



UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE

FACULDADE DE CIÊNCIAS

DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICA E INFORMÁTICA

Avaliação do Projecto:

Building a Community ICT Network in Mozambique

Esselina Macome

Carlos Cumbana

Maputo, Abril de 2009

Agradecimentos

Em primeiro lugar, endereçamos os nossos agradecimentos aos coordenadores, gestores e técnicos dos CMCs, Rádios Comunitárias e Telecentros, que de forma sincera forneceram informação solicitada no âmbito do estudo. Agradecemos igualmente, aos parceiros do CAICC, nomeadamente, ao CIUEM, MCT, FORCOM, UTICT, UNESCO pela disponibilidade e informação prestada.

Outros agradecimentos são endereçados à coordenadora do projecto e aos técnicos de implementação e gestão do CAICC pela disponibilização de documentos de consulta, pela informação prestada, orientação e apoio na organização logística para a materialização do estudo.

Os agradecimentos são extensivos a todos os directa ou indirectamente contribuíram para a realização da avaliação.

Sumário Executivo

O presente relatório apresenta os resultados de avaliação da implementação do Centro de Apoio à Informação e Comunicação Comunitária (CAICC) no âmbito do projecto *Building a Community ICT Network in Mozambique*, financiado pela telecentre.org.

O CAICC resultou de discussão entre os principais parceiros, o MCT, UNESCO, CIUEM, UTICT, FORCOM, ICS, SDC e PNUD. Surge para facultar suporte e a formação dos técnicos, gestores e coordenadores dos Centros Multimédia Comunitários (CMCs), Rádios Comunitárias e Telecentros existentes em Moçambique, no âmbito de uma estratégia visando o fortalecimento da rede.

Durante a avaliação ficou evidente que o CAICC representa uma ferramenta de extrema importância que contribui para o bom funcionamento das iniciativas comunitárias existentes o que leva a recomendar-se a sua continuidade.

Contudo, urge a participação activa de todos os parceiros nacionais e contribuição dos parceiros regionais e internacionais bem como da definição da estrutura de governação do CAICC.

O presente relatório contém seis capítulos. O primeiro apresenta a contextualização e os objectivos do projecto. O segundo capítulo foca os objectivos da avaliação e perguntas de investigação. O terceiro descreve a metodologia usada na avaliação. O quarto capítulo aborda o processo de implementação do CAICC e as actividades desenvolvidas. O quinto capítulo apresenta os resultados da implementação do projecto, seguido pelas conclusões e recomendações.

Índice

1. Contextualização e Objectivos do Projecto.....	4
2. Objectivos e Perguntas de Investigação.....	6
3. Metodologia da avaliação	7
4. O Processo de Implementação do CAICC e as Actividades	8
4.1. Governação	9
4.2. Criação de condições iniciais para o funcionamento do CAICC	9
4.3. Website do CAICC.....	10
4.4. Divulgação das actividades do CAICC.....	14
4.5. Formação.....	14
4.6. Visitas de Intercâmbio.....	15
4.7. Visitas de Acompanhamento	16
4.8. Intercâmbio Regional e Internacional.....	16
4.9. Gestão da Implementação das actividades do CAICC.....	17
5. Resultados de implementação do projecto	19
6. Conclusões e Recomendações	21
Bibliografia	26
ANEXOS	Error! Bookmark not defined.

1. Contextualização e Objectivos do Projecto

Com o objectivo de contribuir para o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para o desenvolvimento, nas comunidades rurais, em 1999 iniciou o funcionamento dos primeiros 2 telecentros-piloto em Moçambique, o da Manhiça e o da Namaacha. Usando as experiências e lições dos primeiros telecentros, a partir de 2001 começou a instalação de forma progressiva de mais telecentros, ao longo do País. Com o intuito de massificar o acesso à informação pelas comunidades, para além das rádios comunitárias que já existiam sob alçada do ICS e não só, foram instalados mais rádios comunitárias e ainda, foi feita a agregação entre rádios comunitárias e telecentro dando origem aos Centros Multimédia Comunitários (CMC).

Como resultado da participação do CIUEM num *workshop* em Paris, em Abril de 2002, sobre o estabelecimento de *helpdesks* ou *helpnets* globais para telecentros, o CIUEM realizou diversas consultas e discussões com parceiros nacionais e africanos com o apoio do *International Development Research Centre* (IDRC), UNESCO e o *International Institute for Communication and Development* (IICD), e mais tarde a telecentre.org (uma comunidade global cujos investidores sociais são o IDRC, a *Microsoft* e a *Swiss Development Cooperation* (SDC), com o objectivo de apoiar a viabilização das infra-estruturas e serviços TIC instalados para as comunidades rurais. As ideias evoluíram até ter a proposta de um centro de apoio para a rede nacional de CMCs, telecentros e rádios comunitárias, que foi apresentada, discutida e aceite ao nível do Comité Director dos CMCs que integrava o MCT e a UNESCO (como co-presidentes), CIUEM, UTICT, FORCOM, ICS, SDC e PNUD como principais actores na área. Em 2005, as discussões consolidaram-se e deram origem ao projecto “*Building a Community ICT Network In Mozambique*” submetido à telecentre.org e aprovado para financiamento. O CIUEM foi responsabilizado para a implementação do projecto, e no seu âmbito, criou e implantou o Centro de Apoio à Informação e Comunicação (CAICC), junto com os parceiros, nomeadamente, o Forum Nacional de Rádios Comunitárias (FORCOM), o Instituto de Comunicação Social (ICS), a Unidade Técnica de Implementação da Política de Informática (UTICT), o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), telecentre.org, UNESCO e PNUD.

Na sua primeira fase, o CAICC foi estabelecido com a missão de contribuir para a expansão, consolidação e sustentabilidade de iniciativas de TIC comunitárias ao nível dos distritos do País e promover a coordenação, colaboração e acção complementar ou conjunta nesta fase.

Para o alcance da missão, foram estabelecidos como sendo objectivos do CAICC, os seguintes:

- 1) Através da criação do CAICC, estabelecer as condições para a partilha e coordenação de informação e aplicação de recursos entre os diversos programas e projectos ligados à TIC, providenciando uma plataforma para promover e dar acesso aos serviços da telecentre.org e outros.
- 2) Estabelecer um sistema de suporte (*helpdesk*) aos Telecentros, Rádios Comunitárias e CMC nas suas actividades diárias de gestão e operacionais, ajudando os gestores, técnicos e voluntários a encontrar soluções, materiais e parcerias.
- 3) Desenvolver e implementar uma estratégia para a documentação e partilha de inovações entre os parceiros em Moçambique e no mundo.

A implementação do CAICC no âmbito do projecto, não significava a substituição de qualquer acção ou iniciativa em curso mas sim, a necessidade de melhorar as habilidades dos gestores locais de TIC para o desenvolvimento e expansão dos serviços comunitários e garantir a continuidade dos Telecentros, Rádios Comunitárias e CMC com uma consequente contribuição na sua sustentabilidade. A operacionalização do CAICC passaria pela integração da componente de investigação e monitoramento contínuo, criação de capacidade técnica e de gestão, promoção e realização de *workshops*, troca de experiências, promoção das TIC comunitárias como uma ferramenta para o desenvolvimento e a identificação e difusão de soluções inovadoras de TIC.

É assim que, passados os 3 anos previstos para esta fase, urge a necessidade de realização da avaliação cujos objectivos são os que se seguem.

2. Objectivos e Perguntas de Investigação

Tendo como base os termos de referência (vide Anexo A), o presente trabalho de avaliação do projecto, tem os seguintes objectivos:

- Avaliar o nível de implementação do CAICC como meio de contribuição para a criação de um rede comunitária de iniciativas de TIC em Moçambique.
- Propor mecanismos para o fortalecimento desta rede após o termo do projecto.

