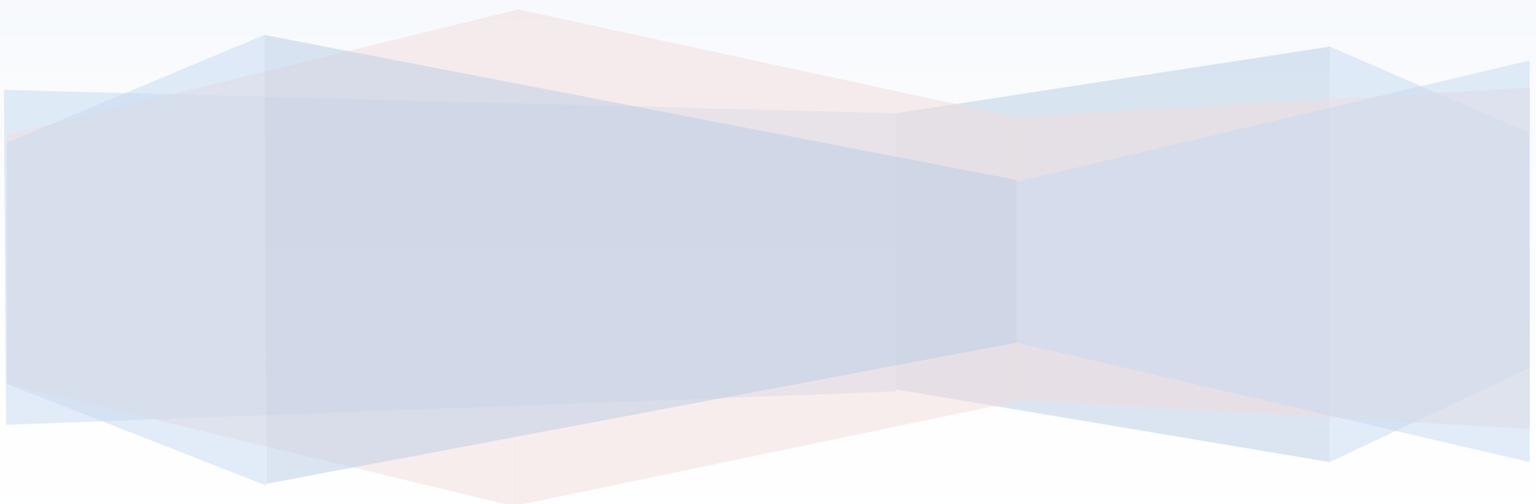


**CENTRO DE APOIO À INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COMUNITÁRIA/CENTRO DE INFORMÁTICA DA UEM
RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DE MEIO-TERMO DO
PLANO ESTRATÉGICO 2012-2016**



NOTA DAS AUTORAS

Este relatório foi elaborado por uma equipa de três avaliadoras: Cristina Azevedo (Governança e Sociedade Civil), Dália Traça (Monitoria e Avaliação) e Maura Quatorze (Comunicação).

As afirmações, conclusões e recomendações aqui incluídas reflectem aquelas que são as suas opiniões, que não são, necessariamente, as mesmas do CAICC/CIUEM, dos seus parceiros ou dos seus financiadores.

As autoras gostariam de agradecer a todas e todos quantos se disponibilizaram para participar e colaborar nesta avaliação, tendo contribuído com o seu tempo e os seus conhecimentos, em especial à equipa do CAICC, por todo o apoio prestado ao longo do trabalho.

