

NOSSO WEBSITE!

<http://www.caicc.org.mz>

Centro de Apoio à Informação e Comunicação Comunitária

~ CAICC ~

BOLETIM INFORMATIVO, NUMERO 1, JUNHO 2008

Nossos Contactos

Linha verde:
823026391

Telefone e Fax:
21485779

E-mail:
linhaverde@caicc.org.mz

Skype:
caiccajuda

MSN:
caiccajuda@hotmail.com

Yahoo:
caiccajuda@yahoo.com

Lista de discussão:
caicc@listas.uem.mz

Nota de Abertura

O Centro de Apoio à Informação e Comunicação Comunitária (CAICC) nasceu a partir de discussões a nível do país e da região de há longa data, e foi estabelecido como uma iniciativa *multi-stakeholder* entre algumas entidades nacionais trabalhando na área de TICs comunitárias, nomeadamente o Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane (CIUEM), o Fórum Nacional de Rádios Comunitárias (FORCOM), o Instituto de Comunicação Social (ICS) e a Unidade Técnica de Implementação da Política de Informática (UTICT), juntamente com o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), telecentre.org, UNESCO e PNUD. O mandato do CAICC é de prestar apoio a quaisquer iniciativas comunitárias no domínio das tecnologias de informação e comunicação (TICs), sobretudo na área de telecentros, rádios comunitárias e centros multimedia comunitários, independentemente da sua origem. Está actualmente hospedado no CIUEM.

Todas as actividades descritas neste Boletim foram realizadas graças ao apoio da telecentre.org, uma iniciativa global conjunta do IDRC, Microsoft e Cooperação Suiça (SDC).

Recorda-se que as atribuições principais do CAICC nesta fase são as seguintes: contribuir para a evolução da rede nacional de iniciativas comunitárias em TICs, como estratégia para consolidar e capacitar as próprias iniciativas, e como prioridade montar e operar um *helpdesk*; promover intercomunicação, fluxos de informação e ajuda mútua via diversos meios incluindo forums de discussão e intercâmbios; providenciar informação e conteúdos relevantes; dar apoio técnico através de cursos de formação e visitas de acompanhamento; e pesquisar e produzir ferramentas e estudos úteis para as actividades locais.

A coordenação do CAICC decidiu produzir o presente Boletim Informativo para trazer aos seus *stakeholders*, utentes e outros interessados um conhecimento mais completo das realizações principais ao longo do último ano desde Junho de 2007.

I. O HELPDESK E AS FERRAMENTAS DO CAICC

O coração do CAICC, e a área de trabalho que ocupa mais tempo, é constituído pelo serviço de apoio *helpdesk* para suporte e resolução de problemas de informática, rádio, tecnologias de informação, gestão, conteúdos, etc. O *helpdesk* tem recebido contactos e pedidos de ajuda de rádios, telecentros e CMCs e outras iniciativas comunitárias de todo o país.

Este serviço é disponível por diversos meios: pessoalmente, por telefone, a partir do website CAICC, por e-mail, Skype ou Messenger, e por uma lista de discussão. Para tal o CAICC também tem uma Linha Verde ligada à rede movel mCel (as chamadas para este número são gratuitas), uma linha fixa de telefax e uma secção *Helpdesk* ligada ao website. Todas as solicitações são registadas em formulários e lançadas numa base de dados para serem sistematizadas, analisadas e monitoradas em tempo útil.

<http://www.caicc.org.mz>



website do CAICC



Estatísticas do Website

Usuários registados no website:
122

Registos no BLOG: 251

Total de visitas: 402,159

Ajudas Online

Visitas desde Maio de 2007:

167,070

Registos existentes: 71

Linha Verde

Casos solicitados a partir da
Linha Verde (desde 09/ 2007):
517

As questões que são encaminhadas ao HelpDesk através da linha verde, telefax, e-mail, chat e pelo website (Perguntas Frequentes – FAQ's) são prontamente respondidas pela mesma via solicitada até um periodo de 48 horas sempre que possível. Para melhor resposta dos casos solicitados contamos com um painel de peritos constituído até agora pelos parceiros da CIUEM (Castro Furvela e Eng. Reginaldo Uetela – Manutenção de equipamento Informático, Dra Polly Gaster – Conteúdos, Dr Neves Cabral – Apoio a coordenação e web designs); UTICT (Eng. Augusto Nunes - Conectividade, Eng. Joaquim Jeichande – Manutenção de equipamento Informático e Dr. Luis Canhamba - Conteúdos); FORCOM (Dário Anselmo Viagem – Conteúdos para Rádio).