Como forma de responder os objectivos da avaliação, foram definidas as seguintes perguntas de investigação:

- Qual é o nível de utilização e a qualidade dos serviços disponibilizados pelo CAICC no âmbito do Projecto?
- Qual é a contribuição do CAICC nas actividades dos Telecentros, Rádios Comunitárias e CMC?
- Qual é a contribuição do CAICC na aprendizagem e partilha de experiências entre os membros da rede e não só, parceiros nacionais e internacionais?
- Qual é o nível de cumprimento das actividades previstas no âmbito de implementação do CAICC?
- Qual é o nível de envolvimento dos membros da rede e parceiros nacionais e internacionais na implementação do Projecto?
- Qual é o nível de satisfação dos membros da rede e parceiros nacionais e internacionais no âmbito de implementação do Projecto?
- Qual é o futuro do projecto?

Para o alcance dos objectivos e resposta às perguntas de avaliação, foi usada a metodologia que a seguir se descreve.

3. Metodologia da avaliação

O trabalho de avaliação foi desenvolvido tendo como base as linhas gerais dos Termos de Referência. Para o efeito, foi consultada a documentação relacionada ao processo de preparação, planificação, implementação e avaliação contínua do projecto, especificada na lista bibliográfica. Com o objectivo de obter as percepções e opiniões de diferentes intervenientes no funcionamento do CAICC, foi realizado um trabalho de campo, que decorreu de 20 de Fevereiro a 6 de Março, que consistiu no seguinte:

- foi administrado um questionário com um guia explicativo para o preenchimento (vide anexo B) aos 2 Telecentros, 35 Rádios Comunitárias e 25 CMC que fazem parte da rede do CAICC, totalizando 62 locais. Destes, o questionário foi enviado por email para 48 locais e para os restantes 14, por não possuírem email, usou-se fax, tendo sido possível enviar 10 porque nos restantes 4 locais o fax não se encontrava em funcionamento. Dos email enviados, 6 foram devolvidos porque os endereços dos mesmos já não se encontravam em uso. Aos inquiridos via email e fax, foi lhes concedidos 3 dias para a devolução do questionário preenchido, usando o mesmo meio de envio. Dos inqueridos por email, apenas 2 devolveram e dos inqueridos por fax apenas 5 devolveram. Dado o facto da amostra não ser significativa, a equipe de avaliação decidiu alterar para uma avaliação qualitativa. Dos 7 questionários respondidos foi lhes extraída informação relevante. Em adição, foram entrevistados por telefone, mais 9 pessoas de entre coordenadores e/ou gestores e/ou técnicos em representação do Telecentro, Rádio Comunitária ou CMC. Para as entrevistas, foram seleccionados os locais que não haviam respondido o email nem o fax. Durante as entrevistas, foram tomadas notas cuja sistematização se encontra em anexo C. De referir que muitos contactos de email, telefone fixo e celulares encontram-se desactualizados.

- A equipa de avaliação realizou visitas a 4 locais cuja escolha baseou-se nos seguintes critérios:

1. Localização geográfica: Por limitação de recursos foi escolhida uma província no centro e uma no sul.
2. Foi feita a escolha de dois locais em cada uma das duas províncias eleitas, tendo em conta unidades que funcionam antes e depois de CAICC.
3. Localização na mesma rota, dos locais da mesma província.

Desta forma as visitas foram realizadas no CMC de Dondo (criado antes do CAICC) e Rádio PAX (criado antes do CAICC) ambos na província de Sofala, os CMCs de Manhiça (criado antes do CAICC) e de Xinavane (criado mais ou menos no mesmo momento que o CAICC) ambos da Província do Maputo. As datas e horas de visitas foram dadas a conhecer aos

visitados com 3 dias de antecedência por meio de contacto telefónico. Nestes locais, foram realizadas entrevistas conjuntas que integravam coordenadores, gestores, administradores e técnicos na base do guião em anexo D. Durante as entrevistas, foram tomadas notas (vide anexo E). O processo de recolha de dados acima descrito, tinha por objectivo, avaliar o nível de utilização e qualidade dos serviços proporcionados pelo CAICC bem como a sua opinião sobre o impacto da implementação do projecto nas suas actividades diárias.

- Com relação aos parceiros da rede nacional - UNESCO, MCT, UTICT, FORCOM e CIUEM, foram feitas entrevistas individualizadas com base no guião em anexo F. As entrevistas foram marcadas com uma antecedência de 1 a 3 dias, por meio de telefone, e realizadas no local de trabalho do entrevistado. A transcrição das entrevistas encontra-se em anexo G. As entrevistas aos parceiros tinha como objectivo, auferir o sentimento dos membros sobre a implementação do projecto, em particular, o funcionamento do CAICC e das perspectivas para o futuro do CAICC e do projecto no geral. Foram estabelecidos contactos com o ICS e a PNUD mas, infelizmente, as entrevistas não ocorreram. De referir que das 9 entrevistas realizadas por telefone foi incluída o CMC de Moamba sob alçada do ICS.

- Foram, ainda, conduzidas entrevistas aos membros de gestão, implementação e de coordenação das actividades do CAICC nomeadamente, uma entrevista aos dois técnicos de gestão do CAICC e outra à coordenadora do projecto *Building a Community ICT Network in Mozambique*, com base no guião de entrevista não estruturado. As entrevistas foram marcadas com 1 dia de antecedência por contacto pessoal. As mesmas foram realizadas no local de trabalho dos entrevistados. As entrevistas a este grupo tinham como objectivo, obter a sua sensibilidade sobre o processo de implementação do projecto, as dificuldades, os pontos fortes, fracos e oportunidades. A transcrição das entrevistas à equipa de gestão e coordenação encontra no anexo H.

- No tocante à rede internacional, foram enviados emails para a IDRC/telecentre.org e *African Network Leaders* com o objectivo de saber o impacto da partilha de experiências e visão para o futuro do CAICC, mas até ao momento do fecho do estudo não houve retorno do email.

4. O Processo de Implementação do CAICC e as Actividades

Por falta de definição clara sobre a data de início do projecto, associado à disponibilização tardia dos fundos, na prática o processo de implementação do CAICC só iniciou em Setembro de 2006, após a recepção dos primeiros fundos em Agosto do mesmo ano. O CAICC foi instalado no gabinete onde funcionava a equipa de gestão dos CMCs no CIUEM (mais tarde transformado em Gabinete de ICT4D), aproveitando as instalações, a capacidade técnica e de gestão já desenvolvida no âmbito da implementação de Telecentros e CMCs, a concentração de técnicos do CIUEM nas diferentes áreas ligadas às TIC, e a disponibilidade de serviços de Internet e email. O CAICC previa ainda a participação

de outros parceiros para o reforço do orçamento para a implementação, bem como para a reforço da capacidade e cobertura de outras áreas como a área técnica de rádio, desenvolvimento de conteúdos, apoio na realização de negociações para fazer valer os benefícios para iniciativas comunitárias, etc.

Na base de componentes de implementação estratégica correspondente aos objectivos do projecto, no âmbito do processo de implementação do CAICC foram executadas diversas actividades/*outputs* previamente planificadas.

4.1. Governação

Uma das actividades do projecto consistiu no desenvolver dos termos de referência específicos e estrutura de governação do CAICC. Ao nível do Comité Director dos CMCs referido acima houve consenso de que deveria incluir no seu mandato a governação e supervisão do CAICC, evitando-se a criação de um outro comité. Na sequência da apresentação de um documento de discussão, tinha sido decidido, ainda a nível do Comité Director que, no seu encontro seguinte, deveria ser apresentada a proposta detalhada de integração do mandato do CAICC. Infelizmente, até então, não houve qualquer reunião do Comité Director. Mesmo sem a estrutura de governação, os gestores do CAICC procuraram tornar possível a coordenação e desenvolvimento de actividades conjuntas com os parceiros, em particular com a FORCOM, UTICT e MCT.

