|-------|-------|
|                      |                                    | Count                         | %     |       |
| ADCM                 | GCBT                               | Sim                           | 1     | 100,0 |
|                      |                                    | Não                           |       |       |
|                      |                                    | Total                         | 1     | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim                           |       |       |
|                      |                                    | Não                           |       |       |
|                      |                                    | Total                         |       |       |
| Baixa Tensão         | Sim                                | 2                             | 100,0 |       |
|                      | Não                                |                               |       |       |
|                      | Total                              | 2                             | 100,0 |       |
| AD Beira             | GCBT                               | Sim                           |       |       |
|                      |                                    | Não                           |       |       |
|                      |                                    | Total                         |       |       |
|                      | Média Tensão                       | Sim                           |       |       |
|                      |                                    | Não                           |       |       |
|                      |                                    | Total                         |       |       |
| Baixa Tensão         | Sim                                |                               |       |       |
|                      | Não                                |                               |       |       |
|                      | Total                              |                               |       |       |
| AD Nampula           | GCBT                               | Sim                           |       |       |
|                      |                                    | Não                           |       |       |
|                      |                                    | Total                         |       |       |
|                      | Média Tensão                       | Sim                           |       |       |
|                      |                                    | Não                           |       |       |
|                      |                                    | Total                         |       |       |
| Baixa Tensão         | Sim                                | 1                             | 100,0 |       |
|                      | Não                                |                               |       |       |
|                      | Total                              | 1                             | 100,0 |       |

**Período que ocorre com frequência as Oscilações/flutuações**

| Área de Distribuição | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       | Oscilações/flutuações Manhã |       | Oscilações/flutuações-Tarde |       | Oscilações/flutuações-Noite |       | Oscilações/flutuações-Não sabe |       |
|----------------------|------------------------------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------------|-------|--------------------------------|-------|
|                      |                                    |       | Count                       | %     | Count                       | %     | Count                       | %     | Count                          | %     |
| ADCM                 | GCBT                               | Sim   | 167                         | 66,3  | 157                         | 62,3  | 37                          | 14,7  | 8                              | 88,9  |
|                      |                                    | Não   | 85                          | 33,7  | 95                          | 37,7  | 215                         | 85,3  | 1                              | 11,1  |
|                      |                                    | Total | 252                         | 100,0 | 252                         | 100,0 | 252                         | 100,0 | 9                              | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim   | 53                          | 58,2  | 52                          | 57,1  | 11                          | 12,1  | 4                              | 100,0 |
|                      |                                    | Não   | 38                          | 41,8  | 39                          | 42,9  | 80                          | 87,9  |                                |       |
|                      |                                    | Total | 91                          | 100,0 | 91                          | 100,0 | 91                          | 100,0 | 4                              | 100,0 |
|                      | Baixa Tensão                       | Sim   | 85                          | 16,8  | 112                         | 22,1  | 386                         | 76,3  | 12                             | 100,0 |
|                      |                                    | Não   | 421                         | 83,2  | 394                         | 77,9  | 120                         | 23,7  |                                |       |
|                      |                                    | Total | 506                         | 100,0 | 506                         | 100,0 | 506                         | 100,0 | 12                             | 100,0 |
| AD Beira             | GCBT                               | Sim   | 94                          | 37,5  | 117                         | 46,6  | 147                         | 58,6  |                                |       |
|                      |                                    | Não   | 157                         | 62,5  | 134                         | 53,4  | 104                         | 41,4  | 1                              | 100,0 |
|                      |                                    | Total | 251                         | 100,0 | 251                         | 100,0 | 251                         | 100,0 | 1                              | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim   | 43                          | 24,7  | 90                          | 51,7  | 77                          | 44,3  |                                |       |
|                      |                                    | Não   | 131                         | 75,3  | 84                          | 48,3  | 97                          | 55,7  |                                |       |
|                      |                                    | Total | 174                         | 100,0 | 174                         | 100,0 | 174                         | 100,0 |                                |       |
|                      | Baixa Tensão                       | Sim   | 100                         | 20,6  | 132                         | 27,2  | 407                         | 83,9  | 4                              | 80,0  |
|                      |                                    | Não   | 385                         | 79,4  | 353                         | 72,8  | 78                          | 16,1  | 1                              | 20,0  |
|                      |                                    | Total | 485                         | 100,0 | 485                         | 100,0 | 485                         | 100,0 | 5                              | 100,0 |
| AD Nampula           | GCBT                               | Sim   | 33                          | 76,7  | 36                          | 83,7  | 17                          | 39,5  | 1                              | 100,0 |
|                      |                                    | Não   | 10                          | 23,3  | 7                           | 16,3  | 26                          | 60,5  |                                |       |
|                      |                                    | Total | 43                          | 100,0 | 43                          | 100,0 | 43                          | 100,0 | 1                              | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim   | 50                          | 71,4  | 52                          | 74,3  | 21                          | 30,0  |                                |       |
|                      |                                    | Não   | 20                          | 28,6  | 18                          | 25,7  | 49                          | 70,0  |                                |       |
|                      |                                    | Total | 70                          | 100,0 | 70                          | 100,0 | 70                          | 100,0 |                                |       |
|                      | Baixa Tensão                       | Sim   | 179                         | 39,2  | 179                         | 39,2  | 295                         | 64,6  | 9                              | 75,0  |
|                      |                                    | Não   | 278                         | 60,8  | 278                         | 60,8  | 162                         | 35,4  | 3                              | 25,0  |
|                      |                                    | Total | 457                         | 100,0 | 457                         | 100,0 | 457                         | 100,0 | 12                             | 100,0 |



Período que ocorre com frequência as Oscilações/flutuações

| Área de Distribuição | Qual é o tipo de consumo que usa ? | Oscilações/flutuações-<br>Não responde |       |       |
|----------------------|------------------------------------|--|-------|-------|
|                      |                                    | Count                                  | %     |       |
| ADCM                 | GCBT                               | Sim                                    | 1     | 100,0 |
|                      |                                    | Não                                    |       |       |
|                      |                                    | Total                                  | 1     | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim                                    |       |       |
|                      |                                    | Não                                    |       |       |
|                      |                                    | Total                                  |       |       |
| Baixa Tensão         | Sim                                |  |       |       |
|                      | Não                                |  |       |       |
|                      | Total                              |  |       |       |
| AD Beira             | GCBT                               | Sim                                    | 1     | 100,0 |
|                      |                                    | Não                                    |       |       |
|                      |                                    | Total                                  | 1     | 100,0 |
|                      | Média Tensão                       | Sim                                    |       |       |
|                      |                                    | Não                                    |       |       |
|                      |                                    | Total                                  |       |       |
| Baixa Tensão         | Sim                                | 1                                      | 100,0 |       |
|                      | Não                                |  |       |       |
|                      | Total                              | 1                                      | 100,0 |       |
| AD Nampula           | GCBT                               | Sim                                    |       |       |
|                      |                                    | Não                                    |       |       |
|                      |                                    | Total                                  |       |       |
|                      | Média Tensão                       | Sim                                    |       |       |
|                      |                                    | Não                                    |       |       |
|                      |                                    | Total                                  |       |       |
| Baixa Tensão         | Sim                                | 3                                      | 75,0  |       |
|                      | Não                                | 1                                      | 25,0  |       |
|                      | Total                              | 4                                      | 100,0 |       |

**Qual é o tempo de duração das anomalias no fornecimento de energia**

| Qual é o tipo de consumo que usa ? | Área de Distribuição |     |                 |     |                       |     |              |       |                 |       |                       |       |              |       |                 |       |       |
|------------------------------------|----------------------|-----|-----------------|-----|-----------------------|-----|--------------|-------|-----------------|-------|-----------------------|-------|--------------|-------|-----------------|-------|-------|
|                                    | ADCM                 |     |                 |     |                       |     | AD Beira     |       |                 |       |                       |       | AD Nampula   |       |                 |       |       |
|                                    | Interrupções         |     | Queda de tensão |     | Oscilações/flutuações |     | Interrupções |       | Queda de tensão |       | Oscilações/flutuações |       | Interrupções |       | Queda de tensão |       |       |
|                                    | Count                | %   | Count           | %   | Count                 | %   | Count        | %     | Count           | %     | Count                 | %     | Count        | %     | Count           | %     |       |
| GCBT                               | Até 1 Hora           | 156 | 54,4            | 74  | 49,7                  | 190 | 75,4         | 185   | 60,9            | 159   | 80,7                  | 227   | 90,4         | 33    | 73,3            | 23    | 71,9  |
|                                    | De 1 a 3 Horas       | 98  | 34,1            | 45  | 30,2                  | 40  | 15,9         | 102   | 33,6            | 19    | 9,6                   | 21    | 8,4          | 7     | 15,6            | 5     | 15,6  |
|                                    | Até 12 Horas         | 16  | 5,6             | 14  | 9,4                   | 7   | 2,8          | 10    | 3,3             | 9     | 4,6                   | 2     | ,8           |       |                 |       |       |
|                                    | Até 24 Horas         | 3   | 1,0             | 4   | 2,7                   | 5   | 2,0          | 4     | 1,3             | 2     | 1,0                   |       |              |       |                 |       |       |
|                                    | Mais de 24 Horas     | 4   | 1,4             | 4   | 2,7                   | 1   | ,4           | 2     | ,7              | 7     | 3,6                   | 1     | ,4           | 1     | 2,2             |       |       |
|                                    | NS                   | 8   | 2,8             | 7   | 4,7                   | 7   | 2,8          | 1     | ,3              | 1     | ,5                    |       |              | 4     | 8,9             | 4     | 12,5  |
|                                    | NR                   | 2   | ,7              | 1   | ,7                    | 2   | ,8           |       |                 |       |                       |       |              |       |                 |       |       |
|                                    | Total                | 287 | 100,0           | 149 | 100,0                 | 252 | 100,0        |       |                 |       |                       |       |              |       |                 |       |       |
| Total                              |                      |     |                 |     |                       |     | 304          | 100,0 | 197             | 100,0 | 251                   | 100,0 | 45           | 100,0 | 32              | 100,0 |       |
| Média Tensão                       | Até 1 Hora           | 69  | 56,1            | 43  | 64,2                  | 69  | 75,8         | 126   | 68,1            | 109   | 81,3                  | 165   | 94,8         | 53    | 68,8            | 30    | 66,7  |
|                                    | De 1 a 3 Horas       | 34  | 27,6            | 12  | 17,9                  | 11  | 12,1         | 52    | 28,1            | 10    | 7,5                   | 8     | 4,6          | 16    | 20,8            | 11    | 24,4  |
|                                    | Até 12 Horas         | 11  | 8,9             | 5   | 7,5                   | 4   | 4,4          | 5     | 2,7             | 6     | 4,5                   | 1     | ,6           | 3     | 3,9             | 2     | 4,4   |
|                                    | Até 24 Horas         | 3   | 2,4             | 1   | 1,5                   | 1   | 1,1          | 1     | ,5              | 2     | 1,5                   |       |              |       |                 | 1     | 2,2   |
|                                    | Mais de 24 Horas     | 1   | ,8              | 1   | 1,5                   | 1   | 1,1          | 1     | ,5              | 1     | ,7                    |       |              |       |                 | 1     | 2,2   |
|                                    | NS                   | 4   | 3,3             | 4   | 6,0                   | 4   | 4,4          |       |                 | 6     | 4,5                   |       |              | 4     | 5,2             |       |       |
|                                    | NR                   | 1   | ,8              | 1   | 1,5                   | 1   | 1,1          |       |                 |       |                       |       |              | 1     | 1,3             |       |       |
|                                    | Total                | 123 | 100,0           | 67  | 100,0                 | 91  | 100,0        |       |                 |       |                       |       |              | 77    | 100,0           | 45    | 100,0 |
| Total                              |                      |     |                 |     |                       |     | 185          | 100,0 | 134             | 100,0 | 174                   | 100,0 |              |       |                 |       |       |
| Baixa Tensão                       | Até 1 Hora           | 294 | 37,7            | 164 | 40,7                  | 250 | 49,4         | 319   | 56,6            | 297   | 73,5                  | 424   | 87,4         | 370   | 71,4            | 60    | 45,8  |
|                                    | De 1 a 3 Horas       | 248 | 31,8            | 106 | 26,3                  | 131 | 25,9         | 173   | 30,7            | 56    | 13,9                  | 52    | 10,7         | 92    | 17,8            | 23    | 17,6  |
|                                    | Até 12 Horas         | 111 | 14,2            | 45  | 11,2                  | 58  | 11,5         | 33    | 5,9             | 13    | 3,2                   | 4     | ,8           | 21    | 4,1             | 12    | 9,2   |
|                                    | Até 24 Horas         | 56  | 7,2             | 23  | 5,7                   | 21  | 4,2          | 18    | 3,2             | 14    | 3,5                   | 1     | ,2           | 11    | 2,1             | 16    | 12,2  |
|                                    | Mais de 24 Horas     | 48  | 6,2             | 30  | 7,4                   | 18  | 3,6          | 20    | 3,5             | 20    | 5,0                   | 1     | ,2           | 14    | 2,7             | 12    | 9,2   |
|                                    | NS                   | 20  | 2,6             | 34  | 8,4                   | 25  | 4,9          | 1     | ,2              | 4     | 1,0                   | 3     | ,6           | 9     | 1,7             | 8     | 6,1   |
|                                    | NR                   | 2   | ,3              | 1   | ,2                    | 3   | ,6           |       |                 |       |                       |       |              | 1     | ,2              |       |       |
|                                    | Total                | 779 | 100,0           | 403 | 100,0                 | 506 | 100,0        |       |                 |       |                       |       |              | 518   | 100,0           | 131   | 100,0 |
| Total                              |                      |     |                 |     |                       |     | 564          | 100,0 | 404             | 100,0 | 485                   | 100,0 |              |       |                 |       |       |

