

<b>1. Enquadramento .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Objectivos da visita de acompanhamento .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Actividades previstas durante a visita .....</b>	<b>2</b>
<b>4. Visitas efectuadas.....</b>	<b>3</b>
4.1. Centro Multimédia Comunitária de Moamba.....	3
4.1.1. Situação do pessoal.....	3
4.1.2. Serviços prestados .....	3
4.1.3. Equipamento disponível .....	3
4.1.4. Apoio técnico feito pelo CAICC .....	4
4.1.5. Parcerias .....	4
4.1.6. Sustentabilidade.....	4
4.1.7. Dificuldades e outros aspectos .....	4
4.2. Centro Multimédia Comunitário Namaacha.....	5
4.2.1. Situação do pessoal.....	5
4.2.2. Serviços prestados .....	5
4.2.3. Equipamento disponível .....	5
4.2.4. Apoio técnico feito pelo CAICC .....	6
4.2.5. Parcerias .....	6
4.2.6. Sustentabilidade.....	6
4.2.7. Dificuldades e outros aspectos .....	6
4.3. Centro Multimédia Comunitário de Manhica.....	7
4.3.1. Situação do pessoal.....	7
4.3.2. Serviços prestados .....	7
4.3.3. Equipamento disponível .....	7
4.3.4. Apoio técnico feito pelo CAICC .....	7
4.3.5. Parcerias .....	8
4.3.6. Sustentabilidade.....	8
4.3.7. Dificuldades e outros aspectos .....	8
4.4. Centro Multimédia Comunitário de Chokwe .....	8
4.4.1. Situação do pessoal.....	8
4.4.2. Serviços prestados .....	9
4.4.3. Equipamento disponível .....	9
4.4.4. Apoio técnico.....	9
4.4.5. Parcerias .....	9
4.4.6. Sustentabilidade.....	9
4.4.7. Dificuldades e outros aspectos .....	10

## 1. Enquadramento

No âmbito das actividades previstas no plano de actividades do CAICC, em função da última revisão mutuamente aceite pelo CIUEM e pela Telecentre.org/IDRC, uma equipa composta por dois técnicos efectuou visitas de acompanhamento em 4 Centros Multimédia Comunitários (CMC) localizados nas províncias de Maputo e Gaza conforme as datas indicadas na tabela abaixo.

**Tabela 1- Datas e locais visitados pela equipa do CAICC**

Data	Local
28/08/2009	CMC Moamba – Maputo
29/08/2009	CMC Namaacha – Maputo
30/08/2009	CMC Manhiça – Maputo
31/08/2009	CMC Chokwe - Gaza

Tendo em conta as actividades previstas (abaixo), o tempo disponível (média de 1 dia por local) e a distância existente entre os centros pode-se perceber ter havido alguma dificuldade em executar efectivamente tudo o que estava previsto, mas mesmo assim as experiências anteriores mostram que as visitas de acompanhamento são sempre de extrema importância tendo em conta alguma dificuldade dos gestores/técnicos/voluntários em descrever as dificuldades que enfrentam no dia-a-dia. Estas visitas também são importantes tendo em conta que permite ao CAICC observar no terreno as potencialidades e fraquezas existentes nuns e nos outros possibilitando fazer um cruzamento dessa informação a posterior contribuindo para a definição das visitas de intercâmbios entre centros assim como tentar focalizar a sua intervenção em áreas de maior interesse dos centros e busca de novas parcerias para áreas actualmente não cobertas pelo CAICC mas que se mostram ser de interesse dos centros.

## 2. Objectivos da visita de acompanhamento

A visita tinha como objectivos/finalidades:

- Acompanhar as actividades dos CMCs;
- Efectual *On-the-job training*;
- Conhecer e aconselhar/solucionar os problemas dos CMCs;
- Fortalecer as actividades do CAICC e contribuir para o fortalecimento da rede em geral;

## 3. Actividades previstas durante a visita

E como actividades estavam previstas a realização das abaixo mencionadas de acordo com a necessidade e realidade de cada local visitado:

- Troca de informações relativas a gestão e marketing - serviços prestados/preços/dificuldades;
- Posicionamento do centro como centro de informação e serviços TICs;
- Aproveitamento dos recursos disponíveis (softwares/CD-ROMS multimédia/manuais etc);
- Acompanhar/completar a manutenção dos equipamentos;
- Disponibilização e testagem do CD-ROM Manutenção & DVD Website Offline;
- Divulgação e criação de contas no diário online (blogs), uso da lista de discussão e-mail;
- Ponto de situação sobre recolha/uso/circulação de conteúdos, e sugestões sobre:
  - Internet (onde aplicável)
  - Ligação Telecentro-Rádio Comunitária (tipo de programas/voluntários)
  - Jornal de parede/boletim (ligação com website CAICC)