4.2. Criação de condições iniciais para o funcionamento do CAICC

O recrutamento de pessoal, a instalação de mobiliário e equipamento básico e a instalação de Linha Verde e fax, fez parte de uma das primeiras actividades planificadas.

Até Dezembro de 2006 foram desenvolvidas actividades de preparação de condições para o início das principais actividades do CAICC. De entre várias actividades, importa salientar o recrutamento por via de concurso público de uma funcionária a tempo parcial para as funções de gestão das actividades do CAICC, e a integração de um técnico do CIUEM a tempo parcial, para as funções de coordenador das actividades, em regime de *jobshare*. Neste período foram instalados os equipamentos e recursos necessários para o estabelecimento do *helpdesk*, a salientar, a Linha Verde e fax, o mobiliário, aquisição do equipamento informático, identificação e negociação com parceiros locais de telecomunicações, empresas com capacidade técnica em TIC e criação de uma base de dados de contactos dos coordenadores, gestores e técnicos das iniciativas comunitárias.

A Linha Verde (da Mcel), identificou-se como sendo o meio de comunicação mais utilizado pelos grupos de coordenação das iniciativas comunitárias. Este facto, provavelmente, deve-se à facilidade do estabelecimento de chamadas gratuitas por meio dos telefones móveis por partes dos técnicos, voluntários, gestores, administradores e outros colaboradores das iniciativas comunitárias. Um outro factor pode ser o facto de a maior

parte dos Telecentros, Rádios Comunitárias e CMCs não possuem conexão de Internet. Os entrevistados que têm mantido contacto com o CAICC, não hesitaram em afirmar que sempre que tem um problema, solicitam apoio do CAICC por meio da Linha Verde e tem tido pontualmente a solução dos problemas.

4.3. Website do CAICC

Previu-se a criação de uma página de Internet para o CAICC com diversos conteúdos de interesse para os beneficiários em termos de informação bem como de ferramentas de apoio para as actividades dos CMCs, Rádios Comunitárias e Telecentros.

A criação da website, sua publicação e activação dos serviços online em Janeiro de 2007, constituiu uma das principais actividades do CAICC. De entre vários serviços (vide www.caicc.org.mz), importa salientar os seguintes: ajuda online; perguntas mais frequentes; informação sobre acontecimentos mais importantes; documentos com informação de utilidade pública nas áreas de agricultura, rádios comunitárias, CMCs, ciência e tecnologia, documentos do governo, economia, educação, meio ambiente e saúde; divulgação de informação de contacto, a destacar, o número de telefone linha verde, telefax, o nome para a conexão por meio do skype, MSN e yahoo, o endereço de email do CAICC, estatísticas de gestão da página, o espaço aberto por meio do blog e espaço de divulgação dos parceiros do CAICC. A CAICC sempre procurou actualizar os conteúdos da website e por isso, ela integra ainda espaço para notícias do CAICC que aborda aspectos sobre os cursos oferecidos e informação sobre TIC, jornalismo e concursos. A website contém, também, conteúdos para diversão e entretenimento, galeria de fotografias que retrata as acções desenvolvidas como cursos e visitas efectuadas. Na website pode ser encontrada igualmente, informação sobre empreendedorismo, relatório de estudo de sustentabilidade dos CMC no âmbito do CAICC e a primeira edição do Boletim Informativo do CAICC, publicado em Junho de 2008 que destaca os objectivos, acções e resultados do CAICC.

A partir da fig. 1, pode se notar que a website da CAICC regista visitantes de todo o mundo sendo que em 2008, dos cerca de 19000 visitantes, a maioria foi do Brasil, seguido pelos de Moçambique com cerca de 35%. Mas, já nos primeiros dois meses de 2009, o número de visitantes a partir de Moçambique aumentou para cerca de 51%, colocou-se em primeiro lugar, conforme a fig. 2.

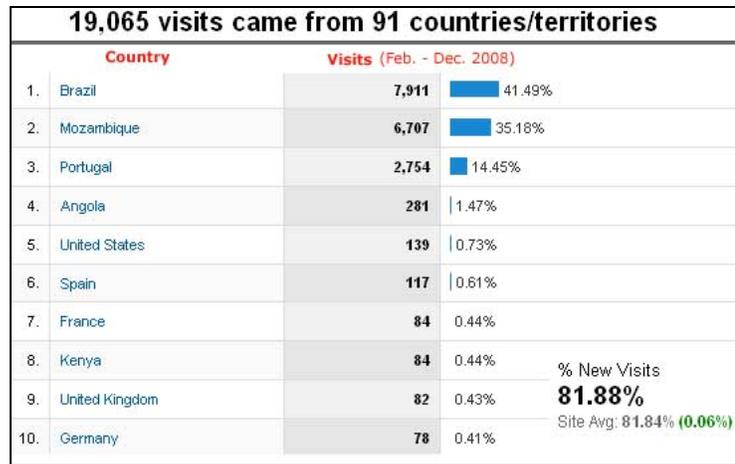


Fig. 1: Visitantes do website do CAICC, por país, de Fevereiro a Dezembro de 2008 (Fonte: www.caicc.org.mz).

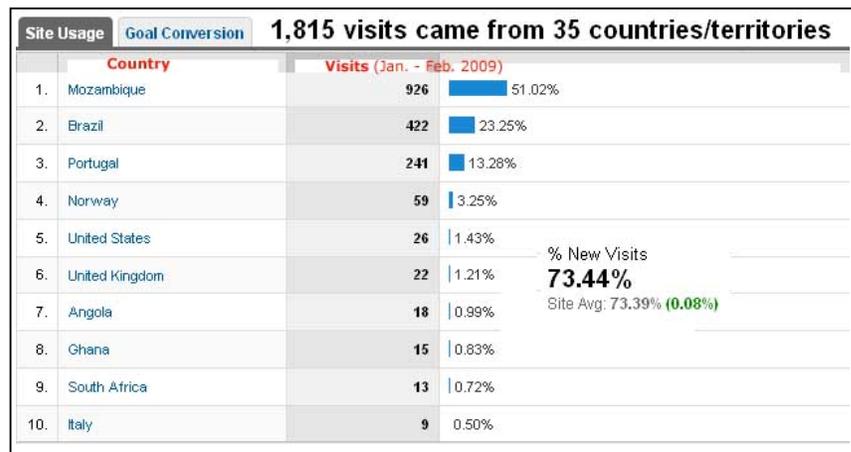


Fig. 2: Visitantes do website do CAICC, por país, de Janeiro a Fevereiro de 2009 (Fonte: www.caicc.org.mz).

Particularmente para os visitantes de Moçambique, dos 12 entrevistados que têm mantido contacto com CAICC, 7 têm visitado a website do CAICC, alguns de forma ocasional e outros entre 1 a 2 vezes por semana. Os que não visitam deve-se ao facto de não possuírem Internet em funcionamento.

A partir da fig. 3 pode-se observar que os acessos à página do CAICC tiveram um relativo aumento e conheceram algum decréscimo em Novembro e Dezembro, provavelmente por se tratar de final de ano pois que, na fig. 4 pode-se ver a recuperação a partir de Janeiro de 2009.

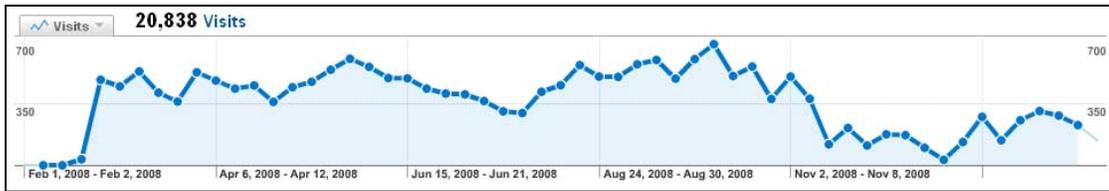


Fig. 3: Visitas semanais ao website do CAICC, de Fevereiro de 2008 a Fevereiro de 2009 (Fonte: www.caicc.org.mz).