Qual é o tempo de duração das anomalias no fornecimento de energia

| Qual é o tipo de consumo que usa ? | Área de               |     |       |
|------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                    | AD Nampula            |     |       |
|                                    | Oscilações/flutuações |     |       |
|                                    | Count                 | %   |       |
| GCBT                               | Até 1 Hora            | 32  | 74,4  |
|                                    | De 1 a 3 Horas        | 6   | 14,0  |
|                                    | Até 12 Horas          | 1   | 2,3   |
|                                    | Até 24 Horas          |     |       |
|                                    | Mais de 24 Horas      |     |       |
|                                    | NS                    | 4   | 9,3   |
|                                    | NR                    |     |       |
|                                    | Total                 |     |       |
|                                    | Total                 |     |       |
|                                    | Total                 | 43  | 100,0 |
| Média Tensão                       | Até 1 Hora            | 49  | 70,0  |
|                                    | De 1 a 3 Horas        | 18  | 25,7  |
|                                    | Até 12 Horas          |     |       |
|                                    | Até 24 Horas          | 1   | 1,4   |
|                                    | Mais de 24 Horas      |     |       |
|                                    | NS                    | 1   | 1,4   |
|                                    | NR                    | 1   | 1,4   |
|                                    | Total                 | 70  | 100,0 |
|                                    | Total                 |     |       |
|                                    | Total                 |     |       |
| Baixa Tensão                       | Até 1 Hora            | 287 | 62,8  |
|                                    | De 1 a 3 Horas        | 93  | 20,4  |
|                                    | Até 12 Horas          | 39  | 8,5   |
|                                    | Até 24 Horas          | 16  | 3,5   |
|                                    | Mais de 24 Horas      | 7   | 1,5   |
|                                    | NS                    | 12  | 2,6   |
|                                    | NR                    | 3   | ,7    |
|                                    | Total                 | 457 | 100,0 |
|                                    | Total                 |     |       |
|                                    | Total                 |     |       |

O que é que acha sobre a qualidade de energia eléctrica fornecida pela EDM?

|                     | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|---------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                     | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                     | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|                     | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                     | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Muito Má            | 14                                 | 3,7           | 2         | ,7            | 2          | 3,7           | 3                    | 1,9           | 3         | 1,6           | 4          | 4,4           | 21           | 1,9           |
| Má                  | 32                                 | 8,5           | 25        | 8,2           | 5          | 9,3           | 14                   | 8,9           | 28        | 14,9          | 5          | 5,6           | 64           | 5,9           |
| Razoável            | 103                                | 27,4          | 83        | 27,2          | 11         | 20,4          | 46                   | 29,1          | 54        | 28,7          | 28         | 31,1          | 304          | 28,2          |
| Boa                 | 205                                | 54,5          | 188       | 61,6          | 34         | 63,0          | 80                   | 50,6          | 98        | 52,1          | 51         | 56,7          | 658          | 61,0          |
| Muito boa/excelente | 17                                 | 4,5           | 3         | 1,0           | 1          | 1,9           | 13                   | 8,2           | 3         | 1,6           | 2          | 2,2           | 26           | 2,4           |
| Não sabe            |                                    |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               | 2            | ,2            |
| Não responde        | 5                                  | 1,3           | 4         | 1,3           | 1          | 1,9           | 2                    | 1,3           | 2         | 1,1           |            |               | 4            | ,4            |
| Total               | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

O que é que acha sobre a qualidade de energia eléctrica fornecida pela EDM?

|                     | Qual é o tipo de consumo que usa |               |            |               |
|---------------------|----------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                     | Baixa Tensão                     |               |            |               |
|                     | Área de Distribuição             |               |            |               |
|                     | AD Beira                         |               | AD Nampula |               |
|                     | Frequency                        | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Má            | 2                                | ,3            | 9          | 1,2           |
| Má                  | 47                               | 8,2           | 34         | 4,6           |
| Razoável            | 131                              | 22,9          | 281        | 38,1          |
| Boa                 | 380                              | 66,3          | 361        | 48,9          |
| Muito boa/excelente | 7                                | 1,2           | 46         | 6,2           |
| Não sabe            | 1                                | ,2            | 1          | ,1            |
| Não responde        | 5                                | ,9            | 6          | ,8            |
| Total               | 573                              | 100,0         | 738        | 100,0         |

Indique as razões que o levaram a considerar de Má ou Muito má a qualidade de energia

|                          | Qual é o tipo de consumo que usa ? |          |          |          |            |          |                      |          |          |          |            |          |              |          |
|--------------------------|------------------------------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------------------|----------|----------|----------|------------|----------|--------------|----------|
|                          | GCBT                               |          |          |          |            |          | Média Tensão         |          |          |          |            |          | Baixa Tensão |          |
|                          | Área de Distribuição               |          |          |          |            |          | Área de Distribuição |          |          |          |            |          | Área de      |          |
|                          | ADCM                               |          | AD Beira |          | AD Nampula |          | ADCM                 |          | AD Beira |          | AD Nampula |          | ADCM         |          |
|                          | Count                              | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % | Count                | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % | Count        | Column % |
| Há oscilações/flutuações | 28                                 | 60,9     | 14       | 51,9     | 5          | 71,4     | 15                   | 88,2     | 25       | 80,6     | 8          | 88,9     | 46           | 54,1     |
| Há interrupções          | 35                                 | 76,1     | 20       | 74,1     | 7          | 100,0    | 13                   | 76,5     | 28       | 90,3     | 5          | 55,6     | 55           | 64,7     |
| Não sabe                 |                                    |          |          |          |            |          |                      |          |          |          |            |          | 1            | 1,2      |
| Não responde             | 5                                  | 10,9     | 5        | 18,5     |            |          | 1                    | 5,9      | 1        | 3,2      |            |          | 11           | 12,9     |
| Outra                    | 5                                  | 10,9     |          |          |            |          | 1                    | 5,9      | 1        | 3,2      | 4          | 44,4     | 12           | 14,1     |
| Total                    | 46                                 | 100,0    | 27       | 100,0    | 7          | 100,0    | 17                   | 100,0    | 31       | 100,0    | 9          | 100,0    | 85           | 100,0    |

**Indique as razões que o levaram a considerar de Má ou Muito má a qualidade de energia**

|                          | Qual é o tipo de consumo que |          |            |          |
|--------------------------|------------------------------|----------|------------|----------|
|                          | Baixa Tensão                 |          |            |          |
|                          | Área de Distribuição         |          |            |          |
|                          | AD Beira                     |          | AD Nampula |          |
|                          | Count                        | Column % | Count      | Column % |
| Há oscilações/flutuações | 38                           | 77,6     | 35         | 81,4     |
| Há interrupções          | 43                           | 87,8     | 36         | 83,7     |
| Não sabe                 |                              |          |            |          |
| Não responde             | 4                            | 8,2      |            |          |
| Outra                    | 2                            | 4,1      | 7          | 16,3     |
| Total                    | 49                           | 100,0    | 43         | 100,0    |

**Em caso de falta de energia em sua casa/estabelecimento a quem recorre para a sua reposição**

|                       | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       |              |       |
|-----------------------|------------------------------------|-------|----------|-------|------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|------------|-------|--------------|-------|
|                       | GCBT                               |       |          |       |            |       | Média Tensão         |       |          |       |            |       | Baixa Tensão |       |
|                       | Área de Distribuição               |       |          |       |            |       | Área de Distribuição |       |          |       |            |       | Area de      |       |
|                       | ADCM                               |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM                 |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM         |       |
|                       | Count                              | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count                | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count        | %     |
| Ao Piquete da EDM     | 233                                | 62,0  | 160      | 52,5  | 26         | 48,1  | 118                  | 74,7  | 104      | 55,3  | 45         | 50,0  | 529          | 49,0  |
| Resolve pessoalmente  | 13                                 | 3,5   | 17       | 5,6   |            |       | 2                    | 1,3   | 12       | 6,4   | 2          | 2,2   | 123          | 11,4  |
| Chama um electricista | 92                                 | 24,5  | 86       | 28,2  | 9          | 16,7  | 22                   | 13,9  | 53       | 28,2  | 20         | 22,2  | 334          | 31,0  |
| Não sabe              | 3                                  | ,8    | 5        | 1,6   |            |       | 1                    | ,6    | 2        | 1,1   | 7          | 7,8   | 24           | 2,2   |
| Não responde          | 31                                 | 8,2   | 16       | 5,2   | 17         | 31,5  | 10                   | 6,3   | 12       | 6,4   | 8          | 8,9   | 51           | 4,7   |
| Outra                 | 21                                 | 5,6   | 26       | 8,5   | 8          | 14,8  | 12                   | 7,6   | 6        | 3,2   | 18         | 20,0  | 50           | 4,6   |
| Total                 | 376                                | 100,0 | 305      | 100,0 | 54         | 100,0 | 158                  | 100,0 | 188      | 100,0 | 90         | 100,0 | 1079         | 100,0 |

**Em caso de falta de energia em sua casa/estabelecimento a quem recorre para a sua reposição**

|                       | Qual é o tipo de consumo que |       |            |       |
|-----------------------|------------------------------|-------|------------|-------|
|                       | Baixa Tensão                 |       |            |       |
|                       | Área de Distribuição         |       |            |       |
|                       | AD Beira                     |       | AD Nampula |       |
|                       | Count                        | %     | Count      | %     |
| Ao Piquete da EDM     | 279                          | 48,7  | 309        | 41,9  |
| Resolve pessoalmente  | 59                           | 10,3  | 46         | 6,2   |
| Chama um electricista | 145                          | 25,3  | 319        | 43,2  |
| Não sabe              | 16                           | 2,8   | 20         | 2,7   |
| Não responde          | 27                           | 4,7   | 58         | 7,9   |
| Outra                 | 49                           | 8,6   | 55         | 7,5   |
| Total                 | 573                          | 100,0 | 738        | 100,0 |

**No seu bairro tem havido roubo de material eléctrico?**

|                  | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       |              |       |
|------------------|------------------------------------|-------|----------|-------|------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|------------|-------|--------------|-------|
|                  | GCBT                               |       |          |       |            |       | Média Tensão         |       |          |       |            |       | Baixa Tensão |       |
|                  | Área de Distribuição               |       |          |       |            |       | Área de Distribuição |       |          |       |            |       | Área de      |       |
|                  | ADCM                               |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM                 |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM         |       |
|                  | Count                              | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count                | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count        | %     |
| Cabos Eléctricos | 11                                 | 91,7  | 23       | 82,1  | 3          | 100,0 | 2                    | 100,0 | 10       | 90,9  | 9          | 75,0  | 93           | 79,5  |
| Cantoneiras      | 6                                  | 50,0  | 16       | 57,1  | 2          | 66,7  | 1                    | 50,0  | 7        | 63,6  | 3          | 25,0  | 36           | 30,8  |
| Outro:           | 1                                  | 8,3   | 5        | 17,9  |            |       |                      |       | 1        | 9,1   | 2          | 16,7  | 24           | 20,5  |
| Total            | 12                                 | 100,0 | 28       | 100,0 | 3          | 100,0 | 2                    | 100,0 | 11       | 100,0 | 12         | 100,0 | 117          | 100,0 |

**No seu bairro tem havido roubo de material eléctrico?**

|                  | Qual é o tipo de consumo que |              |            |              |
|------------------|------------------------------|--------------|------------|--------------|
|                  | Baixa Tensão                 |              |            |              |
|                  | Área de Distribuição         |              |            |              |
|                  | AD Beira                     |              | AD Nampula |              |
|                  | Count                        | %            | Count      | %            |
| Cabos Eléctricos | 109                          | 95,6         | 196        | 92,0         |
| Cantoneiras      | 60                           | 52,6         | 76         | 35,7         |
| Outro:           | 7                            | 6,1          | 25         | 11,7         |
| <b>Total</b>     | <b>114</b>                   | <b>100,0</b> | <b>213</b> | <b>100,0</b> |