A partir da linha verde Mcel são solicitadas em primeiro lugar soluções técnicas, seguido por contactos, procura de informações diversas na área de conteúdos, eventos, etc. Os CMCs do Norte e Centro do País são as regiões que mais solicitações tem feito ao CAICC sendo o maior assunto relacionado com manutenção de equipamento Informática.

Para além de noticias ligadas a novas tecnologias de informação o website contem conteúdos relacionados com agricultura, economia, educação, meio ambiente, saúde, eventos, curiosidades, diário online (Blogs), etc, com actualizações diárias.

Para reforçar o apoio aos centros que não têm acesso fácil à Internet, o CAICC criou um CD para distribuição gratuita de softwares OpenSource para uso comunitário. Este disco contem diversos jogos e programas nas áreas de multimédia, Internet e gestão para uso nas Rádios Comunitárias, Telecentros e CMCs. Está em curso a produção do website do CAICC offline em formato CD.

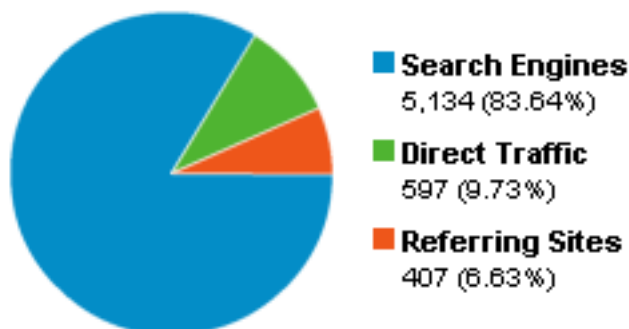
Estatísticas do Website CAICC

Desde a produção do website do CAICC (Novembro de 2006), o número total de visitas até finais do mês de Abril atingiu 402,159.

Visitas feitas nos ultimos três meses – 1 de Março a 31 de Maio de 2008



Gráfico ilustrativo de visitas ao website do CAICC totalizando 6,138 visitantes.



Tipo de proveniência.



<i>Posição</i>	<i>País</i>	<i>Visitas</i>
1	Brasil	2,467
2	Moçambique	2,246
3	Portugal	970
4	Angola	84
5	United States	37
6	Kenya	35
7	Germany	24
8	Italy	21
9	United Kingdom	21
10	Switzerland	18

Visitantes por país no período. No total houve visitantes de 61 países (incluindo Cabo Verde, Macau, Guiné Bissau e S. Tomé e Príncipe).

TOP 10 (Tópicos mais visitados desde Novembro de 2006) :

TOP 10

- 3205 visualizações:**
O que é um vírus de computador ?
- 3145 visualizações:**
O que é DOWNLOAD ?
- 3079 visualizações:**
O que é um SPAM mail ?
- 3028 visualizações:**
O que é um Antivirus ?
- 2976 visualizações:**
O meu computador não liga e nem dá sinal, ...
- 2966 visualizações:**
O que é um Software? O que é um ...
- 2889 visualizações:**
Caro amigo, Nao consigo colocar comentários nos Blogs que ...
- 2828 visualizações:**
Como gravar um CD ?
- 2721 visualizações:**
Que tipos de treino são necessários para o pessoal
...
- 2583 visualizações:**
Que abordagens de treino os telecentros necessitam de empregar ...

<http://www.caicc.org.mz/faq>



Ajuda On-line



II. VISITAS DE INTERCÂMBIO NO CENTRO, NORTE E SUL

2007: Macanga-Mandimba e Catandica-Dondo

As primeiras experiências de intercâmbios visavam juntar centros mais fortes e experientes com centros mais novos e fracos, para que estes últimos pudessem viver o dia-a-dia dos primeiros, e ganhar ideias e conhecimentos não só nas áreas técnicas de rádio e informática mas também na gestão, angariação de fundos, trabalho com voluntários, etc.

Assim realizou-se entre os dias 20 a 24 de Agosto de 2007, duas visitas de intercâmbio em que dois representantes do Centro Multimédia Comunitario (CMC) de Catandica (Distrito de Bàrué, Manica) visitaram o de Dondo (Distrito de Dondo, Sofala), enquanto dois representantes do CMC de Macanga (Distrito de Macanga, Tete) atravessaram Malawi para visitar o de Mandimba (Distrito de Mandimba, Niassa).