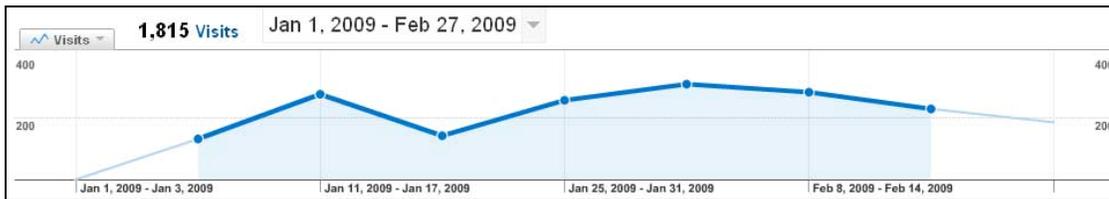


Fig. 4: Visitas semanais ao website do CAICC, de Janeiro a Fevereiro de 2009 (Fonte: www.caicc.org.mz).

Nas fig. 5 e 6 pode-se ver que o endereço da website do CAICC está a ser conhecido uma vez que a percentagem de acesso directo aumentou de 11,39% para 18,35% entre o ano de 2008 e os primeiros 2 meses de 2009, respectivamente.

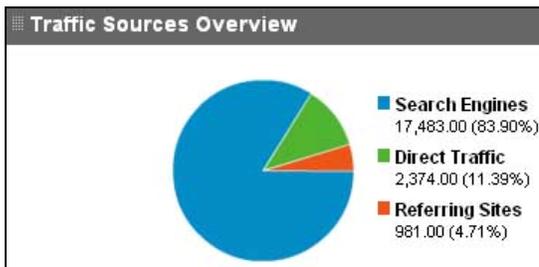


Fig. 5: Forma de acesso do website do CAICC de Fev. a Dez. de 2008 (Fonte: www.caicc.org.mz).

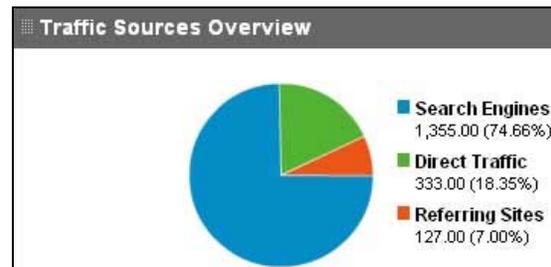


Fig. 6: Forma de acesso ao website do CAICC, de Jan. a Fev. de 2009 (Fonte: www.caicc.org.mz).

Serviços TIC (ajuda online, perguntas mais frequentes, lista de email e Blog)

Das visitas efectuadas e das entrevistas às equipas de coordenação dos Telecentros, Rádio Comunitárias e CMCs, foi possível constatar que existe entusiasmo na utilização de todos os serviços online. Por meio do helpdesk via website do CAICC, os beneficiários afirmaram que têm colocado questões técnicas e de gestão e, através do mesmo meio ou de um outro, o apoio tem sido apresentado permitindo a resolução satisfatoriamente e dentro do

tempo útil, dos problemas colocados. Consideram que este meio de ajuda tem uma grande utilidade para a manutenção do apoio de que necessitam.

No que se refere ao Blog, os utentes destacaram a importância que este meio representa para a partilha de acontecimentos que ocorrem nas suas comunidades pese embora a maior parte limita-se a consultar ocasionalmente e, os que colocam conteúdo no Blog, representam um número insignificante. Este facto pode dever-se por um lado, devido à qualidade de acesso à Internet, por outro, devido ao hábito de ser mero consumidor.

Embora os entrevistados considerem possuir grande utilidade, a participação na lista de discussão por email pode ser classificada como sendo fraca pois, apenas enviam email quando tem preocupação e os emails que têm recebido limitam-se a fazer a leitura do seu conteúdo e muita raramente contribuem. Esta constatação também pode ser consubstanciada pela fraca resposta aos emails enviados no âmbito do presente estudo.

No geral, as iniciativas comunitárias com acesso a Internet, têm consultado informação diversa de utilidade pública assim como informação que lhes habilita a executar correctamente as suas actividades diárias nas iniciativas comunitárias. Na fig. 7, pode-se constatar que há um nível de acesso uniforme aos diferentes conteúdos de como executar determinadas tarefas relacionadas como o computador e Internet.

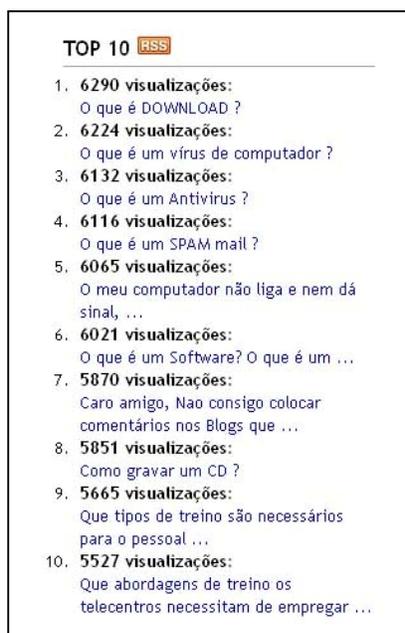


Fig. 7: Nível de consulta de informação disponível na webpage Helpdesk do CAICC

Reconhecendo os constrangimentos de acesso e conectividade de Internet, em 2008, o CAICC produziu um CD-ROM protótipo com conteúdos do seu website, para os centros sem conectividade, que no mesmo ano foi distribuído experimentalmente a vários centros. Desta forma, permitiu o alargamento do acesso à informação de apoio e orientação aos

grupos de coordenação das iniciativas comunitárias. O CAICC também produziu e distribuiu um CD-ROM contendo diverso software *Open Source*.

Numa experiência recente, o CIUEM por via do CAICC, através de uma colaboração com Cruzeiro do Sul, apoiou o fornecimento de acesso à Internet via dispositivos com o uso de cartão pré-pago do telefone celular, da Mcel ou da Vodacom, em 13 telecentros e CMCs de diferentes províncias do País.

De salientar que a questão de conectividade constitui uma grande fraqueza destas iniciativas pois, há locais onde nunca tiveram Internet ou nunca funcionou, outros onde deixou de funcionar algum tempo depois da instalação, outros ainda, que não têm capacidade financeira para pagar os serviços de Internet.

4.4. Divulgação das actividades do CAICC

Como forma de dar a conhecer as actividades do CAICC, foram previstas actividades de divulgação através da produção e distribuição folhetos, boletim informativo, este na sua 2ª edição e relatórios de actividades desenvolvidas. Por isso, das 14 iniciativas comunitárias que foram entrevistadas, 12 afirmaram estar a manter contacto permanente com o CAICC, sendo que 1 não e outra afirmou desconhecer.

A maior parte das iniciativas comunitárias, tenham ou não recebido algum visita, receberam algum material de apoio que inclui principalmente CDs, boletim informativo, e folhetos que divulgam as actividades do CAICC. Enfatizaram que o material recebido contém informação muito útil para as suas actividades.

Os extractos que se seguem referem-se a algumas manifestações dos representantes das iniciativas comunitárias entrevistados, sobre as actividades do CAICC.

“Com CAICC podemos manter actualizados e com capacidade para manter o equipamento. Reduzimos os custos de manutenção” (entrevista telefónica ao CMC de Alto Molocué)

“O CAICC ajuda a manter os centros activos. Sugere-se que se promova mais cursos” (entrevista telefónica ao CMC de Moamba).

“CAICC está a trabalhar bem e por isso hoje consigo fazer manutenção de computadores e emisoras. Deveria haver mais cursos. Na minha opinião, CAICC deveria continuar” (entrevista telefónica ao CMC de Cuamba).