**Reportou a alguém o roubo havido de material eléctrico**

|   | Qual é o tipo de consumo que usa ? |              |           |              |            |              |                      |              |           |              |            |              |              |              |
|---|------------------------------------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|----------------------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
|   | GCBT                               |              |           |              |            |              | Média Tensão         |              |           |              |            |              | Baixa Tensão |              |
|   | Área de Distribuição               |              |           |              |            |              | Área de Distribuição |              |           |              |            |              | Area de      |              |
|   | ADCM                               |              | AD Beira  |              | AD Nampula |              | ADCM                 |              | AD Beira  |              | AD Nampula |              | ADCM         |              |
|   | Count                              | %            | Count     | %            | Count      | %            | Count                | %            | Count     | %            | Count      | %            | Count        | %            |
| Não, não reporte                            | 7                                  | 58,3         | 19        | 67,9         | 1          | 33,3         |                      |              | 8         | 72,7         | 7          | 58,3         | 51           | 43,6         |
| Sim, reporte à EDM                          | 4                                  | 33,3         | 6         | 21,4         | 1          | 33,3         | 2                    | 100,0        | 3         | 27,3         | 3          | 25,0         | 34           | 29,1         |
| Sim, reporte à Polícia                      |                                    |              | 2         | 7,1          |            |              | 1                    | 50,0         |           |              |            |              | 3            | 2,6          |
| Sim, reporte às autoridades administrativas |                                    |              |           |              |            |              |                      |              |           |              |            |              | 10           | 8,5          |
| Não sabe                                    | 1                                  | 8,3          | 1         | 3,6          | 1          | 33,3         |                      |              |           |              | 1          | 8,3          | 10           | 8,5          |
| Não responde                                |                                    |              | 1         | 3,6          |            |              |                      |              |           |              | 1          | 8,3          | 8            | 6,8          |
| Outro:                                      |                                    |              |           |              |            |              |                      |              |           |              |            |              | 3            | 2,6          |
| <b>Total</b>                                | <b>12</b>                          | <b>100,0</b> | <b>28</b> | <b>100,0</b> | <b>3</b>   | <b>100,0</b> | <b>2</b>             | <b>100,0</b> | <b>11</b> | <b>100,0</b> | <b>12</b>  | <b>100,0</b> | <b>117</b>   | <b>100,0</b> |



**Reportou a alguém o roubo havido de material eléctrico**

|   | Qual é o tipo de consumo que |       |            |       |
|---|------------------------------|-------|------------|-------|
|   | Baixa Tensão                 |       |            |       |
|   | Área de Distribuição         |       |            |       |
|   | AD Beira                     |       | AD Nampula |       |
|   | Count                        | %     | Count      | %     |
| Não, não reporte                            | 42                           | 36,8  | 135        | 63,4  |
| Sim, reporte à EDM                          | 54                           | 47,4  | 58         | 27,2  |
| Sim, reporte à Polícia                      | 4                            | 3,5   | 14         | 6,6   |
| Sim, reporte às autoridades administrativas | 2                            | 1,8   | 11         | 5,2   |
| Não sabe                                    | 7                            | 6,1   | 1          | ,5    |
| Não responde                                | 5                            | 4,4   | 3          | 1,4   |
| Outro:                                      | 1                            | ,9    |            |       |
| Total                                       | 114                          | 100,0 | 213        | 100,0 |

**Se reportou a EDM, o que é que a Empresa fez?**

|                                | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                                | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                                | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de      |               |
|                                | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                                | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Reposição dos cabos eléctricos | 2                                  | 50,0          | 4         | 66,7          | 1          | 100,0         | 1                    | 50,0          | 1         | 33,3          | 2          | 66,7          | 19           | 55,9          |
| Reposição de cantoneiras       |                                    |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               | 1            | 2,9           |
| Não sabe                       | 1                                  | 25,0          |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               | 1            | 2,9           |
| Não responde                   |                                    |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
| Outro                          | 1                                  | 25,0          | 2         | 33,3          |            |               | 1                    | 50,0          | 2         | 66,7          | 1          | 33,3          | 13           | 38,2          |
| Total                          | 4                                  | 100,0         | 6         | 100,0         |            |               | 2                    | 100,0         | 3         | 100,0         | 3          | 100,0         | 34           | 100,0         |

**Se reportou a EDM, o que é que a Empresa fez?**

|                                | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|--------------------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                                | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                                | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                                | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                                | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Reposição dos cabos eléctricos | 42                           | 77,8          | 33         | 56,9          |
| Reposição de cantoneiras       | 1                            | 1,9           | 5          | 8,6           |
| Não sabe                       | 1                            | 1,9           | 3          | 5,2           |
| Não responde                   | 1                            | 1,9           |            |               |
| Outro                          | 9                            | 16,7          | 17         | 29,3          |
| Total                          | 54                           | 100,0         | 58         | 100,0         |

**Alguma vez ampliou a instalação da sua casa/estabelecimento?**

|          | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|----------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|          | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|          | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|          | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|          | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
|          | Sim                                | 39            | 10,4      | 21            | 6,9        | 6             | 11,1                 | 28            | 17,7      | 21            | 11,2       | 5             | 5,6          | 175           |
| Não      | 313                                | 83,2          | 275       | 90,2          | 47         | 87,0          | 124                  | 78,5          | 164       | 87,2          | 83         | 92,2          | 862          | 79,9          |
| Não sabe | 24                                 | 6,4           | 9         | 3,0           | 1          | 1,9           | 6                    | 3,8           | 3         | 1,6           | 2          | 2,2           | 42           | 3,9           |
| Total    | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

Alguma vez ampliou a instalação da sua casa/estabelecimento?

|          | Qual é o tipo de consumo que usa |               |            |               |
|----------|----------------------------------|---------------|------------|---------------|
|          | Baixa Tensão                     |               |            |               |
|          | Área de Distribuição             |               |            |               |
|          | AD Beira                         |               | AD Nampula |               |
|          | Frequency                        | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim      | 56                               | 9,8           | 125        | 16,9          |
| Não      | 503                              | 87,8          | 605        | 82,0          |
| Não sabe | 14                               | 2,4           | 8          | 1,1           |
| Total    | 573                              | 100,0         | 738        | 100,0         |

Se SIM, fez com autorização/conhecimento da EDM?

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão         |               |           |               |            |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 33                                 | 84,6          | 12        | 57,1          | 4          | 66,7          | 26                   | 92,9          | 12        | 57,1          | 4          | 80,0          | 59                   | 33,7          | 34        | 60,7          | 35         | 28,0          |
| Não          | 3                                  | 7,7           | 6         | 28,6          | 2          | 33,3          | 2                    | 7,1           | 9         | 42,9          | 1          | 20,0          | 96                   | 54,9          | 18        | 32,1          | 86         | 68,8          |
| Não sabe     | 2                                  | 5,1           | 1         | 4,8           |            |               |                      |               |           |               |            |               | 16                   | 9,1           | 3         | 5,4           | 4          | 3,2           |
| Não responde | 1                                  | 2,6           | 2         | 9,5           |            |               |                      |               |           |               |            |               | 4                    | 2,3           | 1         | 1,8           |            |               |
| Total        | 39                                 | 100,0         | 21        | 100,0         | 6          | 100,0         | 28                   | 100,0         | 21        | 100,0         | 5          | 100,0         | 175                  | 100,0         | 56        | 100,0         | 125        | 100,0         |

**Depois da ampliação da sua instalação, os seus aparelhos/electrodomésticos continuaram a funcionar como dantes?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim          | 35                                 | 89,7          | 19        | 90,5          | 6          | 100,0         | 28                   | 100,0         | 18        | 85,7          | 5          | 100,0         | 160          | 91,4          |
| Não          | 2                                  | 5,1           |           |               |            |               |                      |               | 2         | 9,5           |            |               | 7            | 4,0           |
| Não sabe     | 1                                  | 2,6           |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               | 2            | 1,1           |
| Não responde | 1                                  | 2,6           | 2         | 9,5           |            |               |                      |               | 1         | 4,8           |            |               | 6            | 3,4           |
| Total        | 39                                 | 100,0         | 21        | 100,0         |            |               |                      |               | 21        | 100,0         |            |               | 175          | 100,0         |

**Depois da ampliação da sua instalação, os seus aparelhos/electrodomésticos continuaram a funcionar como dantes?**

|              | Qual é o tipo de consumo que |           |               |       |
|--------------|------------------------------|-----------|---------------|-------|
|              | Baixa Tensão                 |           |               |       |
|              | Área de Distribuição         |           |               |       |
|              | AD Beira                     |           | AD Nampula    |       |
| Frequency    | Valid Percent                | Frequency | Valid Percent |       |
| Sim          | 53                           | 94,6      | 114           | 91,2  |
| Não          | 2                            | 3,6       | 9             | 7,2   |
| Não sabe     |                              |           | 1             | ,8    |
| Não responde | 1                            | 1,8       | 1             | ,8    |
| Total        | 56                           | 100,0     | 125           | 100,0 |

**No seu bairro/zona de residência existe iluminação nas vias públicas?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim          | 346                                | 92,0          | 255       | 83,6          | 48         | 88,9          | 140                  | 88,6          | 168       | 89,4          | 75         | 83,3          | 838          | 77,7          |
| Não          | 23                                 | 6,1           | 48        | 15,7          | 6          | 11,1          | 13                   | 8,2           | 19        | 10,1          | 14         | 15,6          | 232          | 21,5          |
| Não responde | 7                                  | 1,9           | 2         | ,7            |            |               | 5                    | 3,2           | 1         | ,5            | 1          | 1,1           | 9            | ,8            |
| Total        | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

**No seu bairro/zona de residência existe iluminação nas vias públicas?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa |           |               |       |
|--------------|----------------------------------|-----------|---------------|-------|
|              | Baixa Tensão                     |           |               |       |
|              | Área de Distribuição             |           |               |       |
|              | AD Beira                         |           | AD Nampula    |       |
| Frequency    | Valid Percent                    | Frequency | Valid Percent |       |
| Sim          | 411                              | 71,7      | 476           | 64,5  |
| Não          | 162                              | 28,3      | 245           | 33,2  |
| Não responde |                                  |           | 17            | 2,3   |
| Total        | 573                              | 100,0     | 738           | 100,0 |

Se respondeu NÃO, quais as razões?

|                                    | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |     |
|------------------------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|-----|
|                                    | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |     |
|                                    | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |     |
|                                    | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |     |
|                                    | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |     |
| Por falta de rede eléctrica        | 2                                  | 8,7           | 1         | 2,1           |            |               |                      | 2             | 15,4      | 2             | 10,5       | 3             | 21,4         | 19            | 8,2 |
| As lampadas estão fundidas         | 7                                  | 30,4          | 15        | 31,3          | 1          | 16,7          | 5                    | 38,5          | 9         | 47,4          |            |               | 97           | 41,8          |     |
| Os postes estão quebrados/partidos | 3                                  | 13,0          |           |               | 1          | 16,7          | 1                    | 7,7           |           |               |            |               | 12           | 5,2           |     |
| Não sabe                           | 2                                  | 8,7           | 8         | 16,7          | 2          | 33,3          | 1                    | 7,7           | 2         | 10,5          | 5          | 35,7          | 42           | 18,1          |     |
| Não responde                       |                                    |               | 2         | 4,2           |            |               | 1                    | 7,7           | 1         | 5,3           | 1          | 7,1           | 15           | 6,5           |     |
| Outro                              | 9                                  | 39,1          | 22        | 45,8          | 2          | 33,3          | 3                    | 23,1          | 5         | 26,3          | 5          | 35,7          | 47           | 20,3          |     |
| Total                              | 23                                 | 100,0         | 48        | 100,0         | 6          | 100,0         | 13                   | 100,0         | 19        | 100,0         | 14         | 100,0         | 232          | 100,0         |     |

Se respondeu NÃO, quais as razões?

|                                    | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|------------------------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                                    | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                                    | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                                    | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                                    | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Por falta de rede eléctrica        | 13                           | 8,0           | 29         | 11,8          |
| As lampadas estão fundidas         | 24                           | 14,8          | 20         | 8,2           |
| Os postes estão quebrados/partidos | 3                            | 1,9           | 6          | 2,4           |
| Não sabe                           | 44                           | 27,2          | 90         | 36,7          |
| Não responde                       | 3                            | 1,9           | 9          | 3,7           |
| Outro                              | 75                           | 46,3          | 91         | 37,1          |
| Total                              | 162                          | 100,0         | 245        | 100,0         |

No seu bairro/zona de residência tem havido iluminação nas vias públicas à noite?

|  | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |
|--|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|
|  | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |
|  | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |
|  | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               |
|  | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent |
| Permanetemente/todos dias                            | 284                                | 82,1          | 208       | 81,6          | 42         | 87,5          | 118                  | 84,3          | 134       | 79,8          |
| Quase todos os dias/alguns dias pontualmente sem luz | 48                                 | 13,9          | 36        | 14,1          | 4          | 8,3           | 16                   | 11,4          | 23        | 13,7          |
| Ocasionalmente/duas a três vezes por semana          | 6                                  | 1,7           | 7         | 2,7           | 1          | 2,1           | 3                    | 2,1           | 7         | 4,2           |
| Apenas uma vez por semana                            | 1                                  | ,3            |           |               |            |               |                      |               |           |               |
| Muito raramente/alguns dias pontualmente com luz     | 3                                  | ,9            | 3         | 1,2           | 1          | 2,1           | 1                    | ,7            |           |               |
| Não sabe   | 2                                  | ,6            | 1         | ,4            |            |               | 1                    | ,7            | 4         | 2,4           |
| Não responde   | 2                                  | ,6            |           |               |            |               | 1                    | ,7            |           |               |
| Total  | 346                                | 100,0         | 255       | 100,0         | 48         | 100,0         | 140                  | 100,0         | 168       | 100,0         |

