



A segurança e o bem-estar, tem todo o valor

**MOZA**

O valor é teu.

**O que é COVID-19?** COVID-19 é a doença infecciosa causada pelo novo coronavírus, identificado pela primeira vez em Dezembro de 2019, em Wuhan, na China. Recentemente foi categorizada pela OMS como pandemia global pelo facto de ter se alastrado por todos os continentes.

**Quais são os sintomas de alguém infectado com COVID-19?** Os sintomas mais comuns do COVID-19 são febre, cansaço e tosse seca, podendo, em alguns casos, manifestar-se por dores, congestão nasal, corrimento nasal, dor de garganta ou diarreia. Estes sintomas geralmente são leves e começam de forma gradual. **A maioria das pessoas (cerca de 80%) recupera da doença sem precisar de tratamento especial.**

**Quem está em risco de desenvolver doenças graves?** Segundo informações disponíveis, actualmente, apontam que o vírus pode causar sintomas leves e semelhantes aos da gripe, além de doenças mais graves. Os pacientes apresentam uma variedade de sintomas: febre (83%-98%), tosse (68%) e falta de ar (19%-35%). Com base nos dados actuais, 81% dos casos parecem ter doença leve, 14% parecem progredir para doença grave e 5% são críticos. Pessoas idosas e com condições de saúde pré-existent (como pressão alta, doenças cardíacas, doenças pulmonares, câncer ou diabetes) parecem desenvolver doenças graves com mais frequência do que outros.

**Como o vírus responsável pelo COVID-19 se propaga?** O vírus causador do COVID-19 pode se propagar de pessoa para pessoa por meio de gotículas do nariz ou da boca que se espalham quando uma pessoa com COVID-19 tosse, espirra ou fala. A maioria dessas gotículas caem em superfícies e objectos próximos como mesas ou telefones. **É por isso que é importante ficar a mais de 1 metro (3 pés) de uma pessoa doente.**

**O vírus que causa a COVID-19 pode ser transmitido pelo ar?** Estudos até o momento sugerem que o vírus que causa o COVID-19 é transmitido principalmente pelo contacto com gotículas respiratórias e não pelo ar.

**É possível contrair o COVID-19 de uma pessoa que não apresenta sintomas?** A principal maneira pela qual a doença se espalha é através de gotículas respiratórias expelidas por alguém que esteja a tossir. O risco de contrair COVID-19 de alguém sem sintomas é muito baixo. No entanto, muitas pessoas com COVID-19 têm apenas sintomas leves, particularmente nos estágios iniciais da doença. Portanto, é possível contrair COVID-19 de alguém que tenha, por exemplo, apenas uma tosse leve e não se sinta mal.





### Existe uma vacina ou medicamento contra COVID-19?

Até o momento, não há vacina nem medicamento antiviral específico para prevenir ou tratar o COVID-2019. As pessoas infectadas devem receber cuidados de saúde para aliviar os sintomas. A maioria dos pacientes se recupera graças aos cuidados de suporte. Pessoas com doenças graves devem ser hospitalizadas.

Actualmente, estão sendo investigadas possíveis vacinas e alguns tratamentos medicamentosos específicos. A OMS está a coordenar esforços para desenvolver vacinas e medicamentos para prevenir e tratar o COVID-19.

As maneiras mais eficazes de proteger a si e aos outros contra o COVID-19 são: limpar frequentemente as mãos, cobrir a tosse com a parte interior do cotovelo ou lenço e manter uma distância de pelo menos 1 metro (3 pés) das pessoas que estiver a tossir ou a espirrar.

### O que posso fazer para me proteger e evitar transmitir para outras pessoas?

A maioria das pessoas infectadas experimenta uma doença leve e recupera, mas pode ser mais grave para outras pessoas. Mantenha-se informado sobre os últimos desenvolvimentos a respeito do COVID-19, através de fontes oficiais e faça o seguinte para cuidar da sua saúde e proteger a dos outros:

