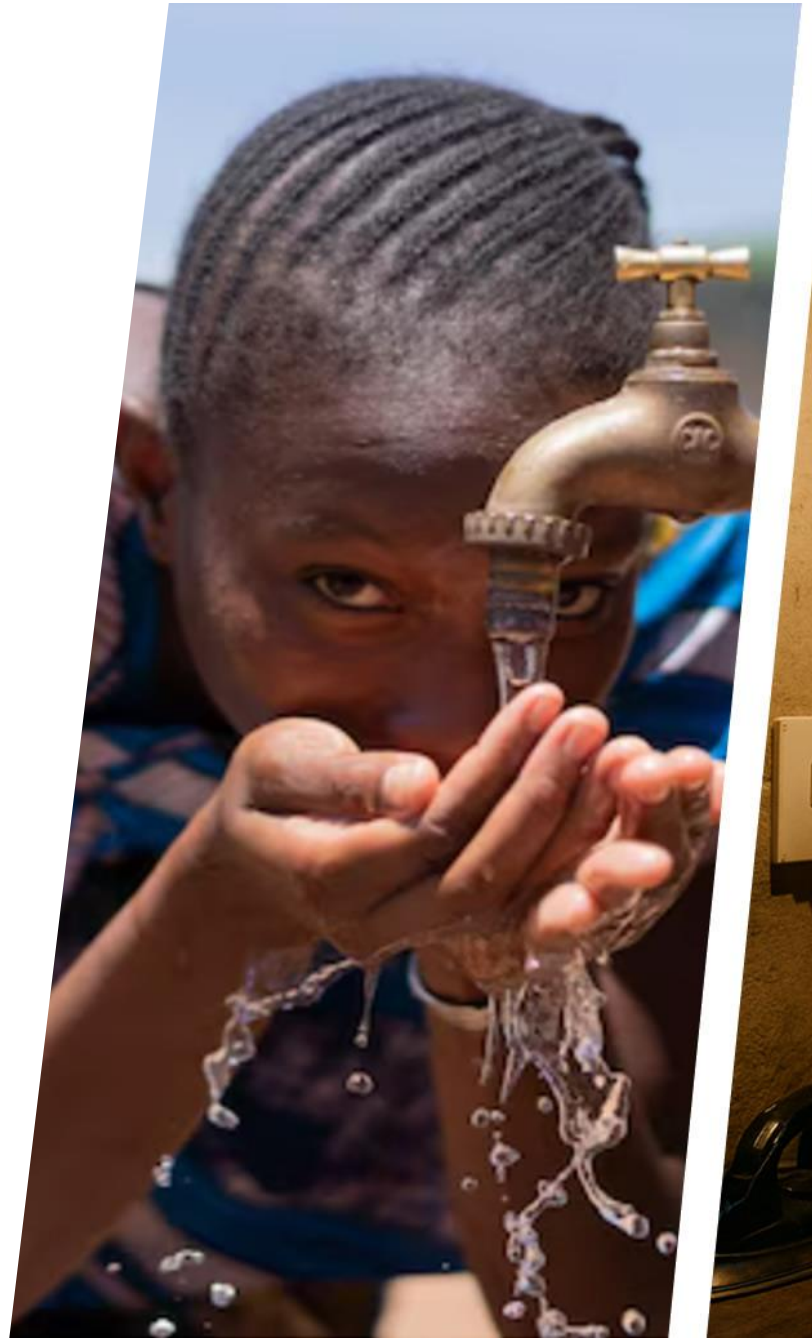
Conselho Consultivo
MINEA - 2025

Meio século a garantir vida, energia e esperança…

Huambo, 04 e 05 de Setembro de 2025

Estratégias de Comunicação para Mobilização dos Clientes para o Pagamento dos Consumos de Energia e Água

Celso Malavoloneke



GOVERNO DE ANGOLA | minea.gov.ao
Ministério da Energia e Águas

agenda

1. PORQUÊ OS CIDADÃOS NÃO PAGAM ÁGUA E LUZ?
2. QUAIS SÃO OS COMPORTAMENTOS NEGATIVOS?
3. QUAIS OS COMPORTAMENTOS IDEAIS QUE BUSCAMOS?
4. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO 1
5. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO 2

14° Conselho Consultivo MINEA - 2025

Meio século a garantir vida, energia e esperança…

Huambo,
4 e 5
de Setembro de
2025

50 ANOS INDEPENDÊNCIA NACIONAL DE ANGOLA 1975-2025

GOVERNO DE ANGOLA | minea.gov.ao
Ministério da Energia e Águas

Síntese Biográfica do(a) Palestrante

- Sociólogo da Comunicação e Bacharel em Planeamento de Desenvolvimento Rural Internacional.
- Com 35 anos de serviço nas áreas de Publicidade, Comunicação para o Desenvolvimento e Gestão de Projectos;
- Foi Secretário de Estado da Comunicação Social, Decano da Faculdade de Ciências Sociais, Políticas e Humanas da UPRA; Assessor Político, Económico e Social do Governador do Huambo, Director do Gabinete de Comunicação Institucional e Imprensa do Ministério da Assistência e Reinserção Social, Director Geral da Agência de Comunicação Movimento e Oficial de Comunicação do UNICEF.