Maputo, Dezembro de 2014

ÍNDICE:

SIGLAS E ABREVIATURAS	iv
Sumário Executivo	v
1. Introdução	1
1.1. O CAICC e contexto nacional actual sobre o uso de TIC.....	1
1.2. Objectivos da avaliação.....	2
1.3. O relatório.....	3
2. Metodologia	3
2.1. Revisão de literatura.....	3
2.2. Inquérito aos parceiros.....	4
2.2.1. Questionários.....	4
2.2.2. Entrevistas e Discussões em Grupos Focais	4
2.3. Limitações.....	5
3. Resultados encontrados	6
3.1. Inquérito aos Parceiros	6
3.2. Análise documental	10
4. Análise e discussão.....	15
5. Conclusões e Recomendações	22
5.1. As actividades realizadas e os resultados alcançados estão alinhados com o PE e contribuem para os seus objectivos e prioridades?	22
5.2. O estatuto actual do CAICC deverá ser adaptado?.....	25
5.3. Quais são as lições aprendidas e as recomendações para a fase seguinte?	26
ANEXOS.....	31
A. Histórias de Sucesso.....	32
B. Documentos Consultados	37
C. Lista de participantes nas entrevistas.....	39
D. Questionário.....	40
E. Guiões para entrevistas	45

SIGLAS E ABREVIATURAS

CAICC	Centro de Apoio à Informação e Comunicação Comunitária
CIUEM	Centro de Informática da UEM
CMCs	Centros Multimédia Comunitários
FORCOM	Fórum Nacional de Rádios Comunitárias
GdM	Governo de Moçambique
ICS	Instituto de Comunicação Social
IESE	Instituto de Estudos Sociais e Económicos
INTIC	Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação
MASC	Mecanismo de Apoio à Sociedade Civil
MCT	Ministério da Ciência e Tecnologia
M&A	Monitoria e Avaliação
OSCs	Organizações da Sociedade Civil
PE	Plano Estratégico
RCs	Rádios Comunitárias
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
UEM	Universidade Eduardo Mondlane
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância

Sumário Executivo

O presente relatório resulta do processo de avaliação de meio-termo da implementação do Plano Estratégico 2012-2016 do Centro de Apoio à Informação e Comunicação Comunitária do Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane, do qual resultaram recomendações para o período restante, em função dos resultados encontrados.

Para este efeito, foi realizada uma extensa revisão de literatura que se centrou nos principais documentos disponibilizados pelo CAICC, entre planos, relatórios de actividades e relatórios de inquéritos e estudos realizados. Foi também realizado um inquérito junto das Rádios Comunitárias e dos Centros Multimédia Comunitários, com os quais o CAICC trabalha, bem como junto de outros parceiros, tais como o Governo de Moçambique, organizações da sociedade civil e doadores. Nas entrevistas e grupos focais participaram um total de 48 pessoas, das quais 33,3% foram mulheres.

Os resultados encontrados neste inquérito demonstram uma avaliação bastante positiva por parte dos parceiros locais do CAICC. A avaliação foi realizada com base nos critérios de relevância, eficácia e eficiência. Para avaliar cada um destes critérios foi elaborado um conjunto de perguntas e estabelecida uma escala de resposta de 1 (não concorda nada) a 4 (concorda totalmente), de acordo com a qual os respondentes deveriam classificar cada questão colocada. **A avaliação global do CAICC foi de 3.49 pontos**, sendo os resultados desagregados por critério os seguintes: Relevância = 3.63; Eficácia = 3.38; Eficiência = 3.54. Este inquérito mediu também o grau de satisfação dos parceiros relativamente aos serviços e produtos fornecidos pelo CAICC, tendo a **satisfação global sido de 3.28 pontos**.

Os parceiros reconhecem a importância da intervenção do CAICC e o contributo do trabalho com as RCs e CMCs para o seu desenvolvimento organizacional, sobretudo na área das TICs. Apesar de, na sua maioria, associarem o CAICC à formação e capacitação nesta área e à prestação de apoio e assistência técnica, têm naquele um parceiro fundamental para a sua existência e funcionamento, um “ombro amigo” ao qual podem recorrer para qualquer tipo de preocupação, pois confiam que irão receber um tratamento e uma resposta adequada.