- Parcerias
- Discussão com coordenador/gestor, pessoal, voluntários, Comité, etc, re planos, perspectivas, necessidades, colaboração

## 4. Visitas efectuadas

### 4.1. Centro Multimédia Comunitária de Moamba

Localizado na província de Maputo, foi o primeiro a ser visitado e o trabalho foi condicionado a disponibilidade do coordenador (Sr. Sambo) devido a atendimento a clientes e a posterior deslocação a Maputo com alguma urgência para resolver um pendente inesperado relacionado com o banco (no âmbito duma visita de intercâmbio de crianças de Moamba, que se iria efectuar no dia seguinte a Namaacha).

A seguir alguns dados relevantes colhidos (em princípio poderá ser a estrutura a ser seguida ao longo do relatório).

#### 4.1.1. Situação do pessoal

No momento da visita o CMC possuía 2 funcionários (pagos pelo Instituto de Comunicação Social (ICS)), Sr João Sambo e Laurinda Mapsanganhe, a tempo inteiro e aproximadamente 12 voluntários (com 7ª – 12ª classes) ligados mais a Rádio que a componente Telecentro/tecnológico, por desinteresse deles (segundo o coordenador). Foi notável na visita (na altura o coordenador esteve sozinho) a dificuldade em atender a demanda da procura dos diferentes serviços, pela população local, em simultâneo, como Fotocópias, digitação de textos e impressão. Esse défice é já do conhecimento do CMC assim como do ICS e está-se a espera duma solução a qualquer momento.

Os voluntários tem dado apoio na Rádio mas vezes sem conta eles não tem cumprindo com o compromisso o que faz com que haja dias sem emissão ou com o tempo de emissão reduzido assim como condicionar o funcionamento do telecentro.

Tivemos a triste notícia do falecimento do Sr Manuel Malo (Produtor de Rádio) vítima de Tuberculose.

#### 4.1.2. Serviços prestados

O CMC oferece os seguintes serviços:

*Telecentro:*

- Digitação de textos;
- Impressão (e venda de papel A4);
- Formação (Windows, Word e Exel): Disponíveis apenas dois computadores
- Fotocópia

*Rádio:*

- Anúncios e Dedicatórias;
- Publicidade (pouco solicitado e/ou pago);

A Rádio, que tem o horário de funcionamento, segunda a sexta, das 04.50 – 21.05 horas (com interrupção das 9.15-13.50 horas), tem oferecido diferentes programas educativos nas áreas de saúde, educação, infantil, agrícola e tem feitos reportagens diversas nos arredores de Moamba, tem havido interacção com os ouvintes através de ligação celular a Rádio e debates.

#### 4.1.3. Equipamento disponível

O CMC possui 4 computadores, 2 impressoras, 01 scanner (1 computador e 1 impressora oferecidos pela Direcção de Agricultura no âmbito de produção de programas).

Tem 4 gravadores (2 deficientemente funcionais, 1 com problema de bateria e outro fora de uso apenas por problemas de manuseio – oferecido pelo FORCOM).

Tem Rádio Digital Satélite fornecido pelo Instituto nacional de Meteorologia (INAM) para actualização de serviços meteorológicos, no âmbito do projecto RANET.

#### **4.1.4. Apoio técnico feito pelo CAICC**

Devido ao grande fluxo de clientes e a necessidade de mantermos uma conversa sem muitas interrupções e mais produtiva, apoiamos o gestor na venda dos produtos e serviços (Digitação de texto, impressão e registos).

Devido a ma localização de uma impressora, tivemos que desloca-la de um PC para o outro e feita a configuração.

Um computador tinha um leitor de DVD-ROM avariado, pelo que fizemos a substituição por um DVD-ROM de uma PC avariado.

Para além do CD-ROM Manutenção e DVD do website offline do CAICC disponibilizamos também o Manual sobre Adobe Audition 1.5, Manual de Manutenção básica, Relatório sobre Inclusão digital, Relatório do CAICC, Newsletter e Folhetos do CAICC.

#### **4.1.5. Parcerias**

O CMC tem como parceiros actuais a Direcção da Agricultura, Nweti, INAM, Fórum de Rádios Comunitárias (FORCOM), Centro de Apoio a Informação e Comunicação Comunitária (CAICC), UNESCO e o Governo local.

#### **4.1.6. Sustentabilidade**

O CMC consegue manter minimamente os serviços (comprando consumíveis e acessórios). Usa uma folha de caixa diário e a média de receitas é de 500,00mt/dia.