**No seu bairro/zona de residência tem havido iluminação nas vias públicas à noite?**

|  | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |                      |               |           |               |            |               |
|--|------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|  | Média Tensão                       |               | Baixa Tensão         |               |           |               |            |               |
|  | Area de                            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               |
|  | AD Nampula                         |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               |
|  | Frequency                          | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Permanetemente/todos dias                            | 66                                 | 88,0          | 537                  | 64,1          | 303       | 73,7          | 376        | 79,0          |
| Quase todos os dias/alguns dias pontualmente sem luz | 7                                  | 9,3           | 194                  | 23,2          | 81        | 19,7          | 89         | 18,7          |
| Ocasionalmente/duas a três vezes por semana          | 1                                  | 1,3           | 79                   | 9,4           | 17        | 4,1           | 5          | 1,1           |
| Apenas uma vez por semana                            |                                    |               | 2                    | ,2            | 2         | ,5            |            |               |
| Muito raramente/alguns dias pontualmente com luz     | 1                                  | 1,3           | 18                   | 2,1           | 5         | 1,2           | 4          | ,8            |
| Não sabe   |                                    |               | 5                    | ,6            | 1         | ,2            | 1          | ,2            |
| Não responde   |                                    |               | 3                    | ,4            | 2         | ,5            | 1          | ,2            |
| Total  | 75                                 | 100,0         | 838                  | 100,0         | 411       | 100,0         | 476        | 100,0         |



Quando há falta de iluminação nas vias públicas do seu bairro quanto tempo a EDM leva para resolver o problema?

|                                 | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|---------------------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                                 | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                                 | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|                                 | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                                 | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Menos de um dia                 | 117                                | 33,8          | 116       | 45,5          | 20         | 41,7          | 65                   | 46,4          | 87        | 51,8          | 42         | 56,0          | 362          | 43,2          |
| Até 1 semana                    | 56                                 | 16,2          | 61        | 23,9          | 4          | 8,3           | 20                   | 14,3          | 28        | 16,7          | 4          | 5,3           | 259          | 30,9          |
| Até 1 mês                       | 15                                 | 4,3           | 16        | 6,3           |            |               | 3                    | 2,1           | 12        | 7,1           |            |               | 43           | 5,1           |
| Entre 1 a 3 meses               | 7                                  | 2,0           | 4         | 1,6           |            |               | 3                    | 2,1           | 2         | 1,2           |            |               | 25           | 3,0           |
| Entre 3 a 6 meses               | 2                                  | ,6            |           |               |            |               | 1                    | ,7            | 1         | ,6            | 1          | 1,3           | 5            | ,6            |
| Entre 6 meses a 1 ano inclusivé | 2                                  | ,6            |           |               |            |               | 2                    | 1,4           | 2         | 1,2           |            |               | 9            | 1,1           |
| Mais 1 um ano                   | 5                                  | 1,4           | 2         | ,8            |            |               |                      |               | 2         | 1,2           |            |               | 10           | 1,2           |
| Não sabe                        | 131                                | 37,9          | 54        | 21,2          | 19         | 39,6          | 45                   | 32,1          | 33        | 19,6          | 20         | 26,7          | 117          | 14,0          |
| Não responde                    | 11                                 | 3,2           | 2         | ,8            | 5          | 10,4          | 1                    | ,7            | 1         | ,6            | 8          | 10,7          | 8            | 1,0           |
| Total                           | 346                                | 100,0         | 255       | 100,0         | 48         | 100,0         | 140                  | 100,0         | 168       | 100,0         | 75         | 100,0         | 838          | 100,0         |
| System                          | 30                                 |               | 50        |               | 6          |               | 18                   |               | 20        |               | 15         |               | 241          |               |
| Total                           | 376                                |               | 305       |               | 54         |               | 158                  |               | 188       |               | 90         |               | 1079         |               |

Quando há falta de iluminação nas vias públicas do seu bairro quanto tempo a EDM leva para resolver o problema?

|                                    | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|------------------------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                                    | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                                    | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                                    | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                                    | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Menos de um dia                    | 157                          | 38,2          | 277        | 58,2          |
| Até 1 semana                       | 125                          | 30,4          | 119        | 25,0          |
| Até 1 mês                          | 23                           | 5,6           | 9          | 1,9           |
| Entre 1 a 3 meses                  | 9                            | 2,2           | 1          | ,2            |
| Entre 3 a 6 meses                  | 4                            | 1,0           |            |               |
| Entre 6 meses a 1 ano<br>inclusivé | 4                            | 1,0           |            |               |
| Mais 1 um ano                      | 6                            | 1,5           |            |               |
| Não sabe                           | 79                           | 19,2          | 61         | 12,8          |
| Não responde                       | 4                            | 1,0           | 9          | 1,9           |
| Total                              | 411                          | 100,0         | 476        | 100,0         |
| System                             | 162                          |               | 262        |               |
| Total                              | 573                          |               | 738        |               |

**A EDM tem feito manutenção regular nas vias públicas do seu bairro?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão         |               |           |               |            |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 153                                | 44,2          | 132       | 51,8          | 23         | 47,9          | 72                   | 51,4          | 84        | 50,0          | 42         | 56,0          | 395                  | 47,1          | 177       | 43,1          | 366        | 76,9          |
| Não          | 76                                 | 22,0          | 64        | 25,1          | 6          | 12,5          | 21                   | 15,0          | 44        | 26,2          | 1          | 1,3           | 263                  | 31,4          | 143       | 34,8          | 29         | 6,1           |
| Não sabe     | 103                                | 29,8          | 57        | 22,4          | 16         | 33,3          | 43                   | 30,7          | 40        | 23,8          | 28         | 37,3          | 167                  | 19,9          | 89        | 21,7          | 74         | 15,5          |
| Não responde | 14                                 | 4,0           | 2         | ,8            | 3          | 6,3           | 4                    | 2,9           |           |               | 4          | 5,3           | 13                   | 1,6           | 2         | ,5            | 7          | 1,5           |
| Total        | 346                                | 100,0         | 255       | 100,0         | 48         | 100,0         | 140                  | 100,0         | 168       | 100,0         | 75         | 100,0         | 838                  | 100,0         | 411       | 100,0         | 476        | 100,0         |

**Que tipo de manutenção regular da iluminação nas vias públicas a EDM tem feito?**

|                               | Qual é o tipo de consumo que usa ? |          |          |          |            |          |                      |          |          |          |            |          |              |          |       |
|-------------------------------|------------------------------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------------------|----------|----------|----------|------------|----------|--------------|----------|-------|
|                               | GCBT                               |          |          |          |            |          | Média Tensão         |          |          |          |            |          | Baixa Tensão |          |       |
|                               | Área de Distribuição               |          |          |          |            |          | Área de Distribuição |          |          |          |            |          | Area de      |          |       |
|                               | ADCM                               |          | AD Beira |          | AD Nampula |          | ADCM                 |          | AD Beira |          | AD Nampula |          | ADCM         |          |       |
|                               | Count                              | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % | Count                | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % | Count        | Column % | Count |
| Trocar lampadas fundidas      | 130                                | 85,0     | 110      | 83,3     | 19         | 82,6     | 63                   | 87,5     | 73       | 86,9     | 25         | 59,5     | 335          | 84,8     |       |
| Reposição de postes quebrados | 31                                 | 20,3     | 28       | 21,2     | 5          | 21,7     | 18                   | 25,0     | 31       | 36,9     | 13         | 31,0     | 95           | 24,1     |       |
| Outra:                        | 11                                 | 7,2      | 8        | 6,1      | 2          | 8,7      | 10                   | 13,9     | 7        | 8,3      | 5          | 11,9     | 15           | 3,8      |       |
| Não sabe                      | 14                                 | 9,2      | 9        | 6,8      | 4          | 17,4     | 8                    | 11,1     | 2        | 2,4      | 16         | 38,1     | 30           | 7,6      |       |
| Total                         | 153                                | 100,0    | 132      | 100,0    | 23         | 100,0    | 72                   | 100,0    | 84       | 100,0    | 42         | 100,0    | 395          | 100,0    |       |

**Que tipo de manutenção regular da iluminação nas vias públicas a EDM tem feito?**

|                               | Qual é o tipo de consumo que |          |            |          |
|-------------------------------|------------------------------|----------|------------|----------|
|                               | Baixa Tensão                 |          |            |          |
|                               | Área de Distribuição         |          |            |          |
|                               | AD Beira                     |          | AD Nampula |          |
|                               | Count                        | Column % | Count      | Column % |
| Trocar lampadas fundidas      | 136                          | 76,8     | 333        | 91,0     |
| Reposição de postes quebrados | 44                           | 24,9     | 180        | 49,2     |
| Outra:                        | 19                           | 10,7     | 11         | 3,0      |
| Não sabe                      | 8                            | 4,5      | 28         | 7,7      |
| Total                         | 177                          | 100,0    | 366        | 100,0    |

**De um modo geral que avaliação faz da iluminação nas vias públicas no seu bairro?**

|                     | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|---------------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                     | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|                     | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|                     | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|                     | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Muito Má            | 2                                  | ,6            | 1         | ,4            |            |               |                      | 1             | ,6        |               |            | 20            | 2,4          |               |
| Má                  | 27                                 | 7,8           | 13        | 5,1           |            |               | 5                    | 3,6           | 5         | 3,0           | 1          | 1,3           | 56           | 6,7           |
| Razoável            | 125                                | 36,1          | 105       | 41,2          | 24         | 50,0          | 54                   | 38,6          | 62        | 36,9          | 23         | 30,7          | 350          | 41,8          |
| Boa                 | 171                                | 49,4          | 129       | 50,6          | 19         | 39,6          | 69                   | 49,3          | 90        | 53,6          | 36         | 48,0          | 377          | 45,0          |
| Muito boa/Excelente | 15                                 | 4,3           | 4         | 1,6           | 3          | 6,3           | 9                    | 6,4           | 4         | 2,4           | 14         | 18,7          | 30           | 3,6           |
| Não sabe            | 2                                  | ,6            | 2         | ,8            | 1          | 2,1           |                      |               | 6         | 3,6           |            |               | 1            | ,1            |
| Não responde        | 4                                  | 1,2           | 1         | ,4            | 1          | 2,1           | 3                    | 2,1           |           |               | 1          | 1,3           | 4            | ,5            |
| Total               | 346                                | 100,0         | 255       | 100,0         | 48         | 100,0         | 140                  | 100,0         | 168       | 100,0         | 75         | 100,0         | 838          | 100,0         |

**De um modo geral que avaliação faz da iluminação nas vias públicas no seu bairro?**

|                     | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|---------------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|                     | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|                     | Área de Distribuição         |               |            |               |
|                     | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|                     | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Muito Má            | 3                            | ,7            | 4          | ,8            |
| Má                  | 23                           | 5,6           | 7          | 1,5           |
| Razoável            | 148                          | 36,0          | 143        | 30,0          |
| Boa                 | 228                          | 55,5          | 275        | 57,8          |
| Muito boa/Excelente | 5                            | 1,2           | 45         | 9,5           |
| Não sabe            | 2                            | ,5            |            |               |
| Não responde        | 2                            | ,5            | 2          | ,4            |
| Total               | 411                          | 100,0         | 476        | 100,0         |

**Conhece alguma zona/avenida onde a falta de iluminação na via pública constitui perigo para os cidadãos?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim          | 187                                | 49,7          | 197       | 64,6          | 26         | 48,1          | 73                   | 46,2          | 110       | 58,5          | 26         | 28,9          | 567          | 52,5          |
| Não          | 169                                | 44,9          | 92        | 30,2          | 18         | 33,3          | 70                   | 44,3          | 72        | 38,3          | 41         | 45,6          | 391          | 36,2          |
| Não sabe     | 14                                 | 3,7           | 15        | 4,9           | 8          | 14,8          | 10                   | 6,3           | 5         | 2,7           | 22         | 24,4          | 88           | 8,2           |
| Não responde | 6                                  | 1,6           | 1         | ,3            | 2          | 3,7           | 5                    | 3,2           | 1         | ,5            | 1          | 1,1           | 33           | 3,1           |
| Total        | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

Conhece alguma zona/avenida onde a falta de iluminação na via pública constitui perigo para os cidadãos?

|              | Qual é o tipo de consumo que |               |            |               |
|--------------|------------------------------|---------------|------------|---------------|
|              | Baixa Tensão                 |               |            |               |
|              | Área de Distribuição         |               |            |               |
|              | AD Beira                     |               | AD Nampula |               |
|              | Frequency                    | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent |
| Sim          | 428                          | 74,7          | 222        | 30,1          |
| Não          | 126                          | 22,0          | 452        | 61,2          |
| Não sabe     | 15                           | 2,6           | 46         | 6,2           |
| Não responde | 4                            | ,7            | 18         | 2,4           |
| Total        | 573                          | 100,0         | 738        | 100,0         |