A relevância da intervenção do CAICC é inegável e claramente demonstrada através dos inquéritos às percepções realizados, do levantamento levado a cabo para efeitos desta avaliação ou dos inúmeros estudos realizados paralelamente. O trabalho do CAICC tem sido bastante eficaz junto dos seus parceiros: o conhecimento e utilização de TICs aumentou de forma acentuada, com a utilização de internet como fonte de informação e canal para a circulação de informação local ou a participação na lista de discussão do CAICC, reflectem bem esta eficácia.

A questão mais complicada prende-se, no entanto, com a eficácia deste trabalho junto das comunidades e população em geral. Pode assumir-se que a existência de RCs e o aumento de participação dos cidadãos nos seus programas ou a crescente utilização dos Telecentros são bons indicadores de comunidades mais informadas e mais participativas, mas apresentar evidências concretas desta eficácia e deste impacto tem sido um dos maiores desafios enfrentados.

Todas as actividades e iniciativas levadas a cabo pelo CAICC têm contribuído para as prioridades, os objectivos estratégicos e os resultados estabelecidos no PE. Todavia, o resultado de RCs e CMCs mais capacitados e da maior participação das comunidades, no seu engajamento em questões de cidadania, participação e governação, não tem sido fácil aferir, havendo necessidade de mais estudos aprofundados sobre esta matéria. Por outro lado, nem todos os dados têm vindo a ser recolhidos de forma consistente, tendo sido utilizados vários modelos de relatório ou diferentes indicadores para medir um mesmo resultado, ao longo dos últimos três anos, o que limita a capacidade de avaliação do impacto do CAICC.

O CAICC tem uma consciência elevada das lições que tem vindo a aprender ao longo dos últimos três anos, das intervenções com maior sucesso, dos desafios que enfrenta na implementação do seu PE, e tem vindo a tentar dar-lhes resposta, dentro daquelas que são as suas capacidades humanas, financeiras e materiais.

Tendo em conta os resultados encontradas, estas são as principais recomendações :

1. O CAICC deve reforçar a sua capacidade de recolha e sistematização de informação, de modo a possibilitar a medição dos resultados intermédios (*outcomes*) e do impacto da sua intervenção e, assim, poder provar a sua eficácia.

Isto deve acontecer, sobretudo, através da contratação de um oficial de M&A e da utilização de novas e inovadoras formas de avaliação;

2. Embora o trabalho do CAICC seja de grande qualidade, é necessário e possível melhorar a sua capacidade de actuação, através do reforço da sua estrutura de governação; de maior aposta no potencial dos seus pontos focais; reorganização do orçamento para aumentar o nível de subsídios dados às RCs para realização dos mini-cursos e dos workshops junto das comunidades; mais treinamento dos colaboradores das RCs e dos CMCs para gestão de projectos e mobilização de recursos; maior coordenação com outros parceiros implementadores de programas similares, no sentido de se alinharem agendas de deslocação e visitas, para racionalização dos recursos necessários para deslocações; e mais trabalho no sentido de melhorar o seu posicionamento e “marketing” institucional;
3. No que toca à estrutura institucional do CAICC, recomenda-se que o CAICC negocie com a UEM a atribuição de espaço físico adicional e se explore melhor o potencial académico deste programa, para potenciar a capacidade de gestão de conhecimento, através, por exemplo, de acordos com outros departamentos da UEM, parcerias em projectos de investigação, para recolha de informação sobre determinados componentes da intervenção do CAICC, da realização de estudos de caso ou do contributo para teses e dissertações.

A presente avaliação de meio-termo permite concluir que, embora exista espaço para - e se recomende - a implementação de melhorias nos dois anos que se seguem, o trabalho realizado pelo CAICC nos últimos três anos está alinhado com e a contribuir para o alcance dos resultados e objectivos previstos no seu PE. Esse trabalho reflecte-se no aumento do acesso a informação credível e clara por parte das comunidades e, em última análise, na sua reivindicação de mais espaços de participação, na maior utilização das oportunidades de contribuição criadas pelas RCs e CMCs e pela crescente e mais actualizada utilização das TICs.