A UNESCO prometeu estabelecer uma ligação Banda Larga da TDM para o CMC o que poderá ajudar um pouco mais a questão das receitas tendo em conta o fluxo de pessoas que tem procurado pelos serviços actualmente.

#### **4.1.7. Dificuldades e outros aspectos**

- Não tem jornal de parede;
- O Comité de Acompanhamento Local (CAL) é composto por 3 elementos (dos 5 iniciais);
- Tem problemas na área de edição digital (o beneficiário da formação do CAICC faleceu antes de fazer devida partilha de conhecimentos com os colegas);
- Um dos computadores está com problemas de DVD-ROM;
- CD-ROM Manutenção testado com sucesso;
- DVD CAICC com website offline testado com sucesso, mas usando o *Browser Firefox*;
- Máquina de Fax e 1 impressora fora de uso por falta de tintas;
- Falta de internet (a procura do serviço tem sido significativa);
- O equipamento RANET está *offline* (problema geral) já há alguns dias;
- Gestão do pessoal voluntário e reduzido número de funcionários contratados;
- 1 PC não funcional devido ao desaparecimento de Disco duro (Caso reportado a policia)
- Devido a elevados picos de oscilação eléctrica as UPSs encontram-se avariadas, havendo apenas uma a funcionar deficientemente.

## **4.2. Centro Multimédia Comunitário Namaacha**

Segundo CMC visitado, localiza-se na Província de Maputo junto a Escola Secundária de Namaacha teve a particularidade de ter recebido a equipa do CAICC no sábado, dia 29 de Agosto de 2009.

### **4.2.1. Situação do pessoal**

O CMC possui neste momento 4 pessoas a tempo inteiras mas enfrenta algum problema de gestão de duas salas, o Telecentro e a nova sala de informática instalada na Escola para se leccionarem aulas aos alunos. A componente Rádio possui cerca de 15 voluntários (tem usado mais o termo colaboradores, dos quais são 7 mulheres) e todos são estudantes.

### **4.2.2. Serviços prestados**

*Telecentro:*

- Serviço de fotocópias (interrompido no Telecentro há 2 anos por avaria grossa da fotocopiadora, mas existe uma outra fotocopiadora gerida ao nível da escola);
- Formação no Telecentro (MS Word, Windows, Excel, Power Point e Internet & email): 3 PCs disponíveis.
- Formação na Escola Secundária (numa sala com 24 computadores, de segunda a sábado, aulas de 90 minutos cada, 2 vezes por dia, MS Windows e Word): Formadores – Esperança Mathule, Hermínio Levi e José saide
- Encadernação;
- Digitação de textos;
- Impressão (preto e branco e a cores);
- Scanning;
- Internet (mais utilizada pelos professores e estudantes da escola): ISP – Clubnet
- FAX (pouca procura): Avariado

A Rádio oferece os seguintes serviços e programas:

- Anúncios;
- Espaço de antena;
- Mensagens;
- Publicidade;
- Programas educativos (saúde, educação, debates, interacção com a comunidade via celular);
- Tem um número de celular que usam apenas para a rádio.

Também tem havido algumas reportagens com algumas dificuldades devido a ausência de meios de deslocação.

### **4.2.3. Equipamento disponível**

- Para a formação existem 3 computadores em funcionamento e um avariado (Windows corrompido).
- 1 Computador disponível para a gestão do CMC;
- 1 Máquina de encadernação;
- 1 Scanner;
- 1 Impressora a cores;
- 1 Computador no estúdio;
- 1 Computador e impressora (no âmbito de parceria com a Direcção da Agricultura);
- 4 Gravadores;

#### 4.2.4. Apoio técnico feito pelo CAICC

Após análise da conectividade a Internet, percebemos que o cabo UTP de sai da antena Wireless ao Switch esta parcialmente danificado, pelo sugerimos uma substituição URGENTE. A demais o referido cabo tem um comprimento de mais do que 100m, o que viola o padrão 1000 Base-T sobre o comprimento do cabo UTP (máximo 90 metros antes dos terminais RJ-45 mais 5m cada depois dos conectores nas duas terminais). Configuramos uma rede, partilha de ficheiros e acesso remote aos diferentes postos de trabalha com base no software “Remote Desktop” da Microsoft.

CD-ROM Manutenção testado com sucesso.

DVD CAICC com website offline testado com sucesso.

Para além do CD-ROM Manutenção e DVD do website offline do CAICC disponibilizamos também o Manual sobre Adobe Audition 1.5, Manual de Manutenção básica, Newsletter e Folhetos do CAICC.