4.5. Formação

Foi planificado o desenvolvimento de conteúdos do curso de manutenção de computadores e o de edição digital. Tais cursos seriam ministrados nas 3 regiões do país. Conforme o planificado, o CAICC, com a participação de seus parceiros, preparou e ministrou o curso de manutenção de computadores destinado aos técnicos dos CMCs,

Telecentros e Rádios Comunitárias, e o de edição digital dirigido aos produtores de rádio, locutores e jornalistas, nas províncias de Maputo, Manica e Nampula, onde participaram representantes das iniciativas comunitárias que se localizam nas zonas sul, centro e norte, respectivamente, totalizando cerca de 30 iniciativas comunitárias. Os cursos foram organizados desta forma para promover o contacto e consequente intercâmbio entre os diferentes participantes. Os cursos tinham a duração de 5 dias úteis. Cada curso incluía sessões sobre como usar blog, website, email, Perguntas mais Frequentes (FAQs) e outras acções de carácter informativa. Foram desenvolvidas ainda acções de formação com o aproveitamento do currículo e materiais, a destacar, *Digital Opportunities*, MMTK, OpeneNRICH.

Durante as visitas efectuadas e as entrevistas realizadas aos grupos de coordenação das iniciativas comunitárias, e dos questionários de avaliação anónima dos cursos, notou-se uma grande receptividade dos cursos tendo-os classificado entre muito bom a excelente, pese embora tenham sido unânimes em enfatizar a necessidade do alargamento do tempo de duração dos cursos para permitir melhor aprendizagem e realização de práticas. Manifestaram ainda o melhoramento do nível de execução das suas actividades nos Telecentros, Rádios e CMCs como resultado das capacitações que tem beneficiado. Os extractos que se seguem ilustram algumas manifestações dos beneficiários entrevistados.

“Deveria haver uma pessoa disponível apenas para se dedicar às nossas preocupações. Sugiro que se alargue o tempo de formação” (entrevista telefónica ao Rádio Comunitária de Homoíne)

“Os cursos deveriam ser dados no período das férias já que os voluntários são estudantes. Deveria haver aumento do tempo de formação” (entrevista telefónica à Rádio sem Fronteiras).

Numa outra vertente de formação, o CAICC contratou um economista para fazer um estudo sobre a problemática de sustentabilidade em três CMCs no sul do país, com o objectivo de clarificar os desafios e delinear propostas na base das realidades constatadas. O estudo está disponível no seguinte endereço de Internet:

www.caicc.org.mz//images/stories/documentos/estudo_sustentabilidade.pdf

4.6. Visitas de Intercâmbio

Foram planificadas visitas 7 visitas de intercâmbio: entre o CMC de Catandica e o de Dondo; entre o CMC de Macanga e o de Mandimba; entre os CMCs de Ilha, Monapo, Iuluti e Angoche; entre o CMC de Manhiça e de Namaacha e o de Xinavane; e entre os CMCs de Chókwè e Moamba. As visitas previam a deslocação de 1 a 2 pessoas por um período máximo de 5 dias. Todas as visitas planificadas foram realizadas na sua íntegra. Durante as entrevistas foi possível constatar que há percepção clara sobre a importância das visitas de intercâmbio. Os entrevistados exprimiram que as visitas de intercâmbio permitiram a troca de experiências. Lamentaram o facto de não ter havido retorno com relação aos relatórios

de visitas de intercâmbio produzidos assim como o facto das visitas não terem sido abrangentes pois que alguns não efectuaram qualquer visita e outros não receberam visitas.

“Não fizemos nenhuma visita de intercâmbio, mas recebemos uma vinda da Namaacha e de Manhiça que nos ajudou a melhorar os temas nos programas radiofónicos sobre agricultura, saúde e outros o que foi muito interessante. Nós também lhes ensinamos a fazer relatos usando dois telemóveis” (entrevista à equipa de coordenação de Xinavane).

4.7. *Visitas de Acompanhamento*

Foram planificadas e realizadas um total de 21 visitas de apoio e acompanhamento das iniciativas comunitárias, nomeadamente: Telecentro de Macequece, Rádio Comunitária Macequece, Telecentro de Gondola, CMC de Catandica, CMC de Sussundenga, CMC de Ribáuè, CMC de Angoche, CMC de Monapo (2 vezes), CMC Ilha de Moçambique (2 vezes), RC Namialo, RC Namapa, RC Nacala-Porto, RC Watana e da Escola Feminina Comunitária (Nacala), CMC Chiúre, RC Sem Fronteiras (Pemba), CMCs de Massinga, de Xinavane e da Manhiça

As visitas foram feitas pelos 2 gestores do CAICC, com o objectivo de fazer o acompanhamento da implementação das ferramentas aprendidas nas acções de formação, acções de actualização e manutenção da infra-estrutura informática e de acesso à Internet, acompanhamento das actividades de desenvolvimento e delineamento de soluções de problemas junto com os CMCs, Rádios e Telecentros, e fortalecimento das actividades do CAICC. É de notar que o CPRD de Nampula foi convidado a participar nas visitas na zona Norte, no âmbito de uma perspectiva de estreitar as suas ligações com os centros comunitários e facilitar apoio descentralizado.

Dos 14 representantes das iniciativas comunitárias, cerca de metade afirmou ter recebido entre 1 a 2 visitas de acompanhamento que variavam entre 1 a 3 dias, dependendo das necessidades do Telecentro, Rádio ou CMC. Classificaram como sendo uma acção importante e que deve continuar, pois lhes permitem expor questões directamente bem como o recebimento de orientação ligadas à área técnica e de gestão. Gostariam que as visitas fossem mais frequentes, pois que consideram-nas muito produtivas.

4.8. *Intercâmbio Regional e Internacional*

No âmbito da implementação do CAICC, foram previstas acções de intercâmbio com diversos parceiros regionais e internacionais. Por isso, o CAICC tem participado em discussões de partilha de experiências na rede internacional “Ugabytes list” e a *Telecentre Leaders Forum* (TLF list) bem como na website da telecentre.org. Há contacto e colaboração permanente entre o CAICC que representa Moçambique, Mali e Uganda por meio de Skype, email e conferências mensais com a participação dos oficiais dos projectos onde são discutidos os planos, prioridades, troca de informação, soluções colaborativas,

etc. Neste âmbito, o gestor do CAICC fez uma visita de estudo a Uganda onde para além de aprender dos sistemas organizativos da *Ugabyte*, visitou diversas iniciativas comunitárias como Telecentros e CMCs. Nestas visitas, foi possível identificar os factores que favorecem à sustentabilidade dos mesmos. Ainda no intercâmbio com Mali e Uganda, que ajudaram todos os países, foram partilhadas experiências para o melhoramento de aspectos do helpdesk, por exemplo a realização de contactos e a produção do CD com website *offline*. CAICC participou num encontro de troca de ideias com a *East African Telecentre Leaders Forum* (EATLF) em Sudão. No mesmo encontro, o CD sobre *open source* produzido pelo CAICC, despertou interesse de vários parceiros. O CAICC tem participado, ainda, em fóruns internacionais em Benin, Malásia e Sudão. Experiências para a sustentabilidade foram ainda colhidas na participação do CAICC, financiada pela telecentre.org, num *Workshop* no Quénia.

O CAICC, com apoio do CIUEM, usou a sua experiência para a participação activa na preparação de uma rede regional para África subsahariana (SATNET).

Foi desenvolvida uma parceria resultante da troca de visitas entre CAICC e ATN-Brasil onde Moçambique colheu experiência do Brasil no ensino a distância e orientação de negócios e Brasil teve interesse na experiência desenvolvida por Moçambique na área de *helpdesk* e Rádios Comunitárias. Foi neste intercâmbio que o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC) através da ATN-Brasil ofereceu ao CIUEM no início de 2009, 30 bolsas para dois cursos-piloto à distância em gestão de telecentros e empreendedorismo digital. O concurso e a selecção dos candidatos foram feitos conjuntamente pelo CAICC e FORCOM.