Alguns dos objectivos específicos das visitas eram de melhorar as capacidades dos CMCs mais novos na criação, emissão e armazenamento de programas de rádio no computador, melhorar as actividades de geração de receitas com base nas TICs, aprender a usar as ferramentas do CAICC, e identificar mutuamente as dificuldades principais enfrentadas e procurar soluções.

2008: Manhiça-Xinavane, Chokwè-Moamba, Ilha de Moçambique/Monapo-luluti/Angoche

As três visitas de intercâmbio foram realizadas em Maio. O ex-Telecentro de Manhiça (Distrito de Manhiça, Maputo), agora CMC, ajudou na criação do CMC de Xinavane (PA Xinavane, Distrito de Manhiça), e era tempo para voltar a acompanhar a evolução do CMC. O ex-Telecentro de Chókwe (Gaza), agora CMC, e a Rádio Comunitária de Moamba (Maputo), agora também CMC, tinham experiências a trocar no processo de conversão, no uso da língua Changana nas emissões e nas questões de gestão e sustentabilidade. O grupo costeiro de Nampula recentemente sofreram danos resultando da época chuvosa, culminando com a Ciclona Jokwe, depois de terem passado em paralelo - mas em ambientes bem diferenciados – os desafios do primeiro ano de vida de um CMC.

III. FORMAÇÃO

Curso de edição digital – Agosto 2007

Doze voluntários, entre eles produtores de rádio, locutores e jornalistas das rádios comunitárias da zona sul do país participaram numa formação em “Edição Digital e Audio” realizada entre os dias 20 a 24 de Agosto de 2007 no MICTI – Centro de Desenvolvimento Tecnológico (CDT), Maputo e facilitado pelo CAICC. Os formandos eram representantes das seguintes rádios comunitárias: Rádio Vembe (Distrito de Chókwe, Gaza), Rádio Comunitária Save (Distrito de Govuro, Inhambane), Rádio Comunitária Arco (Distrito de Homoine, Inhambane), Rádio Kusinga (Distrito de Massinga, Inhambane), Rádio Comunitária Komáti (Distrito de Manhiça, Maputo), Rádio Comunitária de Moamba (Distrito de Moamba, Maputo), Rádio Cascatas (Distrito de Namaacha, Maputo), Rádio Comunitária de Xinavane (Distrito de Xinavane, Maputo), Rádio Maria (Distrito Maputo, Maputo) e Rádio Voz Coop (Distrito Maputo, Maputo).

CMC de Dondo



CMC de Chokwe



CMC de Monapo





O curso foi orientado por um formador especializado contratado para o efeito, e visava dotar estes órgãos de comunicação social de capacidades para a produção de programas radiofónicos de boa qualidade a partir do uso de técnicas e ferramentas modernas.

Saber preparar um programa de rádio incluindo musica, entrevista gravada, locução, spot, jingle, usar programa de automatização de emissão de rádio, aperfeiçoar gravação de emissão de rádio no computador, converter ficheiros de áudio em vários formatos foram alguns dos objectivos específicos.

Cursos de manutenção básica de equipamento informático – Março e Maio 2008



Dez participantes dos CMC, Telecentros e Rádios Comunitárias da zona centro do País, fizeram parte do curso Manutenção Básica de Equipamento Informático, entre os dias 24 a 28 de Março de 2008 na Cidade de Manica em Manica. Estes participantes eram representantes dos seguintes centros: CMC Macanga (Distrito de Macanga, Tete), CMC Chitima (Distrito de Cahora-Bassa, Tete), CMC Sussundenga (Distrito de Sussundenga, Manica), CMC Catandica (Distrito de Bárúé, Manica), Radio Comunitária Macequece (Distrito de Manica, Manica), Telecentro Macequece (Distrito de Manica, Manica), Telecentro de Gondola (Distrito de Gondola, Manica), Rádio Comunitária Gesom (Distrito de Chimoio, Manica) e CMC Dondo (Distrito de Dondo, Sofala).



Com este curso o CAICC tinha como objectivo dotar os técnicos com conhecimentos necessários para atender com eficácia as questões do seu equipamento informático e prestar alguns serviços localmente como fonte de receita. No final do curso os participantes afirmaram estar preparados para montar e configurar periféricos de entrada e saída de dados, resolver problemas básicos de software e hardware em computadores, instalação, uso e actualização de programas e anti-virus, pesquisa e uso de internet bem como edição e envio de diários online (Blog).