#### 4.2.5. Parcerias

O CMC conta actualmente com a parceria de FORCOM, UNICEF (programa da criança), CAICC, Nweti e Direcção de Agricultura.

#### 4.2.6. Sustentabilidade

Tem havido alguma dificuldade na gestão e controle do dinheiro gerado pelos serviços prestados pelo CMC tendo em conta que ele entra numa conta bancária pertencente/gerida pela escola. Pois não tem conseguido usar o dinheiro para garantir a manutenção de alguns serviços e/ou reposição de acessórios e consumíveis atempadamente.

O governo local prometeu ajudar as actividades e serviços do CMC.

A Rádio está em obras de extensão para albergar um estúdio de produção e gravação de programas como resultado de fundos provenientes da disseminação de *spots* da Saúde.

Devido a dificuldade de formalizar uma associação da rádio (independente da escola) para abertura de uma conta bancária é lhes difícil concorrer a projectos e tornar o CMC ainda mais sustentável.

#### 4.2.7. Dificuldades e outros aspectos

- Não usam Adobe Audition (por problemas com o *serial number*) mas sim o *Virtual DJ e Nero* para a edição digital;
- 1 Computador destinado a formação está avariado;
- As notícias que passam na rádio são colocadas no Jornal de Parede que é aparentemente/relativamente actualizado com frequência (notícias, no formato digital, copiadas pelo CAICC para disponibilização posterior no website)
- Fax avariado (tem havido pouca procura deste serviço);
- Vezes há que quando avaria equipamento na escola esta vem buscar no telecentro para o prejuízo deste (principalmente acessórios como *mouse*, etc);
- O CMC não possui CAL;
- A internet tem tido diversas recaídas e a qualidade é muito má na maior parte do tempo;
- A Rádio esta com projecto de criar um acervo digital com informações diversas que poderão ser disseminadas e partilhadas;
- Mecanismos de integração do voluntário na rádio (política do voluntariado);
- Os CDs multimédia disponível tem sido usado por cada vez menos pessoas;
- Problemas por estar a usar sistemas operativos piratas;

- A qualidade da conectividade local não permite aceder o website CAICC (mesmo usando o modem *Vodacom* do CAICC);

### **4.3. Centro Multimédia Comunitário de Manhiça**

Terceiro CMC visitado, localiza-se na Província de Maputo teve a particularidade de ter recebido a equipa do CAICC no domingo, dia 30 de Agosto de 2009.

#### **4.3.1. Situação do pessoal**

O CMC possui neste momento 3 funcionários efectivos (Sr Manhiça, Sr Dinis e Sra Dionísia) e 2 guardas. A componente Rádio possui cerca de 32 voluntários. O Telecentro não tem voluntários, mas têm lhes prestado apoio.

#### **4.3.2. Serviços prestados**

O Telecentro funciona de 7h às 20h de segunda-feira e sexta-feira e aos sábados das 7h às 12h. Presta os seguintes serviços:

- Formação (Windows, Word, Power Point, Excel): 3 Pcs Disponíveis.
- Fotocópias
- Digitação
- Impressão
- Encadernação
- Internet: ISP – TDM Banda Larga
- FAX

A rádio funciona todos os dias das 7h às 21h. Presta os seguintes serviços:

- Dedicatórias
- Anúncios
- Publicidade
- Gravação de Spot publicitário.

#### **4.3.3. Equipamento disponível**

- 5 Computadores (1 avariado)
- 1 Fotocopiadora
- 1 Impressora
- 1 FAX
- 1 Máquina de encadernação
- 3 Gravadores (1 gravador oferecido pela FORCOM ainda não está em uso por falta de conhecimentos para manuseamento)

#### **4.3.4. Apoio técnico feito pelo CAICC**

O CMC recentemente fez um contrato com as TDM para acesso a Internet Banda-Larga com modem wireless e portas LAN. Como a rede wireless estava aberta, configuramos uma chave de protecção para a rede e partilha de Internet. Instalamos os drivers das placas wireless nos PCs da sala de formação e da recepção. Configuramos os computadores para acesso a rede e a Internet com as novas configurações.

Levamos um computador avariado para reparação no CAICC.

#### **4.3.5. Parcerias**

O CMC conta actualmente com a parceria do FORCOM, Centro de Saúde da Manhiça, Centro de Investigação de Saúde da Manhiça (CISM) e da Educação.

#### **4.3.6. Sustentabilidade**

Prestam serviços a Instituições governamentais e Escolas, os pagamentos destes serviços são registados em mapas e pagos no fim de cada mês.