4.9. Gestão da Implementação das actividades do CAICC

A gestão do processo de implementação do CAICC tem sido garantida inicialmente por dois técnicos a tempo parcial, e a partir dos fins de 2007 por um técnico a tempo inteiro e um a tempo parcial, sob supervisão e acompanhamento da coordenadora do projecto *Building ICT Networking in Mozambique* e da direcção do CIUEM. Na base dos objectivos do projecto, a equipa de gestão fez a planificação de actividades anuais. A mesma equipa implementa as actividades ou seja, efectua as visitas de acompanhamento, produz o website e respectiva actualização, prepara material diverso ou em alguns casos, estabelece os contactos com os parceiros para a produção conjunta do material e posterior distribuição aos beneficiários, faz o atendimento no *helpdesk*. Por detrás da equipa de gestão encontra-se uma grande equipa técnica nas suas diversas vertentes para o qual a equipa de gestão encaminha as solicitações de apoio técnico apresentadas quer pela Linha Verde, quer pelo pedido de ajuda via Internet, através da lista de discussão ou mesmo através de email direccionado. Com a excepção dos cursos de formação e das visitas de acompanhamento, todas as outras actividades ocorrem a partir de Maputo. A ideia do

CAICC é proporcionar apoio remoto às diferentes iniciativas comunitárias ao longo de todo o país.

A equipa de gestão do CAICC produz semestralmente um relatório de actividades para a telecentre.org, onde descreve as actividades desenvolvidas e seu nível de cumprimento, os desvios ocorridos, os resultados obtido e as lições aprendidas. Desde o início das actividades do CAICC, foram produzidos 4 relatórios.

Durante as entrevistas aos gestores do CAICC, identificou-se com um dos principais problemas, a limitação da verba e as dificuldades de sustentabilidade do CAICC.

O projecto contou com um orçamento de 222.310 USD, submetido e aprovado em 2005, distribuído pelas rubricas para o pessoal, consultoria, avaliação, equipamento, despesas com pesquisa e formação (vide anexo I). No decurso da implementação das actividades do CAICC, houve necessidade de realização de ajustes do orçamento tendo em conta a situação do momento (vide anexo J). De salientar que foi necessário reduzir os valores previstos para a consultoria, deslocações internacionais e despesas com pesquisa para acrescentar na rubrica relativa ao pessoal e formação. Houve necessidade de reforçar o orçamento para pessoal porque o orçamento inicial previa 1 pessoa mas no entanto, a realidade mostrou a necessidade de reforçar por mais uma pessoas a meio tempo. A rubrica sobre formação requereu, igualmente, um incremento devido a subida, principalmente, dos custos de passagem aéreos, dos preços dos combustíveis e consequentemente no transporte local, da alimentação e alojamento.

A utilização dos fundos foi obedecendo as regras de definidas pela UEM. São solicitadas 3 facturas que são anexadas a uma requisição a ser aprovada pela direcção do CIUEM. O critério de escolha do fornecedor é aquele que apresenta a factura mais baixa associada a boa qualidade. Apenas após a aprovação da requisição é que o pagamento é feito, por meio de cheque, que requer 2 assinaturas. A aquisição é comprovada por um recibo que se anexa no processo. De salientar que todas as despesas têm que ser justificadas por documentos válidos. Semestralmente elaborava-se um relatório financeiro de prestação de contas mostrando as despesas previstas, as realizadas, os desvios dos planos e respectivas justificações.

4.10. Relação com os Parceiros

Parceiros locais

O CIUEM, na qualidade de parceiro e implementador do CAICC, a sua relação com os diferentes parceiros no âmbito de implementação do CAICC, teve diferentes momentos. Durante as discussões iniciais sobre os objectivos do CAICC, sob liderança do Comité Director presidido pelo MCT e UNESCO, havia participação activa de todos os parceiros e o CAICC foi aceite por todos. Sem qualquer explicação ou desfecho, o Comité Director paralisou as suas actividades no fim da primeira fase da implementação da Iniciativa de Expansão dos CMCs da UNESCO, deixando por se

definir a questão da governação futura do CAICC. O facto do CIUEM ser proponente do projecto e possuir experiência na gestão de Telecentros e CMCs, e por outro, por possuir capacidade técnica de suporte e gestão de serviços ligados às TIC, favoreceu para que todos os parceiros, indicassem o CIUEM como o hospedeiro do CAICC. Quando inicia a implementação do CAICC, particularmente a UNESCO começou a questionar a clareza sobre o enquadramento jurídico do CAICC. Foi desta forma que a UNESCO passou a condicionar a sua participação activa, no futuro, à definição clara do estatuto e da estrutura de governação do CAICC. A UTICT tem colaborado através dos CPRDs, sobretudo na formação e apoio técnico. O FORCOM tem participado activamente, principalmente em acções relacionadas com a rádio. O ICS uma vez que se desmembrou da FORCOM, acaba não participando activamente na parceria mas as suas portas foram abertas e as suas rádios ao longo do país têm participado nas acções do CAICC. Sobre a PNUD não foi encontrada informação. Esperava-se que o MCT reactivasse o comité consultivo para melhor orientação e apoio do CAICC. O CIUEM, de forma tímida, tem procurado aproximação junto dos parceiros.

Parceiros internacionais

O CAICC tem desenvolvido boas relações com os parceiros internacionais como sejam, telecentre.org, IDRC e Microsoft. CAICC, tem desenvolvido igualmente acções de colaboração com a ONG Dinamarquesa IBIS – suporte nas Rádios Comunitárias; Mecanismo de apoio à Sociedade Civil (MASC) - Promoveu a competição entre Rádios Comunitárias e uso da rede do CAICC para a disseminação da sua informação sobre boa governação e advocacia; e com a Associação de Telecentros e Negócio (ATN) Brasil – através de visitas de intercâmbio.

5. Resultados de implementação do projecto

Este capítulo apresenta uma análise do nível de cumprimento das actividades e dos objectivos do projecto.

Objectivo 1) Através da criação do CAICC, estabelecer as condições para a partilha e coordenação de informação e aplicação de recursos entre os diversos programas e projectos ligados às TIC, providenciando uma plataforma para promover e dar acesso aos serviços da telecentre.org e outros.

Embora tenham sido feitos esforços por parte do CAICC com vista ao desenvolvimento de termos de referência específicos e estrutura de governação do CAICC, o mesmo não foi possível pelo facto do órgão competente, o Comité Director, ter interrompido as suas actividades desde Junho de 2007. Portanto, esta actividade não foi realizada. A ausência das actividades do Comité Director, faz com que o CAICC fique sem um órgão com competências para monitorar e aprovar os planos de actividades do projecto. Assim, considera-se atitude positiva do CAICC, que mesmo sem a questão de governação definida, realizou acções produtivas de implementação das actividades do CAICC envolvendo não só os beneficiários mas também os parceiros locais, especialmente o FORCOM, UTICT, CPRDs e MCT. Contudo, esperava-se do CAICC e do CIUEM uma persistência de procura de solução para o problema de falta de governação, não obstante ter realizado vários encontros especialmente com a FORCOM e com a UTICT.

Objectivo 2) Estabelecer um sistema de suporte (*helpdesk*) aos Telecentros, Rádios Comunitárias e CMC nas suas actividades diárias de gestão e operacionais, ajudando os gestores, técnicos e voluntários a encontrar soluções, materiais e parcerias.