- Lave regularmente as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool, para eliminar os vírus que podem estar nas suas mãos. (Todos colaboradores Moza estão instruídos a lavar as mãos regularmente, limpar rotineiramente suas áreas de trabalho individual).
- Evite tocar nos olhos, nariz e boca. As mãos tocam muitas superfícies e podem ser infectadas pelo vírus. Uma vez contaminadas, as mãos podem transferir o vírus para os olhos, nariz ou boca. A partir daí, o vírus pode entrar no corpo da pessoa e deixá-la doente.
- Mantenha pelo menos 1 metro de distância com qualquer pessoa que esteja a tossir ou a espirrar. Quando alguém tosse ou espirra, pulveriza pequenas gotas líquidas do nariz ou da boca, que podem conter vírus. Se estiver muito próximo, poderá inspirar as gotículas - inclusive do vírus do COVID-19 se a pessoa que tossir tiver a doença. (No Moza, só é permitido um número máximo de 4 clientes no interior das Agências, em simultâneo).
- Certifique-se de que as pessoas ao seu redor seguem uma boa higiene respiratória. Isso significa cobrir a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço quando tossir ou espirrar (em seguida, descarte o lenço



usado imediatamente). Gotículas espalham vírus. Ao seguir uma boa higiene respiratória, proteges as pessoas ao seu redor contra vírus responsáveis por resfriado, gripe e COVID-19.

- Fique em casa se não se sentir bem. Se tiver febre, tosse e dificuldade em respirar, procure atendimento médico. Siga as instruções da sua autoridade sanitária nacional ou local, porque elas sempre terão as informações mais actualizadas sobre a situação na sua área. O Moza Banco incentiva o uso dos meios digitais ou telefónicos para realizar operações bancárias do dia-a-dia ou falar com o gestor. Caso não seja possível usar meios digitais para fazer transferências, pagamentos de serviços ou comprar recargas, utilize as ATM's ou Quiosques.
- Os Clientes que tenham viajado para áreas afectadas devem monitorar seus sintomas por 14 dias e seguir os protocolos da OMS países receptores; e se ocorrerem sintomas, devem entrar em contacto com um médico e informar sobre o histórico de viagem e os sintomas.

### Que cuidados devemos ter no que diz respeito ao uso de máscaras?

A Organização Mundial da Saúde recomenda que as máscaras sejam usadas por pessoas com sintomas respiratórios, como tosse ou dificuldade de respirar, inclusive ao procurar atendimento médico;

O uso de máscaras não é necessário para pessoas que não apresentem sintomas respiratórios.

As pessoas que usarem máscaras devem seguir as boas práticas de uso, remoção e descarte, assim como higienizar adequadamente as mãos antes e após a remoção. Devem também lembrar que o uso de máscaras deve ser sempre combinado com as outras medidas de protecção (veja a pergunta “O que posso fazer para me proteger e evitar transmitir para outras pessoas?”).

Como colocar, usar, tirar e descartar uma máscara:

1. Antes de tocar na máscara, limpe as mãos com um higienizador à base de álcool ou água e sabão;
2. Pegue a máscara e verifique se está rasgada ou com buracos;
3. Oriente qual lado é o lado superior (onde está a tira de metal);
4. Assegure-se que o lado correcto da máscara está voltado para fora (o lado colorido);



5. Coloque a máscara no seu rosto. Aperte a tira de metal ou a borda rígida da máscara para que ela se adapte ao formato do seu nariz;
6. Puxe a parte inferior da máscara para que ela cubra sua boca e seu queixo;
7. Após o uso, retire a máscara; remova as presilhas elásticas por trás das orelhas, mantendo a máscara afastada do rosto e das roupas, para evitar tocar nas superfícies potencialmente contaminadas da máscara;
8. Descarte a máscara em uma lixeira fechada imediatamente após o uso;
9. Higienize as mãos depois de tocar ou descartar a máscara - use um higienizador de mãos à base de álcool ou, se estiverem visivelmente sujas, lave as mãos com água e sabão.

### Quanto tempo o vírus sobrevive em superfícies?

Não se sabe ao certo quanto tempo o vírus que causa o COVID-19 sobrevive em superfícies, mas comporta-se como outros coronavírus. Uma série de estudos aponta que os coronavírus (incluindo informações preliminares sobre o vírus que causa o COVID-19) podem persistir nas superfícies por algumas horas ou até vários dias. Isso pode variar conforme diferentes condições (por exemplo, tipo de superfície, temperatura ou humidade do ambiente).

Se achar que uma superfície pode estar infectada, limpe-a com um desinfetante simples para matar o vírus e proteger a si e aos outros. Limpe as mãos com um higienizador à base de álcool ou lave-as com água e sabão. Evite tocar nos olhos, boca ou nariz.