O curso foi desenhado e ministrado conjuntamente pelo CIUEM e o CAICC, e foi adaptado à luz da primeira experiência. Em Maio organizou-se o segundo curso em Namaacha para a região sul, com a participação de 9 centros: Rádio Comunitária ARCO (Distrito de Homoíne, Inhambane), CMC Massinga (Distrito de Massinga, Inhambane), Telecentro de Inhambane – EPCI (Distrito de Inhambane, Inhambane), Rádio Comunitária Xai-Xai (Distrito de Xai-Xai, Gaza), CMC Chokwe (Distrito de Chokwe, Gaza), CMC Manhiça (Distrito Manhiça, Maputo), CMC Xinavane (Distrito Xinavane, Maputo), CMC Namaacha (Distrito Namaacha, Maputo) e CMC Moamba (Distrito Moamba, Maputo).

Cursos da FORCOM

O CAICC participou também em formações organizadas pela FORCOM onde pôde fazer demonstrações do uso do Website do CAICC, Perguntas Frequentes (FAQs), Blogs, etc.

IV. VISITAS DE ACOMPANHAMENTO – MARÇO/ABRIL 2008

Em visita de acompanhamento à Província de Manica, o CAICC visitou o Telecentro de Macequece (Distrito de Manica), CMC de Catandica (Distrito de Bárúé), CMC Sussundenga (Distrito do Sussundenga), Telecentro de Gondola (Distrito de Gondola), Rádio Comunitária Gesom (Cidade de Chimoio) e a ADEM – Associação de Desenvolvimento Económico da

CMC de Catandica



Provincia de Manica, entre os dia 24 de Março a 3 de Abril de 2008. Esta visita foi realizada por dois representantes do CAICC (Leonel Macuácu e Luís Neves Cabral).

As visitas tinham os seguintes objectivos: Conhecer as realidades de cada centro; Acompanhar as actividades dos formandos do curso de manutenção básica e dar on-the-job training; Acompanhar as actividades de sustentabilidade nos CMCs, rádios e telecentros; conhecer e aconselhar/solucionar até onde possível os problemas sentidos localmente; fortalecer as actividades do CAICC e da rede em geral, divulgando e promovendo o uso dos seus recursos.

CMC de Sussundenga



O Telecentro de Macequece funciona com 2 funcionários efectivos, 7 voluntários e presta serviços de Internet (Banda Larga das TDM); Biblioteca; Formação nos pacotes Windows, Word, Excel, Powerpoint e iniciação a Internet; serviços de cópias e impressão; biblioteca digital, serviços gráficos, encadernação, cabine público e aluguer do equipamento. Tem apoio da Kwaedza Simukai Manica (o seu dono), Município de Manica, Rádio Comunitária Macequece e ADEM.

ADEM



No CMC Catandica, que é da Associação Cultural Factos de Barué, fez-se contacto com o novo gestor John Chekwa. O CMC funciona com 7 efectivos e 9 voluntários. Prestam serviços de formação em informática, anúncios diversos na rádio, publicidade, fotocópias, impressão e uso de fax. A falta de provedores de Internet, material de jornalismo, formação de jornalistas e falta de consola são os maiores problemas enfrentados naquele CMC. Tem apoio da ADEM e do Governo Distrital.

GESOM



O CMC de Sussundenga, o mais antigo no país, é baseado na Rádio Comunitária de Sussundenga do Instituto de Comunicação Social, e é gerido por Silvia Afonso. Funciona com cerca de 30 voluntários. Foi estabelecido com o apoio da W.K. Kellogg Foundation, e ultimamente está a expandir através da construção de uma sala que será usada como biblioteca digital e livraria e irá incluir uma sala de conferências como forma de tornar o CMC mais sustentável. Presta serviços de formação informática, formação em rádio, jornalismo, aluguer de espaço de antena, impressão e fotocópias. Beneficiou de conectividade VSAT financiada pela ADEM para facilitar a recolha e disseminação de informação no distrito, e actualmente está a passar para uma outra tecnologia de acesso a Internet.