## SEGURANÇA DAS REDES ELÉCTRICAS

**No bairro/zona onde reside existe (sub-estação eléctrica, posto de transformação....)?**

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |       | Área de Distribuição  |       |                      |       |                        |       |   |       |                       |       |                      |       |                        |       |   |       |
|------------------------------------|-------|-----------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|---|-------|-----------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|---|-------|
|                                    |       | ADCM                  |       |                      |       |                        |       |   |       | AD Beira              |       |                      |       |                        |       |   |       |
|                                    |       | Sub Estação Eléctrica |       | Torre de transmissão |       | Posto de transformação |       | Cabos exteriores de transporte de electricidade |       | Sub Estação Eléctrica |       | Torre de transmissão |       | Posto de transformação |       | Cabos exteriores de transporte de electricidade |       |
|                                    |       | Count                 | %     | Count                | %     | Count                  | %     | Count   | %     | Count                 | %     | Count                | %     | Count                  | %     | Count   | %     |
| GCBT                               | Sim   | 69                    | 18,4  | 77                   | 20,5  | 302                    | 80,3  | 135   | 35,9  | 69                    | 22,6  | 22                   | 7,2   | 249                    | 81,6  | 270   | 88,5  |
|                                    | Não   | 169                   | 44,9  | 176                  | 46,8  | 20                     | 5,3   | 163   | 43,4  | 149                   | 48,9  | 194                  | 63,6  | 14                     | 4,6   | 17  | 5,6   |
|                                    | NS    | 138                   | 36,7  | 123                  | 32,7  | 54                     | 14,4  | 78  | 20,7  | 87                    | 28,5  | 89                   | 29,2  | 42                     | 13,8  | 18  | 5,9   |
|                                    | Total | 376                   | 100,0 | 376                  | 100,0 | 376                    | 100,0 | 376   | 100,0 | 305                   | 100,0 | 305                  | 100,0 | 305                    | 100,0 | 305   | 100,0 |
| Média Tensão                       | Sim   | 43                    | 27,2  | 31                   | 19,6  | 142                    | 89,9  | 74  | 46,8  | 44                    | 23,4  | 28                   | 14,9  | 170                    | 90,4  | 173   | 92,0  |
|                                    | Não   | 66                    | 41,8  | 73                   | 46,2  | 5                      | 3,2   | 61  | 38,6  | 108                   | 57,4  | 126                  | 67,0  | 6                      | 3,2   | 11  | 5,9   |
|                                    | NS    | 49                    | 31,0  | 54                   | 34,2  | 11                     | 7,0   | 23  | 14,6  | 36                    | 19,1  | 34                   | 18,1  | 12                     | 6,4   | 4   | 2,1   |
|                                    | Total | 158                   | 100,0 | 158                  | 100,0 | 158                    | 100,0 | 158   | 100,0 | 188                   | 100,0 | 188                  | 100,0 | 188                    | 100,0 | 188   | 100,0 |
| Baixa Tensão                       | Sim   | 167                   | 15,5  | 233                  | 21,6  | 784                    | 72,7  | 627   | 58,1  | 158                   | 27,6  | 96                   | 16,8  | 456                    | 79,6  | 524   | 91,4  |
|                                    | Não   | 495                   | 45,9  | 449                  | 41,6  | 74                     | 6,9   | 204   | 18,9  | 269                   | 46,9  | 320                  | 55,8  | 43                     | 7,5   | 20  | 3,5   |
|                                    | NS    | 417                   | 38,6  | 397                  | 36,8  | 221                    | 20,5  | 248   | 23,0  | 146                   | 25,5  | 157                  | 27,4  | 74                     | 12,9  | 29  | 5,1   |
|                                    | Total | 1079                  | 100,0 | 1079                 | 100,0 | 1079                   | 100,0 | 1079  | 100,0 | 573                   | 100,0 | 573                  | 100,0 | 573                    | 100,0 | 573   | 100,0 |

**No bairro/zona onde reside existe (sub-estação eléctrica, posto de transformação....)?**

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |       | Área de Distribuição  |       |                      |       |                        |       |   |       |
|------------------------------------|-------|-----------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|---|-------|
|                                    |       | AD Nampula            |       |                      |       |                        |       |   |       |
|                                    |       | Sub Estação Eléctrica |       | Torre de transmissão |       | Posto de transformação |       | Cabos exteriores de transporte de electricidade |       |
|                                    |       | Count                 | %     | Count                | %     | Count                  | %     | Count   | %     |
| GCBT                               | Sim   | 4                     | 7,4   | 2                    | 3,7   | 46                     | 85,2  | 27  | 50,0  |
|                                    | Não   | 29                    | 53,7  | 28                   | 51,9  |                        |       | 8   | 14,8  |
|                                    | NS    | 21                    | 38,9  | 24                   | 44,4  | 8                      | 14,8  | 19  | 35,2  |
|                                    | Total | 54                    | 100,0 | 54                   | 100,0 | 54                     | 100,0 | 54  | 100,0 |
| Média Tensão                       | Sim   | 5                     | 5,6   | 3                    | 3,3   | 57                     | 63,3  | 38  | 42,2  |
|                                    | Não   | 43                    | 47,8  | 45                   | 50,0  | 12                     | 13,3  | 10  | 11,1  |
|                                    | NS    | 42                    | 46,7  | 42                   | 46,7  | 21                     | 23,3  | 42  | 46,7  |
|                                    | Total | 90                    | 100,0 | 90                   | 100,0 | 90                     | 100,0 | 90  | 100,0 |
| Baixa Tensão                       | Sim   | 28                    | 3,8   | 152                  | 20,6  | 373                    | 50,5  | 360   | 48,8  |
|                                    | Não   | 395                   | 53,5  | 300                  | 40,7  | 153                    | 20,7  | 145   | 19,6  |
|                                    | NS    | 315                   | 42,7  | 286                  | 38,8  | 212                    | 28,7  | 233   | 31,6  |
|                                    | Total | 738                   | 100,0 | 738                  | 100,0 | 738                    | 100,0 | 738   | 100,0 |



Nas sub-estações eléctrica, postos de transformação existe algum aviso de perigo?

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |       | Área de Distribuição  |       |                      |       |                        |       |   |       |                       |       |                      |       |                        |       |   |       |                       |       |
|------------------------------------|-------|-----------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|---|-------|-----------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|---|-------|-----------------------|-------|
|                                    |       | ADCM                  |       |                      |       |                        |       |   |       | AD Beira              |       |                      |       |                        |       |   |       | AD Nampula            |       |
|                                    |       | Sub Estação Eléctrica |       | Torre de transmissão |       | Posto de transformação |       | Cabos exteriores de transporte de electricidade |       | Sub Estação Eléctrica |       | Torre de transmissão |       | Posto de transformação |       | Cabos exteriores de transporte de electricidade |       | Sub Estação Eléctrica |       |
|                                    |       | Count                 | %     | Count                | %     | Count                  | %     | Count   | %     | Count                 | %     | Count                | %     | Count                  | %     | Count   | %     | Count                 | %     |
| GCBT                               | Sim   | 38                    | 55,1  | 39                   | 50,6  | 203                    | 67,2  | 47  | 34,8  | 61                    | 88,4  | 18                   | 81,8  | 195                    | 78,3  | 99  | 36,7  | 3                     | 75,0  |
|                                    | Não   | 10                    | 14,5  | 17                   | 22,1  | 45                     | 14,9  | 50  | 37,0  | 4                     | 5,8   | 3                    | 13,6  | 23                     | 9,2   | 147   | 54,4  |                       |       |
|                                    | NS    | 21                    | 30,4  | 21                   | 27,3  | 54                     | 17,9  | 38  | 28,1  | 4                     | 5,8   | 1                    | 4,5   | 31                     | 12,4  | 24  | 8,9   | 1                     | 25,0  |
|                                    | Total | 69                    | 100,0 | 77                   | 100,0 | 302                    | 100,0 | 135   | 100,0 | 69                    | 100,0 | 22                   | 100,0 | 249                    | 100,0 | 270   | 100,0 | 4                     | 100,0 |
| Média Tensão                       | Sim   | 28                    | 65,1  | 19                   | 61,3  | 112                    | 78,9  | 24  | 32,4  | 41                    | 93,2  | 23                   | 82,1  | 142                    | 83,5  | 83  | 48,0  | 5                     | 100,0 |
|                                    | Não   | 2                     | 4,7   | 3                    | 9,7   | 10                     | 7,0   | 22  | 29,7  |                       |       | 1                    | 3,6   | 18                     | 10,6  | 77  | 44,5  |                       |       |
|                                    | NS    | 13                    | 30,2  | 9                    | 29,0  | 20                     | 14,1  | 28  | 37,8  | 3                     | 6,8   | 4                    | 14,3  | 10                     | 5,9   | 13  | 7,5   |                       |       |
|                                    | Total | 43                    | 100,0 | 31                   | 100,0 | 142                    | 100,0 | 74  | 100,0 | 44                    | 100,0 | 28                   | 100,0 | 170                    | 100,0 | 173   | 100,0 | 5                     | 100,0 |
| Baixa Tensão                       | Sim   | 98                    | 58,7  | 135                  | 57,9  | 544                    | 69,4  | 208   | 33,2  | 136                   | 86,1  | 68                   | 70,8  | 326                    | 71,5  | 195   | 37,2  | 18                    | 64,3  |
|                                    | Não   | 22                    | 13,2  | 37                   | 15,9  | 143                    | 18,2  | 281   | 44,8  | 9                     | 5,7   | 14                   | 14,6  | 69                     | 15,1  | 276   | 52,7  | 8                     | 28,6  |
|                                    | NS    | 47                    | 28,1  | 61                   | 26,2  | 97                     | 12,4  | 138   | 22,0  | 13                    | 8,2   | 14                   | 14,6  | 61                     | 13,4  | 53  | 10,1  | 2                     | 7,1   |
|                                    | Total | 167                   | 100,0 | 233                  | 100,0 | 784                    | 100,0 | 627   | 100,0 | 158                   | 100,0 | 96                   | 100,0 | 456                    | 100,0 | 524   | 100,0 | 28                    | 100,0 |

Nas sub-estações eléctrica, postos de transformação existe algum aviso de perigo?

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |       | Área de Distribuição |       |                        |       |   |       |
|------------------------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|---|-------|
|                                    |       | AD Nampula           |       |                        |       |   |       |
|                                    |       | Torre de transmissão |       | Posto de transformação |       | Cabos exteriores de transporte de electricidade |       |
|                                    |       | Count                | %     | Count                  | %     | Count   | %     |
| GCBT                               | Sim   | 1                    | 50,0  | 33                     | 71,7  | 11  | 40,7  |
|                                    | Não   |                      |       | 4                      | 8,7   | 7   | 25,9  |
|                                    | NS    | 1                    | 50,0  | 9                      | 19,6  | 9   | 33,3  |
|                                    | Total | 2                    | 100,0 | 46                     | 100,0 | 27  | 100,0 |
| Média Tensão                       | Sim   | 2                    | 66,7  | 49                     | 86,0  | 14  | 36,8  |
|                                    | Não   |                      |       | 2                      | 3,5   | 9   | 23,7  |
|                                    | NS    | 1                    | 33,3  | 6                      | 10,5  | 15  | 39,5  |
|                                    | Total | 3                    | 100,0 | 57                     | 100,0 | 38  | 100,0 |
| Baixa Tensão                       | Sim   | 104                  | 68,4  | 293                    | 78,6  | 133   | 36,9  |
|                                    | Não   | 25                   | 16,4  | 44                     | 11,8  | 187   | 51,9  |
|                                    | NS    | 23                   | 15,1  | 36                     | 9,7   | 40  | 11,1  |
|                                    | Total | 152                  | 100,0 | 373                    | 100,0 | 360   | 100,0 |

Nas sub-estações eléctricas, postos de transformação... considera haver perigo?