1. Introdução

O presente relatório resulta de um processo de avaliação externa encomendado pelo Centro de Apoio à Informação e Comunicação Comunitária do Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane (CAICC/CIUEM). A equipa de trabalho foi contratada com o objectivo de proceder à avaliação de meio-termo da implementação do seu Plano Estratégico (PE) 2012-2016 e, com base nos resultados encontrados, recomendar os reajustamentos necessários, a haver, para os próximos dois anos.

1.1. O CAICC e contexto nacional actual sobre o uso de TIC

O CAICC tem como finalidade o apoio a iniciativas de informação e comunicação comunitárias e o fortalecimento da crescente rede nacional de iniciativas baseadas no uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), nomeadamente rádios comunitárias (RCs) e Centros Multimédia Comunitários (CMCs), que juntam as componentes RC e Telecentro. O CAICC trabalha com estes parceiros locais, aos quais disponibiliza capacitação, ferramentas de produção, informação e apoio, num contexto de *networking* e abertura, no sentido de reforçar o seu potencial de contribuir para comunidades mais informadas, mais conscientes e mais participativas.

Em Moçambique as TICs têm vindo a assumir um papel cada vez mais importante na promoção e disseminação dos Direitos Humanos e das liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos nacionais, contribuindo desta forma para o exercício da cidadania, para a promoção de uma cultura democrática e para o seu desenvolvimento social. Este facto verifica-se sobretudo ao nível das comunidades rurais, onde as RCs, por exemplo, são na maioria das vezes a única forma de acesso a informação, quer porque veiculam informações de interesse público e promovem campanhas de educação cívica, quer porque o fazem numa língua de fácil compreensão para a população.

O CAICC propõe-se ultrapassar as barreiras enfrentadas no acesso e uso de informação, através de uma estratégia dirigida a dois níveis: ao nível central, com a ampliação da sua área de acção, com destaque para a componente de Boa Governança; e ao nível local,

com a massificação dos fluxos de informação, a capacitação em grande escala e a ampliação do espaço de participação cívica.

Neste momento, o CAICC tem 106 RCs e CMCs como parceiros locais da sua intervenção, a quem fornece formação na área de produção de programas radiofónicos, tecnologia, assistência técnica, materiais e conteúdos, e ainda algum equipamento. Junto destes parceiros, o CAICC realiza diversas iniciativas com o objectivo de os formar e capacitar para informar e comunicar melhor, a utilização das TICs (computador, celular, internet, redes sociais, *softwares* de edição e produção de programas, etc.) em prol do desenvolvimento e da boa governação.¹ O CAICC presta contas e é supervisionado por um Comité Director, onde estão representadas as seguintes organizações: CIUEM, Fórum Nacional de Rádios Comunitárias (FORCOM), Instituto de Comunicação Social (ICS), Instituto Nacional de TICs (INTIC), Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) e o Instituto de Estudos Sociais e Económicos (IESE). Os seus principais financiadores são, neste momento, o Mecanismo de Apoio à Sociedade Civil (MASC) e a componente Acesso à Informação do Programa AGIR gerida pela Íbis (organização dinamarquesa), que contribuem para o PE. Para além destes, o CAICC recebe ainda financiamento para projectos específicos da IREX, da UNICEF e do Programa Diálogo.

1.2. Objectivos da avaliação

De acordo com os Termos de Referência e após uma primeira fase de revisão de literatura, debate e entendimento sobre os objectivos que se pretendiam alcançar com o actual trabalho, foi definido que a avaliação deveria permitir o seguinte:

- Avaliar o grau de realização dos Resultados Intermédios definidos no PE 2012-2016, da gestão do projecto e do estatuto actual do CAICC, assim como a adequação dos recursos humanos existentes:
 - Relação entre actividades e resultados, previstos e alcançados
 - Análise à luz dos critérios de Relevância, Eficácia e Eficiência
 - Percepções e satisfação dos principais *stakeholders* do CAICC