Telecentro Gondola



O Telecentro de Gondola é gerido pelo Carlitos Kadangue. Funciona com 4 funcionários efectivos e cerca de 15 voluntários que fazem limpeza das instalações e divulgação das actividades do telecentro. Prestam serviço de cópias, impressão, scan, cursos de informática, uso de computador e aluguer da sala. Até a data da nossa visita o telecentro apresentava falta de linha telefónica, fax e Internet, por essa razão e pela introdução dos mesmos serviços por outras instituições locais a participação da comunidade no telecentro diminuiu. A ADEM tem em vista prover o telecentro de conexão a Internet.

A Rádio Comunitária GESOM tem como coordenador o Sr João Raposo Junior. A rádio funciona apenas com voluntarios num total de 25. Possui uma unidade móvel em parceria com a UNICEF para campanhas de combate ao HIV-SIDA e campanhas de desparasitação nas comunidades e ao longo do Corredor da Beira. Tem uma oficina de apoio às rádios onde recebem equipamento para detecção e reparação de avarias, sem nenhum custo para as rádios comunitárias.

V. ESTUDOS

Estudo da Sustentabilidade Sócio-Económica dos CMCs de Xinavane, Chókwè e Massinga



Considerando que o enfoque do CAICC é na sua contribuição para a sustentabilidade, a importância desta questão para as iniciativas comunitárias e o debate nacional e internacional que gira a volta dela, é necessário fazer abordagens mais sistemáticas e de fundo sobre a realidade existente em Moçambique. O estudo contratado pelo CAICC a dois economistas da Faculdade de Economia da Universidade Eduardo Mondlane constitui uma primeira contribuição a este debate, e as constatações no terreno, as análises e propostas merecem uma discussão alargada. O estudo foi concluído no fim de Maio de 2008, e será disponibilizado online brevemente. No fundo conclui que existem boas perspectivas nos 3 CMCs estudados, mas o sucesso dependerá muito da energia e capacidade organizativa e criativa dos gestores e activistas.

Foram escolhidos propositadamente 3 CMCs que oferecem mais ou menos os mesmos serviços para facilitar tentativas de comparação, embora os 3 trabalhem em contextos socio-economicos bem diferentes. Devido a constrangimentos financeiros só foi possível abranger centros na região sul, mas espera-se poder dar continuidade ao trabalho noutras regiões.

VI. PARTICIPAÇÃO NAS REDES CONTINENTAIS E GLOBAIS

Visita da telecentre.org a Moçambique – Agosto 2007

O Gestor de Programas para o Médio Oriente e Africa da organização telecentre.org, Meddie Mayanja, visitou Moçambique de 27 à 30 de Agosto de 2007, com o objectivo principal de monitorar a implementação do projecto que assegurou o arranque do CAICC. Assim ele trabalhou com a equipa do CAICC e a direcção do CIUEM em particular, e teve também encontros de trabalho com a Sra Ácia Sales do FORCOM, Sr. Noel Chicucue da UNESCO, e o Chefe de Cooperação Suíça, Sr Markus Duerst. Infelizmente as tentativas de reunir com outros *stakeholders* falharam devido a agendas sobrecarregadas.

Sr Mayanja também visitou alguns CMCs localizados perto de Maputo, nomeadamente Xinavane e Manhiça. Inteirou-se das principais actividades, metodologias de trabalho e necessidades existentes, e os benefícios do CAICC sentidos pelos grupos-alvo. Mostrou-se satisfeito com aquilo que viu e discutiu, tanto no terreno como dentro do CAICC, mas recomendou sobretudo um reforço do pessoal do CAICC com boa definição das respectivas tarefas, e sistemas melhorados de comunicação regular com todos os parceiros do CAICC, para dar maior visibilidade aos avanços alcançados.

Participação do CAICC no TLF e GK3 – Dezembro 2007

O CAICC, representado por seu coordenador, dr. Luis Neves Cabral, esteve presente no Fórum dos Líderes de Telecentros (TLF), de 09 a 10 de Dezembro de 2007 e na conferência da Global Knowledge Partnership (GK3), 11 a 13 de Dezembro de 2007, ambos em Kuala Lumpur - Malasia. Todos os continentes foram representados no Forum, totalizando 44





países e 91 participantes. Este evento foi organizado pela telecentre.org, com o suporte da Microsoft, SDC e IDRC.