Estudo dos Grupos Alvo

(Feito através de Observação, Pesquisas e Inquéritos)

Objectivo deste Exercício:

FAZER QUE OS CLIENTES PAGUEM O CONSUMO DA ENERGIA ELÉCTRICA E DA ÁGUA

1. PORQUÊ OS CIDADÃOS NÃO PAGAM ÁGUA E LUZ?

Conselho Consultivo
MINEA - 2025

Factores Políticos e Institucionais :

- A maior parte não tinha acesso à Água e Luz no Período Colonial.
- Acreditam ser um direito GRATUITO adquirido COM A INDEPENDÊNCIA.
- Oferta quase gratuita por parte do Estado nestes 50 anos de Independência.
- Falta de Políticas Públicas assertivas e sustentáveis.

Factores Sociais e Económicos

- Falta de Conhecimento da relação Pagamento – Qualidade de Serviços.
- Falta de cultura de Pagamento, a começar pelas Instituições Públicas.
- Pobreza Geral

2. QUAIS SÃO OS COMPORTAMENTOS NEGATIVOS?

Conselho Consultivo
MINEA - 2025

Falta de Valorização DA ENERGIA ELÉCTRICA E ÁGUA:

- Banalização e baratização
- Falta de poupança e desperdício.
- Desvios para o mercado paralelo
- Vandalização.

Desvalorização DOS SERVIÇOS

- Mau tratamento dos prestadores de serviço – Já houve casos de agressões.
- Desprofissionalização; Gatos e puxadas.
- Criação de rumores e má imagem
- Indiferença e medo dos funcionários

3. QUAIS OS COMPORTAMENTOS IDEAIS QUE BUSCAMOS?

- Valorização da Energia Eléctrica e da Água como bens essenciais à Vida saudável. Cultura de poupança e contra o desperdício.
- Mobilização Social contra os gatos, puxadas, venda paralela e vandalismo
- Acção criminal contra os atentados à integridade do produto, equipamentos e prestadores de serviços.
- Consciência militante do pagamento justo como garantia da qualidade do produto e serviço
- Crença na boa imagem e reputação do Sector, e
- Participação activa dos funcionários na sensibilização e mobilização para as cobranças
- Vontade Política e Quadro Institucional

GOVERNO DE ANGOLA | minea.gov.ao
Ministério da Energia e Águas

14° Conselho Consultivo
MINEA - 2025

ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

INDEPENDÊNCIA NACIONAL DE ANGOLA 1975-2025

INDEPENDÊNCIA NACIONAL DE ANGOLA 1975-2025

GOVERNO DE ANGOLA | minea.gov.ao
Ministério da Energia e Águas

4. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO 1

Conselho Consultivo
MINEA - 2025

Para os Factores Políticos e Institucionais :

- **ADVOCACIA (Ministro e SEs)** – O Estado deve proteger – coercivamente se necessário – o património do Sector.
  - O pessoal, produto, equipamento e infraestruturas.
- **CAMPANHAS INFORMATIVAS (Órgãos de Comunicação Social)** – Educação sobre a:
  - Essencialidade da Energia Eléctrica e da Água para uma vida saudável;
  - A relação pagamento justo versus qualidade do produto e serviços;
  - O envolvimento da Sociedade em geral enquanto dona e beneficiária;
  - Cidadania de uma maneira geral

5. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO 2

Para os Factores Sociais e Económicos

- **COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL – Conversas boa-a-boca, porta-a-porta através de:**
  - Activistas e Mobilizadores Sociais – que podem ser TOSOS os funcionários que vão às casas dos cidadãos;
  - Os funcionários que atendem os clientes – do "Front Desk";
  - Os Departamentos de Comunicação e Imagem (Sector eléctrico) e de Mobilização Social (Sector da Água);
  - Folhetos e flyers nos locais de atendimento e levados pelos funcionários que interagem nos domicílios.
- **REDES SOCIAIS – enquanto extensão da Comunicação Interpessoal**
- **PUBLICIDADE – embelezamento e romantização do conceito de pagamento**

14°

Conselho Consultivo

MINEA - 2025

OBRIGADO!