A disponibilização dos fundos em Agosto contra o planificado, Abril de 2006 portanto, com um atraso de 5 meses e tendo em conta que as primeiras actividades tinham que ser inevitavelmente o recrutamento de pessoal e aquisição de mobiliários e equipamento, fez com que as actividades para este objectivo, iniciassem efectivamente em Janeiro de 2007. Embora com atraso, este objectivo foi atingido integralmente uma vez que todas as actividades relacionadas foram totalmente realizadas. Portanto, no âmbito do projecto, foram implementadas todas as ferramentas de suporte do *helpdesk*, foram activadas, geridas, monitoradas e melhoradas ao longo do processo.

Lamentavelmente, ainda existem iniciativas comunitárias beneficiárias que não têm qualquer contacto com o CAICC. Embora o CAICC tem enviado algum material e feito contacto telefónico para dar a conhecer a sua existência, considera-se que o CAICC poderia intensificar as acções para envolver a todos por meio de visitas de outras iniciativas comunitárias que participam activamente.

O dinamismo e criatividade surgidos nas iniciativas de tecnologias comunitárias, particularmente nas rádios onde se regista a agregação da rádio e o telefone celular, é notável. É materializado através de programas interactivos com os ouvintes por meio do telefone celular, assim como de relatos de jogos de futebol pelo uso de dois telefones celulares. Sendo assim, CAICC deveria já ter feito uma negociação com as operadoras de telefonia móvel para as iniciativas comunitárias tirarem algum benefício pelo facto de estarem a promoverem o uso do telefone celular.

Durante o período de implementação do projecto, o CAICC deveria ter realizado pelo menos uma visita a todas as iniciativas comunitárias, o que não aconteceu. Reconhece-se as limitações do orçamento mas entende-se que também é muito importante a realização do seguimento dos aspectos técnicos e administrativos por meio de visitas de acompanhamento.

Tendo em conta a realidade do nível de domínio das TIC, particularmente nas zonas rurais, considera-se legítima a reclamação dos beneficiários sobre o período de duração dos cursos.

Objectivo 3) Desenvolver e implementar uma estratégia para a documentação e partilha de inovações entre os parceiros em Moçambique e no mundo.

Este objectivo foi parcialmente cumprido. No se refere à produção e monitoramento de indicadores das actividades do *helpdesk*, foram produzidos diversos diagramas e tabelas com dados actualizados que mostram o nível de utilização dos serviços de *helpdesk* via Internet. Adicionalmente, o CAICC realizou um inquérito para avaliar o nível de

conhecimento sobre o CAICC por parte do seu grupo-alvo, o nível de satisfação e as necessidades de serviços, cujos resultados foram positivos.

Quanto aos relatórios de análise anuais que tinham sido previstos, não foram realizados mas, foram produzidos relatórios narrativos semestrais para telecentre.org e publicados 2 boletins informativos, um em Junho de 2008 e outro em Fevereiro de 2009. O CAICC deveria ter publicado um relatório de análise anual pois permitiria a partilha de experiências em termos de resultados, problemas e perspectivas de implementação do projecto e motivar reflexão e debates. O Boletim Informativo tem carácter informativo e os relatórios semestrais são de carácter analítico orientados para o financiador, segundo as suas normas e por isso não podem substituir os relatórios anuais.

Por outro lado, há a destacar as várias actividades realizadas para a publicação dos resultados do projecto, aos parceiros, aos membros da rede local, regional e internacional. Esta acção permitiu o recebimento de comentários e contribuições par o melhoramento das acções do projecto.

6. Conclusões e Recomendações

A implementação do CAICC permitiu o preenchimento de um vazio que existia nas iniciativas comunitárias. Tendo em conta a extensão do território moçambicano, os esforços já desenvolvidos nas TIC para as comunidades e ainda as grandes desigualdades de capacidade técnica e gestão nos diferentes distritos, considera-se que o CAICC surgiu no momento certo. Das visitas feitas, das entrevistas efectuadas e dos documentos consultados, pode-se concluir que o CAICC tem procurado desenvolver as suas actividades para alcançar os objectivos do projecto.

As actividades planificadas correspondem aos objectivos do projecto e no geral, foram cumpridas, pese embora os constrangimentos relacionados com orçamento mínimo, disponibilização tardia dos fundos e consequente atraso na realização de alguma actividades, número reduzido de pessoal afecto, e alguma falta de entendimento por parte de alguns beneficiários sobre os objectivos do CAICC pois têm esperado apoio material e financeiro ao invés da sua participação activa nas acções do CAICC.

Da análise feita, não há qualquer dúvida sobre a importância que o CAICC representa para os Telecentros, Rádios Comunitárias e CMCs. As acções do CAICC contribuem largamente para o dinamismo nos beneficiários. Os técnicos dos CMC, Telecentros e Rádios Comunitárias têm feito alguma manutenção de rotina do equipamento e execução de diagnóstico pelo uso do *helpdesk* do CAICC. Por isso, a rede criada e as visitas de intercâmbio contribui largamente para a aprendizagem e a troca de experiências entre os beneficiários. Há que se aumentar a frequência de visitas para pelo menos uma por ano a partir dos coordenadores de Maputo.

Os beneficiários do CAICC usam efectivamente os serviços do CAICC, com maior destaque ao *helpdesk* pelo uso da Linha Verde, uma vez que quase todos os beneficiários têm acesso a telefone celular. Infelizmente os serviços relacionados à Internet não têm utilização adequada, sobretudo por problemas de falta de acesso e fraca conectividade. Há uma sede enorme para a capacitação, por isso, a participação nos cursos de treinamento registou uma grande adesão e, tratando-se de área técnica, há que se repensar o tempo de formação, pois considera-se muito curto. A qualidade dos serviços disponibilizados pelo CAICC pode ser classificada de bom. Certamente que o pessoal do CAICC conseguiu estabelecer uma relação virtual e telefónica permanente e com capacidade de resposta a todas as preocupações e ainda, despertou o espírito de colaboração e entreaajuda entre os beneficiários. Os resultados e o interesse despertado pelas visitas técnicas e de acompanhamento foram tão grandes que os beneficiários esperavam mais.

Existe uma fraca coesão de todos os parceiros, que resulta da falta de liderança do MCT na qualidade de representante do governo no que se refere ao desenho e cumprimento de políticas de TIC comunitárias e não só. Embora a relação seja muito boa com uma outra parte de parceiros, sabido que todos lutam pela mesma causa, o uso das TIC para o desenvolvimento, espera-se o envolvimento de todos os parceiros.

Tendo como base as visitas e entrevistas realizadas e a documentação recolhida, da avaliação feita, pode-se concluir que o CAICC deve continuar mas, com algumas mudanças, a salientar:

Enquadramento e Estrutura de Governação do CAICC

O MCT deverá assumir o seu papel de líder e trazer todos os parceiros para esta causa justa que é proporcionar o acesso universal e o uso de TIC para o desenvolvimento. Desta forma, recomenda-se a reactivação do Comité Director com vista à definição, enquadramento e governação do CAICC. Tendo em conta que existem várias iniciativas comunitárias e, uma vez que está em curso a aprovação do documento que define o programa nacional dos CMCs, não há dúvidas de que as actividades que estão a ser desenvolvidas pelo CAICC podem contribuir fortemente para a sustentabilidade técnica e de gestão dos CMCs, Rádios Comunitárias e Telecentros e desta forma, a médio e longo prazo, estes podem contribuir para a sustentabilidade do CAICC.

A relação entre o CIUEM e os parceiros locais, irá permitir melhores sinergias logo que existência um órgão de governação activo.

Caso as tentativas de reactivação do Comité Director não tenham resultados, recomenda-se que o MCT assuma o papel do órgão de governação. A indicação do MCT para liderar o processo de condução da questão de governação é porque esta questão deve ser resolvida tendo em conta não só o CAICC mas também todas as outras iniciativas comunitárias. Como é sabido, são várias iniciativas comunitárias implementadas por diversas instituições

governamentais e não governamentais, sendo ideal, a existência de um único Comité Director para todas as iniciativas comunitárias ao invés de vários Comités, um para cada grupo de iniciativas comunitárias. O CAICC, para além da coordenadora do projecto, deverá integrar outros recursos humanos e parceiros de acção, descritos a seguir.