### É seguro receber um pacote de qualquer área em que o COVID-19 tenha sido notificada?

Sim. A probabilidade de uma pessoa infectada contaminar mercadorias comerciais é baixa e o risco de contrair o vírus que causa o COVID-19 em um pacote que foi movido, transportado e exposto a diferentes condições e temperaturas também é baixo.



O que posso fazer para evitar a propagação da COVID-19 no meu local de trabalho/Agência?

Os funcionários que regressam de uma área com propagação do COVID-19 devem monitorar sintomas por 14 dias e medir a temperatura duas vezes ao dia. Se o funcionário tiver tosse leve ou febre baixa (ou seja, uma temperatura de 37,3°C ou mais), deve ficar em casa e se auto isolar. Isso significa evitar contacto próximo (ficar a um metro de distância) de outras pessoas, incluindo membros da família. A pessoa também deve telefonar para seu profissional de saúde ou departamento de saúde pública local, fornecendo detalhes de viagens e sintomas recentes.

O dinheiro (notas ou moedas) pode transmitir o COVID-19?

Não. A Organização Mundial da Saúde não afirmou que o dinheiro transmite o COVID-19, nem emitiu avisos ou declarações sobre isso. A OMS recomenda que as pessoas lavem as mãos regularmente com água e sabão ou higienizador à base de álcool, para matar vírus que possam estar nas mãos. Porém, e por precaução, o Moza recomenda que se evite, sempre que possível, o manuseamento de dinheiro optando por pagamentos com cartão.

Para além do dinheiro “vivo”, quais são as alternativas para poder efectuar transacções?

As operações do dia-à-dia, como pagamento de facturas, compras de recargas, transferências, entre outras, podem ser realizadas com toda a segurança e comodidade através dos canais digitais que o Moza disponibiliza, nomeadamente: o Moza Net (internet banking), Moza Mobile (App do banco) e Moza Já (\*247#). Quando não for possível utilizar os canais digitais para executar as transacções, poderá recorrer ao uso de ATM's, ou dos nossos QUIOSQUES digitais (máquinas de Self-Service disponíveis nas agências Mao-Tsé Tung e na Agência Sede, ambas em Maputo), minimizando assim os contactos pessoais.

Quais são os limites máximos de transferências nos Canais Electrónicos?

Os limites definidos nos canais electrónicos são:  
**Moza Net e Moza Mobile (Internet e Mobile Banking)**

Particular	Conta Moza	1.000.000,00 MT
	Conta OIC	500.000,00 MT
Empresa	Conta Moza	5.000.000,00 MT
	Conta OIC	1.500.000 MT



## Moza já (\*247#)

Transferência entre Aderentes	50.000,00 MT
Transferências Intrabancárias	100.000,00 MT
Transferências Interbancárias	80.000,00 MT

Como posso pagar as minhas contas de água, luz e outros serviços sem ter que me deslocar a essas instituições recorrer ao Banco?

Os canais digitais, ATM's e POS's, entre outras funcionalidades, permitem o pagamento de diversos serviços, a qualquer hora e em qualquer lugar, com total segurança e comodidade.

Se pretender efectuar um depósito, é possível fazê-lo sem ter de ir a uma Agência?

Poderá efectuar os seus depósitos utilizando os Quiosques. Limites por transacção: **5.000,00 MT**.

Como as Empresas, podem efectuar os pagamentos de salários e a fornecedores, sem ser em um balcão?

Com o serviço Moza Net para Empresas (segmentos Retailho, Corporate ou Institucionais), poderá efectuar o Pagamento de Salários e a Fornecedores, através de um ficheiro electrónico em Excel que pode obter no próprio canal, e é posteriormente processado de forma rápida e segura.

A solução tem ainda as seguintes vantagens:

- Comodidade, rapidez e eficiência;
- Agilidade no processamento de pagamentos;
- Garantia de controle no carregamento de pagamentos;
- Maior autonomia na preparação e gestão dos arquivos.

Se tiver alguma questão adicional como posso obter mais informação?

Sempre que precisar de informações sobre os produtos e serviços do Moza, poderá entrar em contacto connosco via online chat e online call em tempo real no nosso website ([www.mozabanco.co.mz](http://www.mozabanco.co.mz)) clicando nas opções "click to chat" ou "click to call", cujo Horário do serviço é: **8:00 - 19:00 dias úteis, 8:00 - 17:00 aos Sábados**.