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |       | Área de Distribuição  |       |                      |       |                        |       |   |       |                       |       |                      |       |                        |       |   |       |                       |       |
|------------------------------------|-------|-----------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|---|-------|-----------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|---|-------|-----------------------|-------|
|                                    |       | ADCM                  |       |                      |       |                        |       |   |       | AD Beira              |       |                      |       |                        |       |   |       | AD Nampula            |       |
|                                    |       | Sub Estação Eléctrica |       | Torre de transmissão |       | Posto de transformação |       | Cabos exteriores de transporte de electricidade |       | Sub Estação Eléctrica |       | Torre de transmissão |       | Posto de transformação |       | Cabos exteriores de transporte de electricidade |       | Sub Estação Eléctrica |       |
|                                    |       | Count                 | %     | Count                | %     | Count                  | %     | Count   | %     | Count                 | %     | Count                | %     | Count                  | %     | Count   | %     | Count                 | %     |
| GCBT                               | Sim   | 9                     | 23,7  | 9                    | 23,1  | 113                    | 55,7  | 14  | 29,8  | 44                    | 72,1  | 14                   | 77,8  | 109                    | 55,9  | 53  | 53,5  | 1                     | 33,3  |
|                                    | Não   | 23                    | 60,5  | 22                   | 56,4  | 73                     | 36,0  | 25  | 53,2  | 16                    | 26,2  | 3                    | 16,7  | 80                     | 41,0  | 45  | 45,5  | 2                     | 66,7  |
|                                    | NR    | 6                     | 15,8  | 8                    | 20,5  | 17                     | 8,4   | 8   | 17,0  | 1                     | 1,6   | 1                    | 5,6   | 6                      | 3,1   | 1   | 1,0   |                       |       |
|                                    | Total | 38                    | 100,0 | 39                   | 100,0 | 203                    | 100,0 | 47  | 100,0 | 61                    | 100,0 | 18                   | 100,0 | 195                    | 100,0 | 99  | 100,0 | 3                     | 100,0 |
| Média Tensão                       | Sim   | 8                     | 28,6  | 9                    | 47,4  | 57                     | 50,9  | 12  | 50,0  | 29                    | 70,7  | 17                   | 73,9  | 72                     | 50,7  | 34  | 41,0  | 1                     | 20,0  |
|                                    | Não   | 20                    | 71,4  | 10                   | 52,6  | 48                     | 42,9  | 12  | 50,0  | 12                    | 29,3  | 6                    | 26,1  | 66                     | 46,5  | 46  | 55,4  | 2                     | 40,0  |
|                                    | NR    |                       |       |                      |       | 7                      | 6,3   |   |       |                       |       |                      |       | 4                      | 2,8   | 3   | 3,6   | 2                     | 40,0  |
|                                    | Total | 28                    | 100,0 | 19                   | 100,0 | 112                    | 100,0 | 24  | 100,0 | 41                    | 100,0 | 23                   | 100,0 | 142                    | 100,0 | 83  | 100,0 | 5                     | 100,0 |
| Baixa Tensão                       | Sim   | 54                    | 55,1  | 69                   | 51,1  | 349                    | 64,2  | 97  | 46,6  | 88                    | 64,7  | 50                   | 73,5  | 195                    | 59,8  | 106   | 54,4  | 12                    | 66,7  |
|                                    | Não   | 38                    | 38,8  | 57                   | 42,2  | 153                    | 28,1  | 95  | 45,7  | 45                    | 33,1  | 15                   | 22,1  | 121                    | 37,1  | 75  | 38,5  | 6                     | 33,3  |
|                                    | NR    | 6                     | 6,1   | 9                    | 6,7   | 42                     | 7,7   | 16  | 7,7   | 3                     | 2,2   | 3                    | 4,4   | 10                     | 3,1   | 14  | 7,2   |                       |       |
|                                    | Total | 98                    | 100,0 | 135                  | 100,0 | 544                    | 100,0 | 208   | 100,0 | 136                   | 100,0 | 68                   | 100,0 | 326                    | 100,0 | 195   | 100,0 | 18                    | 100,0 |

Nas sub-estações eléctricas, postos de transformação... considera haver perigo?

| Qual é o tipo de consumo que usa ? |       | Área de Distribuição |       |                        |       |   |       |
|------------------------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|---|-------|
|                                    |       | AD Nampula           |       |                        |       |   |       |
|                                    |       | Torre de transmissão |       | Posto de transformação |       | Cabos exteriores de transporte de electricidade |       |
|                                    |       | Count                | %     | Count                  | %     | Count   | %     |
| GCBT                               | Sim   | 1                    | 100,0 | 27                     | 81,8  | 7   | 63,6  |
|                                    | Não   |                      |       | 5                      | 15,2  | 3   | 27,3  |
|                                    | NR    |                      |       | 1                      | 3,0   | 1   | 9,1   |
|                                    | Total | 1                    | 100,0 | 33                     | 100,0 | 11  | 100,0 |
| Média Tensão                       | Sim   | 2                    | 100,0 | 28                     | 57,1  | 10  | 71,4  |
|                                    | Não   |                      |       | 16                     | 32,7  | 4   | 28,6  |
|                                    | NR    |                      |       | 5                      | 10,2  |   |       |
|                                    | Total | 2                    | 100,0 | 49                     | 100,0 | 14  | 100,0 |
| Baixa Tensão                       | Sim   | 80                   | 76,9  | 242                    | 82,6  | 112   | 84,2  |
|                                    | Não   | 11                   | 10,6  | 40                     | 13,7  | 15  | 11,3  |
|                                    | NR    | 13                   | 12,5  | 11                     | 3,8   | 6   | 4,5   |
|                                    | Total | 104                  | 100,0 | 293                    | 100,0 | 133   | 100,0 |

**Porque considera haver perigo nas sub-estações eléctricas, postos de transformação....?**

|  | Qual é o tipo de consumo que usa ? |          |          |          |            |          |                      |          |          |          |            |          |
|--|------------------------------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------------------|----------|----------|----------|------------|----------|
|  | GCBT                               |          |          |          |            |          | MT                   |          |          |          |            |          |
|  | Área de Distribuição               |          |          |          |            |          | Área de Distribuição |          |          |          |            |          |
|  | ADCM                               |          | AD Beira |          | AD Nampula |          | ADCM                 |          | AD Beira |          | AD Nampula |          |
|  | Count                              | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % | Count                | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % |
| Posto de transformação(PT) abertos       | 42                                 | 36,5     | 14       | 10,7     | 4          | 14,8     | 21                   | 35,0     | 12       | 16,2     | 6          | 20,7     |
| Posto de transformação(PT) não trancados | 37                                 | 32,2     | 23       | 17,6     | 6          | 22,2     | 24                   | 40,0     | 25       | 33,8     | 7          | 24,1     |
| Postes metalicos danificados             | 19                                 | 16,5     | 39       | 29,8     | 1          | 3,7      | 9                    | 15,0     | 22       | 29,7     | 3          | 10,3     |
| Não sabe                                 | 2                                  | 1,7      | 8        | 6,1      | 4          | 14,8     |                      |          | 6        | 8,1      | 1          | 3,4      |
| Não responde                             | 17                                 | 14,8     | 20       | 15,3     | 4          | 14,8     | 6                    | 10,0     | 4        | 5,4      | 5          | 17,2     |
| Outro                                    | 31                                 | 27,0     | 40       | 30,5     | 12         | 44,4     | 17                   | 28,3     | 20       | 27,0     | 10         | 34,5     |
| Total                                    | 115                                | 100,0    | 131      | 100,0    | 27         | 100,0    | 60                   | 100,0    | 74       | 100,0    | 29         | 100,0    |

**Porque considera haver perigo nas sub-estações eléctricas, postos de transformação....?**

|  | Qual é o tipo de consumo que usa ? |          |          |          |            |          |
|--|------------------------------------|----------|----------|----------|------------|----------|
|  | Baixa Tensão                       |          |          |          |            |          |
|  | Área de Distribuição               |          |          |          |            |          |
|  | ADCM                               |          | AD Beira |          | AD Nampula |          |
|  | Count                              | Column % | Count    | Column % | Count      | Column % |
| Posto de transformação(PT) abertos       | 138                                | 35,1     | 27       | 11,4     | 134        | 51,1     |
| Posto de transformação(PT) não trancados | 178                                | 45,3     | 46       | 19,5     | 176        | 67,2     |
| Postes metalicos danificados             | 40                                 | 10,2     | 59       | 25,0     | 120        | 45,8     |
| Não sabe                                 | 11                                 | 2,8      | 26       | 11,0     | 2          | ,8       |
| Não responde                             | 29                                 | 7,4      | 22       | 9,3      | 10         | 3,8      |
| Outro                                    | 82                                 | 20,9     | 83       | 35,2     | 62         | 23,7     |
| Total                                    | 393                                | 100,0    | 236      | 100,0    | 262        | 100,0    |

**Sabe se já ocorreu algum acidente/incidente com as redes eléctricas no seu bairro/zona de residência?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa ? |               |           |               |            |               |                      |               |           |               |            |               |              |               |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|              | GCBT                               |               |           |               |            |               | Média Tensão         |               |           |               |            |               | Baixa Tensão |               |
|              | Área de Distribuição               |               |           |               |            |               | Área de Distribuição |               |           |               |            |               | Area de      |               |
|              | ADCM                               |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM                 |               | AD Beira  |               | AD Nampula |               | ADCM         |               |
|              | Frequency                          | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency            | Valid Percent | Frequency | Valid Percent | Frequency  | Valid Percent | Frequency    | Valid Percent |
| Sim          | 30                                 | 8,0           | 86        | 28,2          | 18         | 33,3          | 18                   | 11,4          | 46        | 24,5          | 18         | 20,0          | 179          | 16,6          |
| Não          | 300                                | 79,8          | 210       | 68,9          | 33         | 61,1          | 124                  | 78,5          | 137       | 72,9          | 53         | 58,9          | 707          | 65,5          |
| Não sabe     | 42                                 | 11,2          | 7         | 2,3           | 3          | 5,6           | 16                   | 10,1          | 4         | 2,1           | 18         | 20,0          | 159          | 14,7          |
| Não responde | 4                                  | 1,1           | 2         | ,7            |            |               |                      |               | 1         | ,5            | 1          | 1,1           | 34           | 3,2           |
| Total        | 376                                | 100,0         | 305       | 100,0         | 54         | 100,0         | 158                  | 100,0         | 188       | 100,0         | 90         | 100,0         | 1079         | 100,0         |

**Sabe se já ocorreu algum acidente/incidente com as redes eléctricas no seu bairro/zona de residência?**

|              | Qual é o tipo de consumo que usa |           |               |       |
|--------------|----------------------------------|-----------|---------------|-------|
|              | Baixa Tensão                     |           |               |       |
|              | Área de Distribuição             |           |               |       |
|              | AD Beira                         |           | AD Nampula    |       |
| Frequency    | Valid Percent                    | Frequency | Valid Percent |       |
| Sim          | 191                              | 33,3      | 207           | 28,0  |
| Não          | 364                              | 63,5      | 469           | 63,6  |
| Não sabe     | 16                               | 2,8       | 43            | 5,8   |
| Não responde | 2                                | ,3        | 19            | 2,6   |
| Total        | 573                              | 100,0     | 738           | 100,0 |

O que é que ocorreu exactamente devido as redes eléctricas no seu bairro/zona de residência

|                                       | Qual é o tipo de consumo que usa ? |       |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       |              |       |
|---------------------------------------|------------------------------------|-------|----------|-------|------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|------------|-------|--------------|-------|
|                                       | GCBT                               |       |          |       |            |       | Média Tensão         |       |          |       |            |       | Baixa Tensão |       |
|                                       | Área de Distribuição               |       |          |       |            |       | Área de Distribuição |       |          |       |            |       | Area de      |       |
|                                       | ADCM                               |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM                 |       | AD Beira |       | AD Nampula |       | ADCM         |       |
|                                       | Count                              | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count                | %     | Count    | %     | Count      | %     | Count        | %     |
| Pessoa / criança electrocutada        | 14                                 | 46,7  | 48       | 55,8  | 9          | 50,0  | 9                    | 50,0  | 28       | 60,9  | 6          | 33,3  | 109          | 60,9  |
| Poste de transformação (PT) incendiou | 2                                  | 6,7   | 13       | 15,1  | 7          | 38,9  | 8                    | 44,4  | 6        | 13,0  | 7          | 38,9  | 25           | 14,0  |
| Roubo de disjuntores                  |                                    |       | 10       | 11,6  | 2          | 11,1  |                      |       | 6        | 13,0  | 1          | 5,6   | 9            | 5,0   |
| Não sabe                              | 1                                  | 3,3   |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       | 1            | ,6    |
| Não responde                          | 1                                  | 3,3   |          |       |            |       |                      |       |          |       |            |       | 2            | 1,1   |
| Outro                                 | 17                                 | 56,7  | 16       | 18,6  | 5          | 27,8  | 2                    | 11,1  | 7        | 15,2  | 5          | 27,8  | 42           | 23,5  |
| Total                                 | 30                                 | 100,0 | 86       | 100,0 | 18         | 100,0 | 18                   | 100,0 | 46       | 100,0 | 18         | 100,0 | 179          | 100,0 |

O que é que ocorreu exactamente devido as redes eléctricas no seu bairro/zona de residência

|                                       | Qual é o tipo de consumo que |       |            |       |
|---------------------------------------|------------------------------|-------|------------|-------|
|                                       | Baixa Tensão                 |       |            |       |
|                                       | Área de Distribuição         |       |            |       |
|                                       | AD Beira                     |       | AD Nampula |       |
|                                       | Count                        | %     | Count      | %     |
| Pessoa / criança electrocutada        | 114                          | 59,7  | 114        | 55,1  |
| Poste de transformação (PT) incendiou | 20                           | 10,5  | 100        | 48,3  |
| Roubo de disjuntores                  | 4                            | 2,1   | 14         | 6,8   |
| Não sabe                              | 6                            | 3,1   |            |       |
| Não responde                          |                              |       |            |       |
| Outro                                 | 58                           | 30,4  | 29         | 14,0  |
| Total                                 | 191                          | 100,0 | 207        | 100,0 |