¹ Para mais informação sobre o CAICC/CIUEM poderá ser consultado o seu Plano Estratégico através do seguinte link: <http://www.caicc.org.mz/index.php/caicc/estrategia>

- Perceber a contribuição do projecto para os objectivos e propósitos dos programas dos seus financiadores principais;
- Narrar duas histórias de sucesso da intervenção do CAICC;
- Produzir conclusões e recomendações, abrangendo especificamente:
 - Lições aprendidas
 - Contribuição realizada até a data para os objectivos do PE e dos parceiros;
 - Recomendações visando melhorar os resultados durante a próxima fase de implementação do PE, incluindo adequabilidade dos objectivos, indicadores e abordagens do PE;
 - Constatações e recomendações sobre o estatuto institucional do CAICC.

1.3. O relatório

O relatório está dividido em seis capítulos principais, incluindo esta introdução. No Capítulo 2 encontra-se resumida a metodologia e os métodos de recolha de informação adoptados para levar a cabo a avaliação. Nos capítulos seguintes, 3 e 4, irão ser, respectivamente, apresentados e discutidos os resultados encontrados. No Capítulo 5 são apresentadas as principais conclusões e recomendações, resultantes do processo de avaliação, orientadas pelas perguntas-chave previamente definidas. O último capítulo do relatório é dedicado aos anexos, que incluem informação considerada relevante para melhor entendimento deste processo, entre gráficos, listas dos participantes nos encontros mantidos e os guiões utilizados para questionário e entrevistas.

2. Metodologia

2.1. Revisão de literatura

O primeiro passo para esta avaliação foi a realização de uma revisão de literatura que se centrou nos principais documentos disponibilizados pelo CAICC, entre planos, relatórios de actividades e relatórios de inquéritos e estudos realizados. Ao longo da fase de recolha de informação foram também analisados textos e estudos relacionados com a utilização das TICs para a participação e o desenvolvimento das comunidades, de forma

a possibilitar um melhor conhecimento do contexto em que o CAICC opera e dos factores que influenciam o acesso a informação e a participação do cidadão.

2.2. Inquérito aos parceiros

Teve como principais objectivos documentar as percepções e o grau de satisfação dos *stakeholders* sobre o desempenho do CAICC e da sua equipa de gestão, e quais as suas expectativas. Permitiu a recolha de recomendações e lições aprendidas, que forneceram subsídios para uma aprendizagem organizacional. O inquérito consistiu na aplicação de questionários a um grupo de parceiros locais aleatoriamente seleccionado em colaboração com o CAICC e na realização de entrevistas semiestruturadas e discussões em grupos focais, a um grupo de *stakeholders* identificado de acordo com o potencial de contribuição para os objectivos do trabalho.

2.2.1. Questionários

O seu principal objectivo consistiu na recolha de dados quantitativos sobre a percepção e satisfação das principais partes interessadas. Inicialmente foi previsto um total de 45 questionários, distribuídos da seguinte forma: parceiros (30), representantes do CAICC e CIUEM (3+2), todos os membros do Comité Director (5) e todos os financiadores do CAICC (5). No entanto, e tendo-se verificado uma fraca taxa de resposta por parte das RCs e CMCs foi considerado que a componente quantitativa deveria ser menos relevante no contexto da avaliação e limitar-se-ia a obter dados dos parceiros locais com os quais o CAICC trabalha. Dos 30 questionários previstos para os parceiros do CAICC foram recebidos apenas 11 mas, no total, foram recolhidos dados quantitativos junto de 18 parceiros (tendo-se aplicado o questionário pessoalmente, no momento da realização das entrevistas). Uma proposta de questionário tipo poderá ser encontrada no Anexo D.