Muito se discutiu em prol da melhoria do desempenho dos telecentros em benefício das suas comunidades. Houve espaço para a partilha de experiências diversas das redes existentes e em crescimento nos vários países e foram levantadas varias questões e soluções de conectividade, gestão e sustentabilidade. A GK3 teve quase 2,000 participantes e deu oportunidade para assistir a paineis, mesas redondas, debates e exposições junto com especialistas de todo o mundo, e trazer muito informação sobre inovações técnicas, a gestão de conhecimentos e outros tópicos.

Na “aldeia de telecentros” montada no espaço da exposição, o CAICC fez apresentações sobre as ferramentas técnicas usadas pelo helpdesk e a experiência moçambicana no domínio de sustentabilidade.

Contactos regulares entre regiões e continentes



A telecentre.org promove contactos entre redes nacionais e regionais, rumo à criação de redes mais abrangentes. Neste contexto, o CAICC tem estado na vanguarda dos trabalhos com PALOPs, e tem uma relação de cooperação privilegiada com representantes das redes de vanguarda de países africanos anglófonos e francófonos, nomeadamente Ugabytes da Uganda e Afriklinks de Mali. Facilitado pela telecentre.org, foi criado um grupo de trabalho técnico, onde técnicos das 3 redes discutem e resolvem questões comuns como opções em software, o trabalho dos respectivos helpdesks, etc. Para 2008 cada rede decidiu priorizar uma acção visando melhorar a sustentabilidade dos seus membros e utentes – a opção do CAICC foi de tentar implantar nos centros a capacidade de prestar serviços em informática nos seus distritos. Ao mesmo tempo, os 3 núcleos linguísticos estão a trabalhar em conjunto para produzir DVDs contendo websites offline para distribuição às iniciativas comunitárias que não têm conectividade.



O CAICC está a iniciar contactos com a Associação Telecentro de Informação e Negócios(ATN) de Brasil, que poderão resultar em trocas de conteúdos em português e outros benefícios.

A Open Knowledge Network (Rede de Conhecimentos Abertos), através do CIUEM, implementou um projecto-piloto em 4 CMCs e telecentros, e a partir de Abril de 2008 está a promover através do CAICC um concurso para jornalistas comunitários no “Diario Online” do website do CAICC. Os prémios em Abril foram ganhos por jornalistas do Telecentro de Gondola e da Rádio Comunitária Arco de Homoine.

VII. A ORGANIZAÇÃO INTERNA DO CAICC

O arranque do CAICC nos fins de 2006 foi assegurado por um financiamento da organização telecentre.org, através de um acordo com o CIUEM. A UNESCO contribuiu equipamento para um posto de trabalho através da Iniciativa de Expansão dos Centros Multimedia Comunitários (CMCs), e o CIUEM contribuiu espaço e apoio técnico e administrativo.

O projecto com telecentre.org previa a contratação de uma pessoa a tempo inteiro, e considerando as múltiplas habilidades exigidas optou-se por contratar 2 pessoas a tempo





parcial em regime de “*jobshare*”. Uma delas saiu alguns meses depois para aproveitar uma oportunidade de bolsa, e durante vários meses o CAICC teve que operar com 1 pessoa a tempo parcial e 1 estudante da UEM (ex-trabalhador do CMC Chokwe) como voluntário. A entrada temporária de um elemento a tempo inteiro demonstrou a necessidade de ampliar a força de trabalho, o que foi aceite pela telecentre.org, e desde Dezembro de 2007 o CAICC opera com um gestor de helpdesk a tempo inteiro e um especialista de conteúdos e multimedia a tempo parcial.

Os *stakeholders* do CAICC, com destaque para o FORCOM e a UTICT e respectivos CPRDs, para além do CIUEM, têm contribuído significativamente para a sua evolução através de trocas de informação e conteúdos, iniciativas coordenadas e conjuntas na área de formação, apoios técnicos e outros. O MCT e a UNESCO prepararam o terreno, e a coordenação e acompanhamento foi inicialmente garantido pelo Comité Director dos CMCs.

Desde a conclusão dos trabalhos do Comité Director tem havido uma falta de coordenação e partilha de informação entre todos os *stakeholders* e parceiros, não obstante diversos encontros de trabalho bilaterais. Urge ultrapassar esta situação, para assegurar que o CAICC continue a actuar em consonância com os interesses e prioridades destas entidades, e daí dos seus parceiros mais importantes – as iniciativas comunitárias em TICs – Ao mesmo tempo será necessário tirar as lições da primeira fase, e definir estratégias de consolidação e actuação para o futuro.