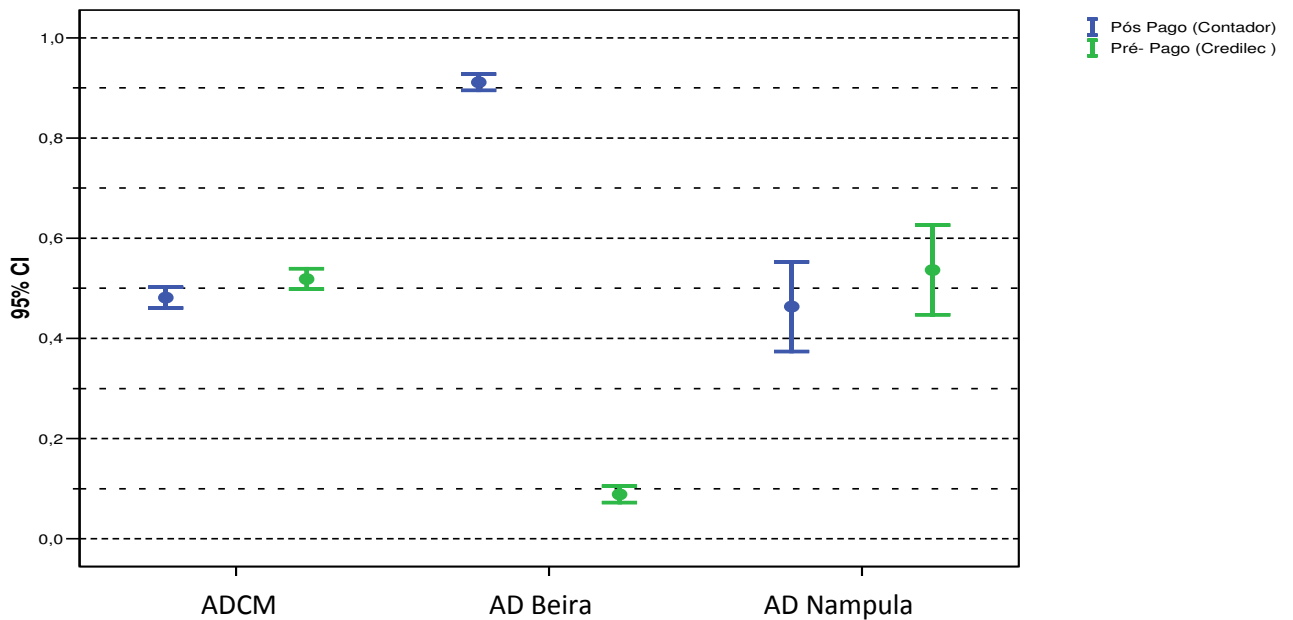
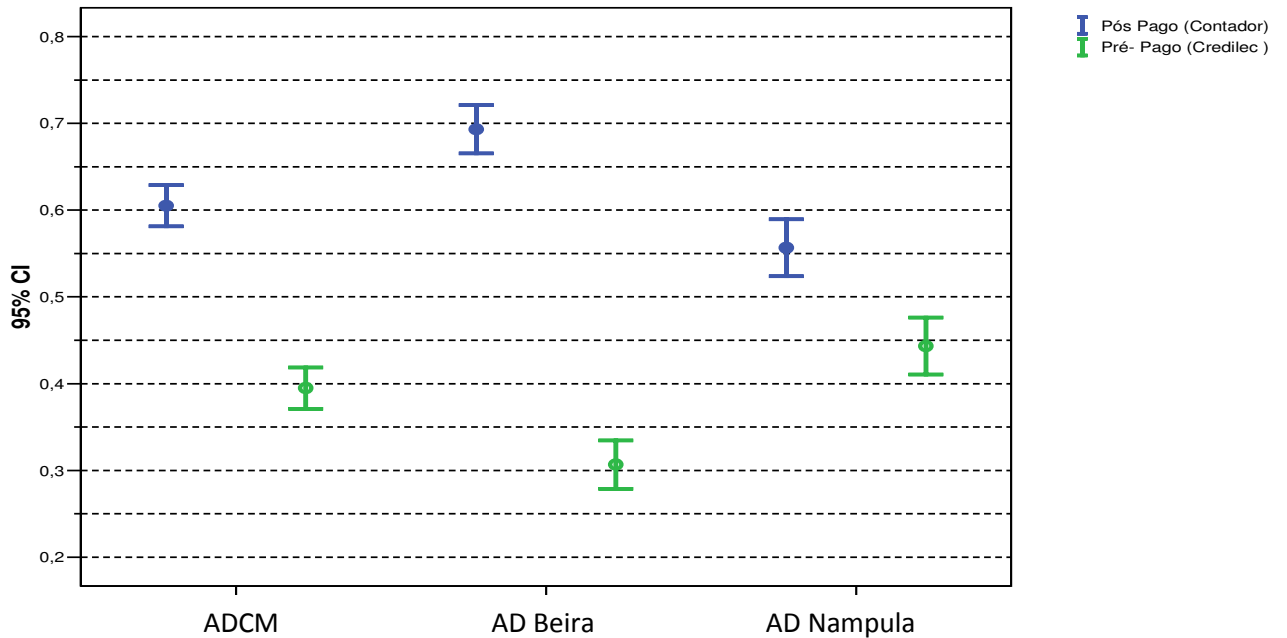




ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

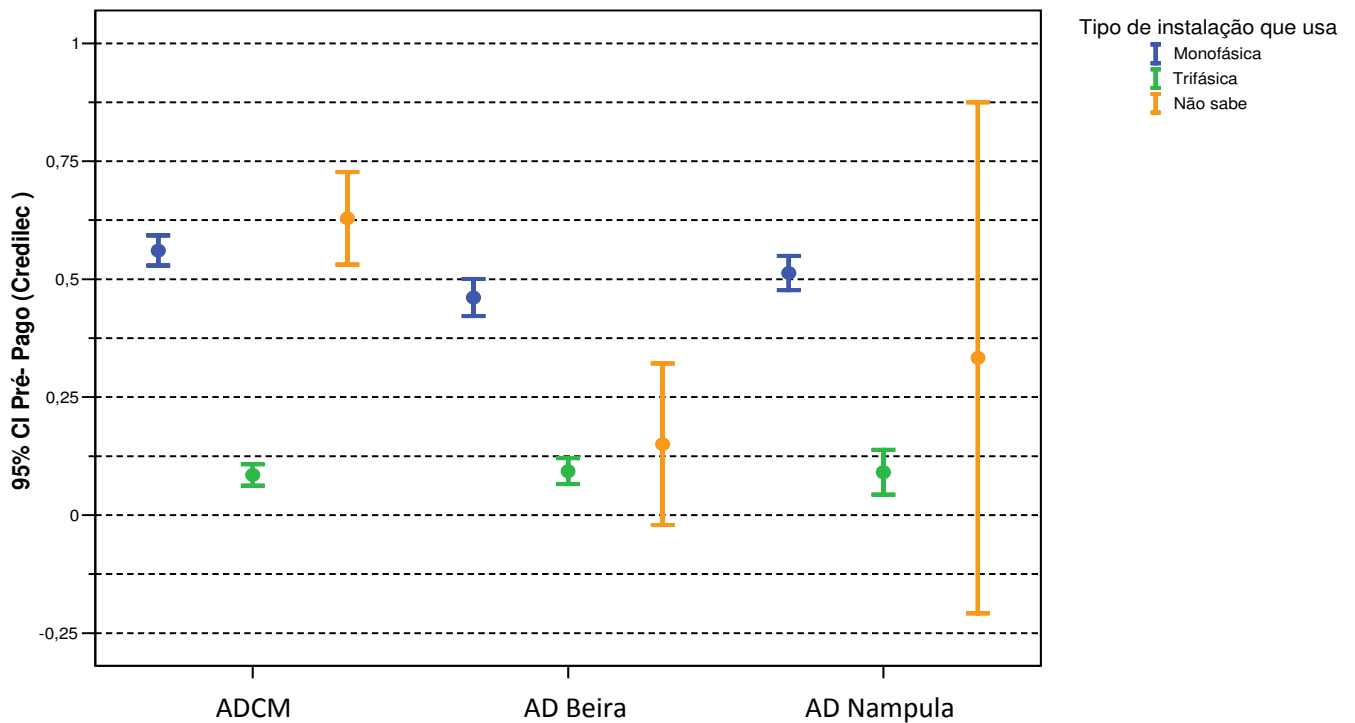
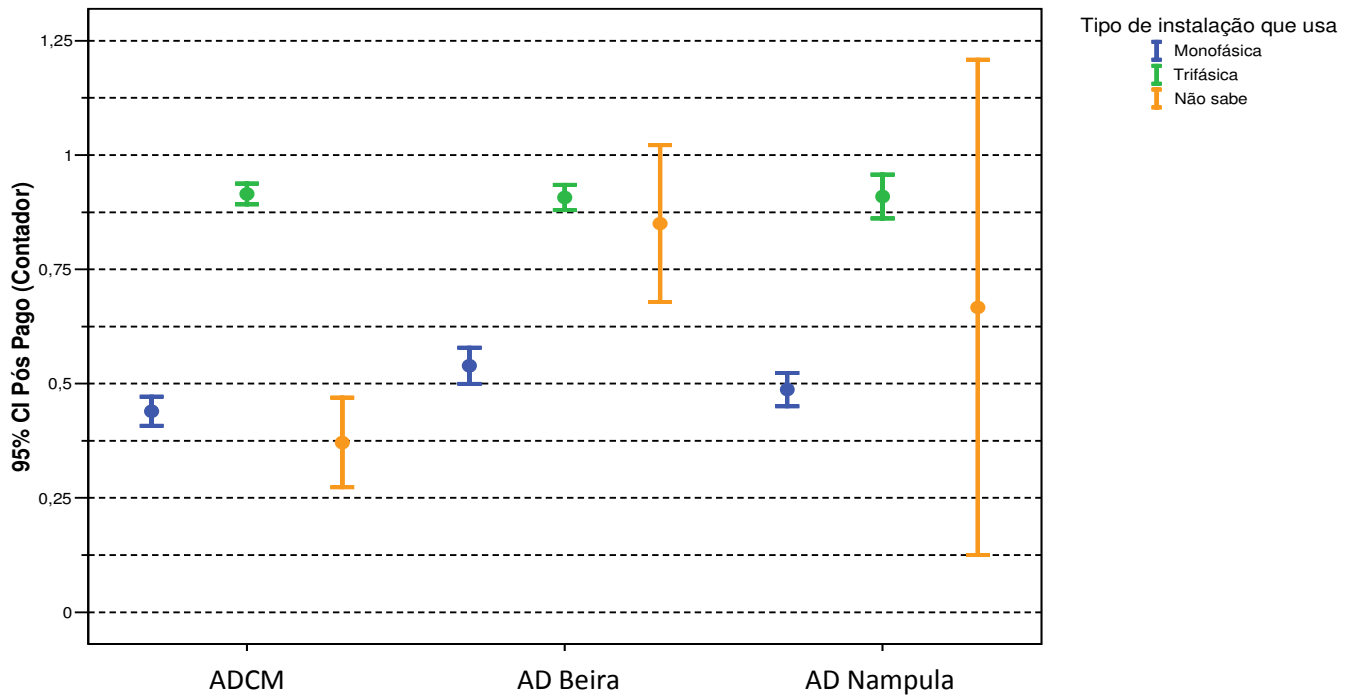
## 6.7. Outros Outputs Específicos

Proporção dos consumidores de Energia Electrica por tipo de contador





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Ouviu falar da Linha Verde Vs Alguma vez usou a Linha Verde

|              |                                | Alguma vez usou a Linha Verde? |             |           |              | Total       |
|--------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------|-----------|--------------|-------------|
|              |                                | Sim                            | Não         | Não sabe  | Não responde |             |
| Sim          | Count                          | 188                            | 1767        | 15        | 33           | 2003        |
|              | Já ouviu falar da Linha Verde? | 9,4%                           | 88,2%       | ,7%       | 1,6%         | 100,0%      |
| <b>Total</b> | <b>Count</b>                   | <b>188</b>                     | <b>1767</b> | <b>15</b> | <b>33</b>    | <b>2003</b> |
|              | Já ouviu falar da Linha Verde? | 9,4%                           | 88,2%       | ,7%       | 1,6%         | 100,0%      |