2.2.2. Entrevistas e Discussões em Grupos Focais

Foram realizadas 19 entrevistas semiestruturadas, menos uma do que fora inicialmente previsto. Os seus destinatários foram, para além das RCs e CMCs, outros parceiros do

CAICC, entre financiadores, membros do Comité Director e outras OSCs. As entrevistas tiveram lugar em Maputo, Manhiça, Chilembene, Morrumbene, Quelimane, Maganja da Costa, Ile e Gurué. Foram realizadas tanto individualmente como em grupo, sempre que tal se mostrou vantajoso, tendo havido bastante disponibilidade dos coordenadores para envolvimento das suas equipas.

As discussões em grupos focais tiveram como alvo as comunidades dos locais onde o CAICC se encontra a intervir. Os participantes foram jovens e adultos membros das comunidades, entre homens e mulheres, seleccionados, principalmente, entre aqueles que tinham participado nos *workshops* realizados pelo CAICC, para garantir algum nível de conhecimento sobre a sua intervenção e o papel que desempenha junto dos parceiros locais e das comunidades. Foi possível realizar apenas dois grupos focais, em Chilembene e em Marracuene, ao contrário do quatro inicialmente previstos, pelo facto de algumas das visitas terem acontecido durante o período eleitoral e coincidido com comícios que mobilizaram grande parte da população local.

Nestas entrevistas e grupos focais participaram um total de 48 pessoas, das quais 33,3% foram mulheres. Uma lista das pessoas abrangidas e um guião para condução das entrevistas poderão ser encontrados nos Anexos C e E, respectivamente.

2.3. Limitações

O processo de avaliação deparou-se com alguns constrangimentos que, embora não tenham colocado em causa os resultados encontrados, poderão ter limitado a capacidade de recolha de informação por parte da equipa, bem como a profundidade da análise realizada. Estas limitações, que se deveram, quase exclusivamente, aos apertados prazos para realização do trabalho e à coincidência com a campanha eleitoral, foram, essencialmente, as seguintes:

- Ausência de pré-teste do questionário elaborado, tendo-se verificado posteriormente a inadequação de algumas das questões ali incluídas e/ou a necessidade de explorar melhor outras dimensões (o que aconteceu através das entrevistas);

- Ausência de resposta aos questionários enviados, sendo que dos 30 questionários direccionados para os parceiros locais, apenas foram recebidos 11;
- Poucos grupos focais realizados junto das comunidades, tendo-se perdido a oportunidade de explorar melhor o impacto do trabalho do CAICC, por via das RCs e dos CMCs, junto da população local.

3. Resultados encontrados

Nesta secção serão apresentados os principais resultados encontrados através do inquérito realizado junto dos parceiros e da revisão documental efectuada pela equipa. Assim, no ponto 3.1 trazem-se os principais dados quantitativos recolhidos durante as entrevistas, enquanto no ponto 3.2 se apresentam os resultados mais relevantes de alguns dos documentos considerados mais úteis para efeitos desta avaliação. A sua discussão será realizada na secção seguinte.

3.1. Inquérito aos Parceiros

Os resultados encontrados neste inquérito demonstram uma avaliação e um grau de satisfação bastante positivos por parte dos parceiros locais do CAICC. A avaliação foi realizada com base nos critérios de relevância, eficácia e eficiência.² Para avaliar cada um destes critérios foi elaborado um conjunto de perguntas e estabelecida uma escala de resposta de 1 (não concorda nada) a 4 (concorda totalmente), de acordo com a qual os respondentes deveriam classificar cada questão colocada.

Os resultados encontrados, de forma agregada, foram os seguintes:

- **Avaliação global = 3.49**
- Relevância = 3.63
- Eficácia = 3.38
- Eficiência = 3.54

Os gráficos seguintes ilustram a avaliação atribuída por cada um dos parceiros abrangido pelo inquérito, no global e agregada por critério de avaliação utilizado.