Há grande fluxo de pessoas procurando fazer formação (duração de 1h30), razão pela qual as salas andam sempre ocupadas.

Tendo em conta estes aspectos podemos considerar o CMC bastante sustentável.

#### **4.3.7. Dificuldades e outros aspectos**

O Comité de Acompanhamento Local (CAL) tem acompanhado a gestão do CMC frequentemente, estando até ao momento representado por 7 elementos efectivos. O CAL tem plano de convocar uma assembleia para eleição de novos membros, mas ainda não tem datas.

Existe boas relações ente a rádio e o telecentro. Os serviços do telecentro são anunciados na rádio e os colaboradores da rádio tem acesso ao telecentro para edição de textos e acesso a Internet para recolher notícias.

Tem um emissor de rádio reservado que emite com frequências baixas, não se adequa a frequência da rádio Manhiça, pelo que tem em vista uma possível troca com Rádio Cascatas (Namaacha) que opera naquelas frequências.

O estúdio de emissão não tem computadores.

Tem um jornal de parede onde são colocados notícias e imagens e fotos de vistas e acontecimentos no CMC.

Os Livros e CDs e DVDs estão guardados em local não visível ao público. Sugerimos compra de uma estante ou prateleira para que estejam visíveis pelo público ou mesmo fazer cópias/listagem para que se cole em locais visíveis.

### ***4.4. Centro Multimédia Comunitário de Chokwe***

Localizado na província de Gaza, foi a ultima a ser visitada pela equipa do CAICC na segunda-feira, dia 31 de Agosto de 2009.

#### **4.4.1. Situação do pessoal**

O CMC possui neste momento 3 funcionários efectivos ( Gerso Norte, Soraya Omar e Laurinda Nhabanga). Conta com 8 voluntário na rádio.



#### **4.4.2. Serviços prestados**

*Telecentro:*

- Formação (Windows, Word, Exel, Power Point e Internet): 6 Pcs disponíveis
- Digitação
- Impressão
- Fotocópias
- Internet
- Encadernação

*Rádio:* Funciona das 6h às 21h.

- Produção de Spots
- Dedicatórias
- Anúncios

#### **4.4.3. Equipamento disponível**

- Gravadores: 4 (2 avariados)
- Computadores: 8
- FAX
- Impressoras: 2
- Fotocopiadora: 1
- Máquina de encadernar

#### **4.4.4. Apoio técnico**

Restabelecemos a rede wireless e partilha de Internet. Foi necessário configurar o modem das TDM e do Access Point. Configuramos 8 computadores (1 PC sala de montagem de programas de rádio, 6 PCs sala de formação e 1 PC da recepção) para acessar a rede wireless e a Internet. Foi feita a explicação ao técnico e a gestora sobre os procedimentos em caso de falta de conectividade e adição de novas máquinas a rede.

O sinal de conexão a Internet é bastante deficiente. Dirigimos a um Internet café mais próximo para melhor esclarecimento e percebemos que é um problema geral. Em contacto com as TDM no Maputo fomos informados é algo já do conhecimento deles e estão a trabalhar no sentido de melhorar a Largura de Banda para Manhica e Chokwe.

#### **4.4.5. Parcerias**

O CMC conta com a parceria do FORCOM, CAICC, UNICEF.

#### **4.4.6. Sustentabilidade**

Existe grande Fluxo de pessoas que procuram formação (Windows, Office e Internet). Para responder a esta demanda foram criadas 5 turmas diárias.

Tem havido alguma dificuldade na gestão e controle do dinheiro gerado pelos serviços prestados pelo CMC tendo em conta que ele entra numa conta bancária pertencente e gerida pela ORAM. Pois não tem conseguido usar o dinheiro para garantir a manutenção de alguns

serviços e/ou reposição de acessórios e consumíveis atempadamente. O desembolso é moroso porque deve ser feita requisição que vai a Macia e a seguir a Maputo para despacho.

Devido a esta centralização da gestão do CMC pela ORAM é difícil o CMC abrir uma conta própria, procurar financiamentos, concorrer a projectos, etc.

CMC é bastante sustentável pelas receitas feitas pelos serviços prestados a comunidade.

#### **4.4.7. Dificuldades e outros aspectos**

As Formações tem duração de 2h por dia, aberto das 8h as 20h. O curso tem duração de 25 dias úteis (5 dias por pacote). A sala de formação esta equipada de 6 computadores funcionais com acesso a Internet via wireless. Por dia o CMC lesiona um total de 5 turmas.

O CMC não tem nenhum CAL.

A relação rádio e Telecentro são boas, partilham os seus serviços.

Tem um plano de passar a produzir semanalmente um jornal da rádio.