Gestão e Recursos Humanos

A equipa de implementação e gestão do CAICC sob acompanhamento do CIUEM, com muito esforço, soube planificar e realizar as actividades possíveis, previstas no projecto, dentro de um conjunto de limitações de orçamento e pessoal.

A gestão do CAICC deverá possuir 2 a 3 coordenadores a tempo inteiro, concentrados em Maputo, que possam garantir a cobertura de todo o país nas visitas de acompanhamento e supervisão. Iria garantir, ainda, um melhor dinamismo no processo de produção e actualização de materiais, atendimento de solicitações de apoio técnicos e de gestão, preparação e condução de acções de formação, manter e expandir a rede de parceiros locais, regionais e internacionais. A implementação das actividades do CAICC ao nível provincial, deverão ser realizadas com a colaboração dos CPRDs e do FORCOM. Portanto, à semelhança do apoio que os CPRDs e a FORCOM têm estado a prestar na implementação das actividades do CAICC, os técnicos de cada CPRD e do FORCOM-Provincial teriam a responsabilidade de fazer um acompanhamento e assistência directa às iniciativas comunitárias que se encontram em todos os distritos das respectivas províncias.

Contribuição Social

Em resultado da contribuição do CAICC, as iniciativas comunitárias continuam a exercer as suas actividades de produzir informação e divulgá-la usando diversos meios, principalmente a rádio. É desta forma que as comunidades locais têm acesso a informação local, nacional e internacional, cobrindo acontecimentos políticos, sociais, económicos, e outros. Em todos as iniciativas comunitárias visitadas e as entrevistadas através de meios de TIC, declararam que muitos voluntários, depois de beneficiar de cursos nas iniciativas comunitárias e executar actividades de voluntariado durante algum tempo, facilmente acedem a emprego digno, que requer conhecimento de utilização de computador e/ou capacidade de trabalhar em rádio, contribuindo desta forma para o bem social das comunidades.

Sustentabilidade do CAICC

A questão da sustentabilidade do CAICC não deve ser vista de forma isolada mas sim, de forma integrada às iniciativas comunitárias e por isso, pode ser examinada de diversas perspectivas:

1) Sustentabilidade Financeira

- O CAICC, por fornecer serviços de suporte a iniciativas comunitárias, nas condições actuais, torna-se muito difícil a sua auto sustentabilidade porque segundo Nhabinde e Nhabinde (2008), as receitas das iniciativas comunitárias podem cobrir pequenas reparações mas, em caso de avarias constantes deixa de haver capacidade de pagar. Por isso, no futuro, caso se denote alguma capacidade, o pagamento pelos serviços do CAICC deverá ser introduzido de forma gradual onde os serviços sujeitos a pagamento deverão ser definidos gradualmente.

– Uma das formas de sustentabilidade pode advir da alocação de um fundo de apoio governamental para o CAICC.

No âmbito de sustentabilidade financeira, pode-se concluir que o retorno do investimento no CAICC é inquestionável porque esta iniciativa contribui bastante na viabilização dos investimentos já realizados em TIC comunitários. Já que existe alguma infra-estrutura instalada nos centros, neste momento, é mais prioritário investir-se no CAICC para rentabilizar o que existe, de que investir em componentes para reposição do equipamento. De salientar que existe uma forte inter-dependência funcional entre o CAICC e a infra-estrutura instalada nas iniciativas comunitárias pois, um influencia no desempenho do outro.

2) Sustentabilidade Técnica

Embora o CAICC disponha de equipa experiente de apoio que integra técnicos do CIUEM, FORCOM e CPRDs, a fraca capacidade e falta de experiência da equipa - maioritariamente de jovens - que faz a gestão das iniciativas comunitárias nos distritos continua a ser uma limitante para pôr em prática as acções do CAICC. Por isso, a sustentabilidade técnica passa necessariamente pela existência de pessoal que preenche os requisitos mínimos, o que muitas vezes é difícil nas zonas rurais.

Desafios

O CAICC surge para garantir a sustentabilidade e melhoria dos serviços e da infra-estrutura instalada nos Telecentros, Rádios e CMCs. Por isso, recomenda-se que esta acção deve ser acompanhada por um outro projecto de reposição de equipamento e montagem de serviços de Internet, sob pena do CAICC não ser sustentável devido ao desaparecimento da infra-estrutura instalada nos próprios centros. Para além da observação feita durante as visitas em Moiana et al (2007) e em Nhabinde e Nhabinde (2008) apela-se à necessidade de reposição de equipamento pelo facto de se encontrar obsoleto.

Uma vez que a maior parte dos serviços do CAICC são suportados pela Internet, um outro desafio não menos importante é a garantia da conectividade, custo comportáveis de acesso e uso de Internet nas zonas rurais. Neste sentido, recomenda-se a mobilização de

apoios para o acesso efectivo à Internet nos distritos e para a reposição do equipamento informático e radiofónico. Por exemplo, podem ser usadas as experiências desenvolvidas com o apoio do FORCOM para o acesso ao crédito para algumas rádios adquirirem emissoras.

Actividades Prioritárias

Constituem actividades prioritárias os seguintes:

- 1) actualizar a base de dados de contactos dos coordenadores, gestores e técnicos das iniciativas comunitárias;
- 2) maior divulgação das actividades do CAICC e mobilização para a integração de todos os beneficiários na rede;
- 3) capacitação na área de TIC incluindo rádio, a decorrerem nas respectivas instalações das iniciativas comunitárias, cuja facilitação contaria com os CPRDs e FORCOM. Desta forma, a formação estaria adaptada às condições técnicas localmente instaladas, resolvendo problemas específicos diários do local;
- 4) Capacitação na matéria de organização, gestão e realização de planos de desenvolvimento e sustentabilidade na base da realidade locais das iniciativas comunitárias;
- 5) Capacitação no desenho de projectos para a mobilização de apoios locais. Esta acção permitirá ao aceso a financiamentos locais para pequenas acções.
- 6) E, obviamente, a continuidade das acções de helpdesk e do CAICC no geral.

Bibliografia

CAICC (2008) **Boletim Informativo No 1, Junho 2008.**

CAICC (2008) **Boletim Informativo No 2, Fevereiro 2009.**

CAICC (2008) **Plano de Visitas de Acompanhamento.**

CAICC (2008), **Inquérito aos Membros do FORCOM.**

CAICC (2007/2008) **Plano de Visitas de Intercâmbio.**

CAICC (2007/2008) **Plano de Formação.**

CAICC (2007/2008) **Relatórios Financeiros.**

CAICC (2007/2008) **Relatórios de visitas e cursos de formação; avaliações dos cursos pelos formandos.**

CIUEM, (2009) **Project Evaluation: Building a Community ICT Network in Mozambique- Terms of Reference.**

CIUEM, (2006-2008), **Technical Reports 1, 2, 3 e 4.**

CIUEM, (2006), **Building a Community ICT Network in Mozambique-project proposal submitted to telecentre.org.**

IDRC-IICD (2002) **Towards a global structure of Telecentre Helpnets – Outcomes from the Consultative Workshop on the Creation of Telecentre Helpdesk and Knowledge Clearing House, Paris, April 22-24.**

IDRC-IICD (2002) **A Joint IDRC-IICD Proposal for a Telecentre Helpnet-A concept note for a cooperative Telecentre Support system.**

Moiana C., Chicuecue N., Sadique F. e Ilal A. (2007) **Missão de Revisão Tripartida da Iniciativa de Expansão de Centros Multimédia Comunitários em Moçambique.**

Nabinde S. e Nhabinde G. (2008) **Estudo de Sustentabilidade Sócio-Económica dos Centros Multimédia Comunitários de Xinavane, Chókwè e Massinga, CIUEM.**