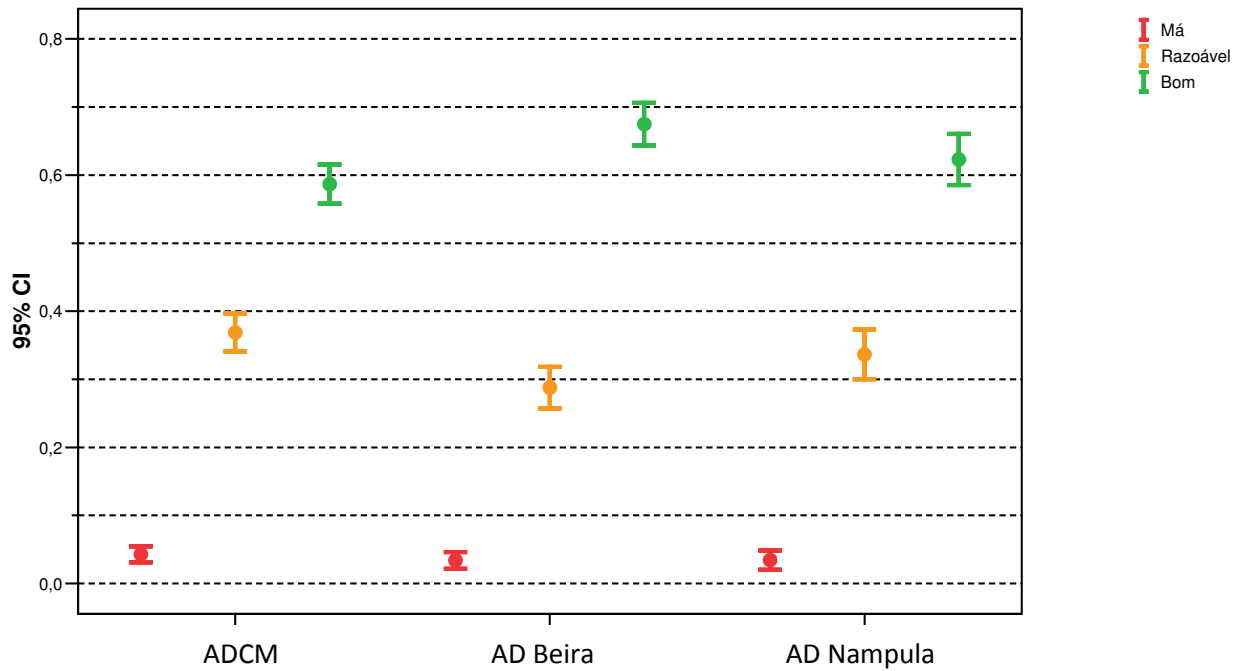
### Alguma vez usou a linha verde Vs Finalidade do uso da linha verde

|                                      | Sim        |              |
|--------------------------------------|------------|--------------|
|                                      | Count      | Column %     |
| Saber o valor da factura do mês      | 37         | 19,7         |
| Saber saldos                         | 35         | 18,6         |
| Saber o Período de consumo facturado | 20         | 10,6         |
| Saber o Período de pagamento         | 18         | 9,6          |
| Saber o consumo facturado            | 17         | 9,0          |
| Saber o Extractos via fax            | 6          | 3,2          |
| Não sabe                             |            |              |
| Não responde                         | 5          | 2,7          |
| Outro                                | 86         | 45,7         |
| <b>Total</b>                         | <b>188</b> | <b>100,0</b> |

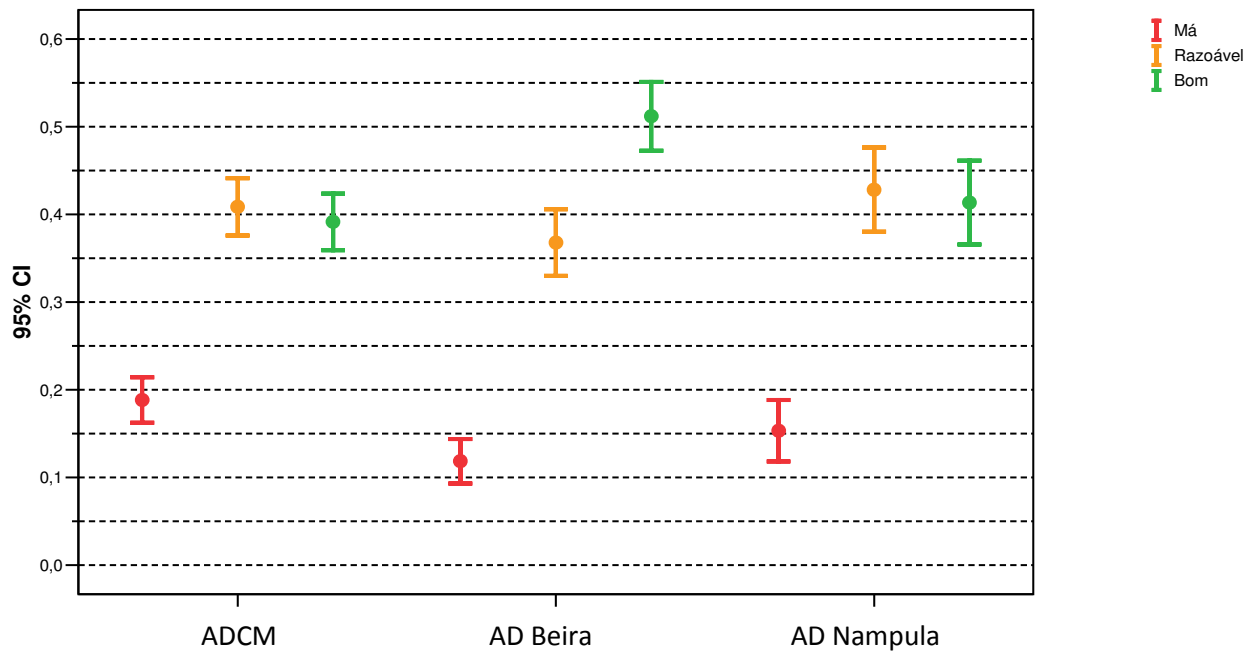


ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Opinião quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da EDM



### Opinião quanto aos serviços prestados pelo Piquete





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica?**

|              | Frequency   | Valid Percent |
|--------------|-------------|---------------|
| Sim          | 1032        | 29,0          |
| Não          | 2487        | 69,8          |
| Não sabe     | 35          | 1,0           |
| Não responde | 7           | ,2            |
| <b>Total</b> | <b>3561</b> | <b>100,0</b>  |

**Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica?**

| Área de Distribuição |              | Frequency   | Valid Percent |
|----------------------|--------------|-------------|---------------|
| <b>A.D.C.M</b>       | Sim          | 481         | 29,8          |
|                      | Não          | 1103        | 68,4          |
|                      | Não sabe     | 26          | 1,6           |
|                      | Não responde | 3           | ,2            |
|                      | <b>Total</b> | <b>1613</b> | <b>100,0</b>  |
| <b>AD Beira</b>      | Sim          | 338         | 31,7          |
|                      | Não          | 720         | 67,5          |
|                      | Não sabe     | 6           | ,6            |
|                      | Não responde | 2           | ,2            |
|                      | <b>Total</b> | <b>1066</b> | <b>100,0</b>  |
| <b>AD Nampula</b>    | Sim          | 213         | 24,1          |
|                      | Não          | 664         | 75,3          |
|                      | Não sabe     | 3           | ,3            |
|                      | Não responde | 2           | ,2            |
|                      | <b>Total</b> | <b>882</b>  | <b>100,0</b>  |

**Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica Vs Alguma vez reportou o facto à EDM**

| Área de Distribuição |     |  | Alguma vez reportou o facto à EDM? |       |          |              | Total  |
|----------------------|-----|--|------------------------------------|-------|----------|--------------|--------|
|                      |     |  | Sim                                | Não   | Não sabe | Não responde |        |
| <b>A.D.C.M</b>       | Sim | Count  | 139                                | 325   | 13       | 4            | 481    |
|                      |     | Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica? | 28,9%                              | 67,6% | 2,7%     | ,8%          | 100,0% |
| <b>AD Beira</b>      | Sim | Count  | 98                                 | 233   | 4        | 3            | 338    |
|                      |     | Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica? | 29,0%                              | 68,9% | 1,2%     | ,9%          | 100,0% |
| <b>AD Nampula</b>    | Sim | Count  | 91                                 | 121   | 1        |              | 213    |
|                      |     | Alguma vez os seus aparelhos ficaram danificados devido à energia eléctrica? | 42,7%                              | 56,8% | ,5%      |              | 100,0% |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

**Alguma vez reportou o facto à EDM? Vs A EDM responsabilizou-se pelos danos causados?**

|       |                                    | A EDM responsabilizou-se pelos danos causados? |                       |       |          |              | Total  |
|-------|------------------------------------|--|-----------------------|-------|----------|--------------|--------|
|       |                                    | Sim e pagou                                    | Sim e ainda não pagou | Não   | Não sabe | Não responde |        |
| Sim   | Count                              | 39   | 63                    | 192   | 29       | 5            | 328    |
|       | Alguma vez reportou o facto à EDM? | 11,9%  | 19,2%                 | 58,5% | 8,8%     | 1,5%         | 100,0% |
| Total | Count                              | 39   | 63                    | 192   | 29       | 5            | 328    |
|       | Alguma vez reportou o facto à EDM? | 11,9%  | 19,2%                 | 58,5% | 8,8%     | 1,5%         | 100,0% |

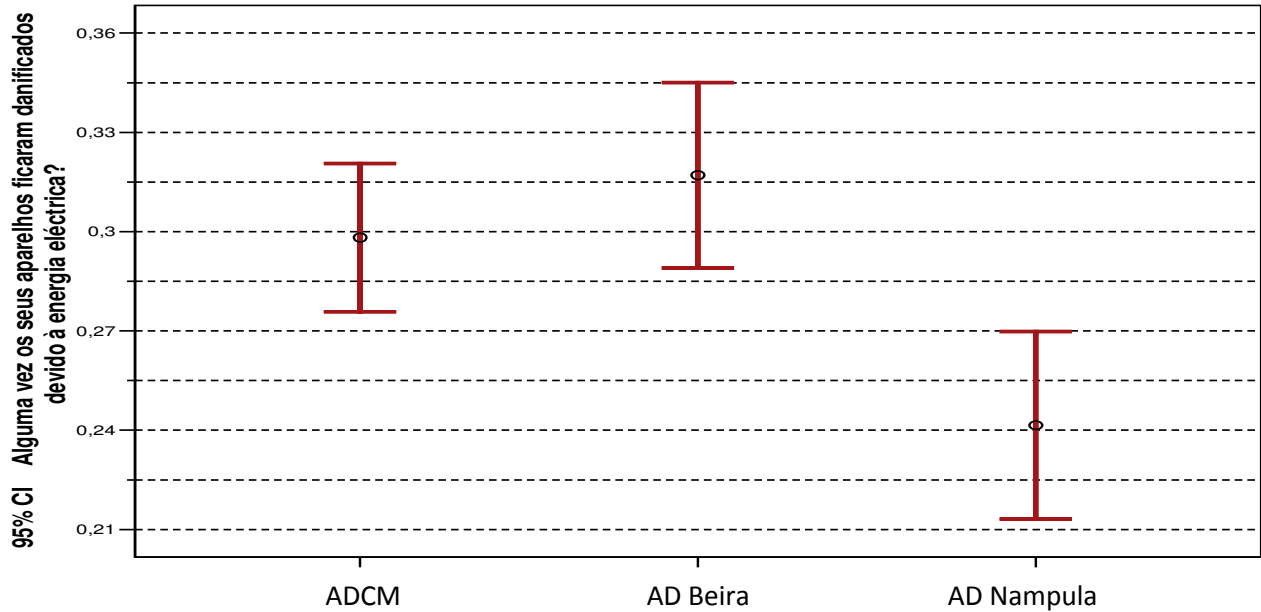
**Alguma vez reportou o facto à EDM? Vs A EDM responsabilizou-se pelos danos causados?**

|                   |              |                                    | A EDM responsabilizou-se pelos danos causados? |                       |           |           |              | Total      |
|-------------------|--------------|------------------------------------|--|-----------------------|-----------|-----------|--------------|------------|
|                   |              |                                    | Sim e pagou                                    | Sim e ainda não pagou | Não       | Não sabe  | Não responde |            |
| <b>A.D.C.M</b>    | Sim          | Count                              | 19   | 27                    | 79        | 10        | 4            | 139        |
|                   |              | Alguma vez reportou o facto à EDM? | 13,7%  | 19,4%                 | 56,8%     | 7,2%      | 2,9%         | 100,0%     |
|                   | <b>Total</b> | <b>Count</b>                       | <b>19</b>                                      | <b>27</b>             | <b>79</b> | <b>10</b> | <b>4</b>     | <b>139</b> |
| <b>AD Beira</b>   | Sim          | Count                              | 6  | 14                    | 70        | 7         | 1            | 98         |
|                   |              | Alguma vez reportou o facto à EDM? | 6,1%   | 14,3%                 | 71,4%     | 7,1%      | 1,0%         | 100,0%     |
|                   | <b>Total</b> | <b>Count</b>                       | <b>6</b>                                       | <b>14</b>             | <b>70</b> | <b>7</b>  | <b>1</b>     | <b>98</b>  |
| <b>AD Nampula</b> | Sim          | Count                              | 14   | 22                    | 43        | 12        |              | 91         |
|                   |              | Alguma vez reportou o facto à EDM? | 15,4%  | 24,2%                 | 47,3%     | 13,2%     |              | 100,0%     |
|                   | <b>Total</b> | <b>Count</b>                       | <b>14</b>                                      | <b>22</b>             | <b>43</b> | <b>12</b> |              | <b>91</b>  |
|                   |              | Alguma vez reportou o facto à EDM? | 15,4%  | 24,2%                 | 47,3%     | 13,2%     |              | 100,0%     |



ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### Proporção dos consumidores de Energia eléctrica cujos os seus aparelhos ficaram danificados devido a energia eléctrica



### Opinião quanto a qualidade de energia eléctrica fornecida pela EDM