² <http://www.oecd.org/development/evaluation/daccriteriaforevaluatingdevelopmentassistance.htm>

Gráfico 1. Avaliação por parceiro abrangido

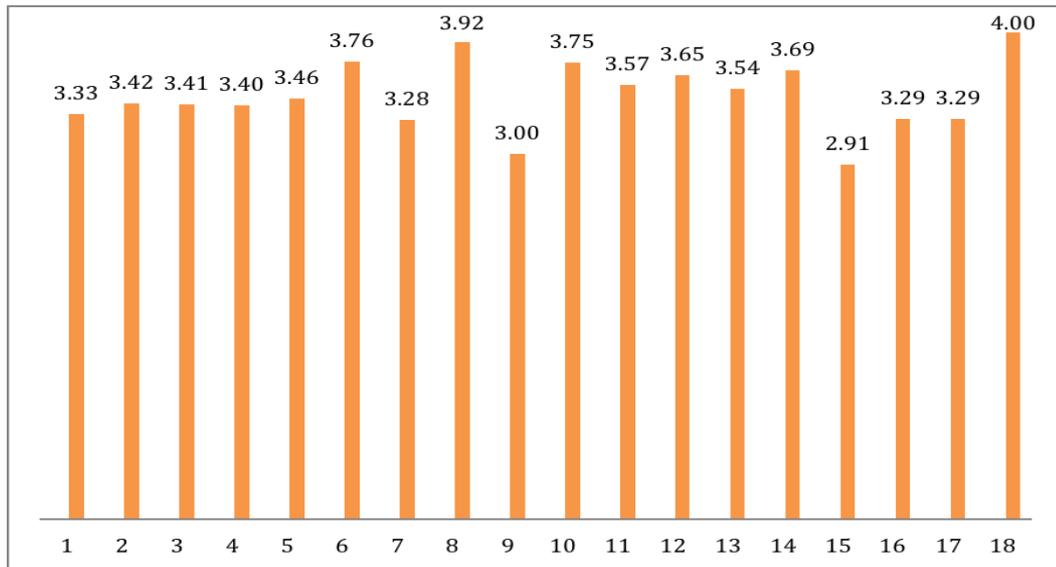


Gráfico 2. Relevância do trabalho do CAICC por questão colocada

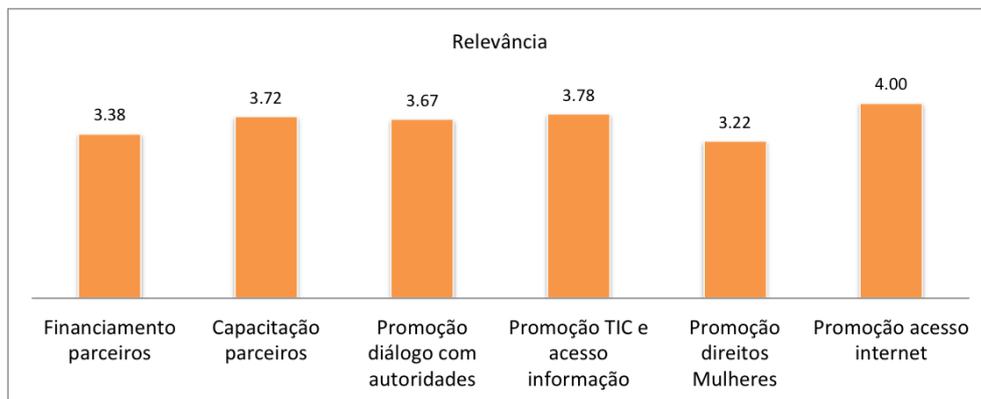


Gráfico 3. Eficácia do trabalho do CAICC por questão colocada

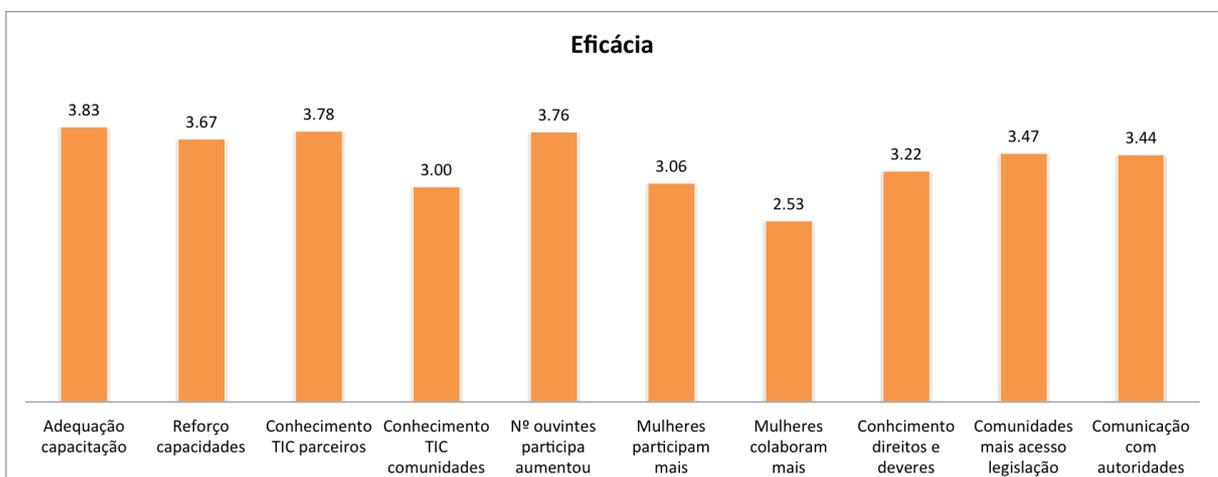
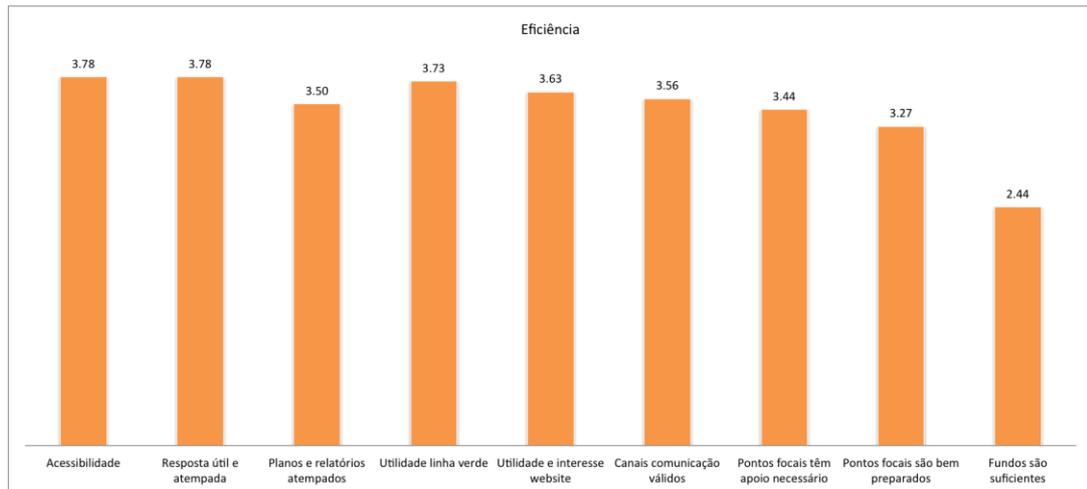


Gráfico 4. Eficiência do trabalho do CAICC por questão colocada

Foi encontrada alguma disparidade na pontuação média atribuída a cada uma das questões colocada. De maneira superficial, e conforme ilustram os resultados agregados por critério de avaliação, pode afirmar-se que as questões melhores pontuadas se prendem com a relevância da intervenção do CAICC e a eficiência da sua equipa e do trabalho realizado. De igual forma, percebe-se que os resultados menos positivos se relacionam com a eficácia deste trabalho, ou seja, do impacto da intervenção do CAICC. As questões que se destacaram pela maior ou menor pontuação foram as seguintes:

Questões com maior pontuação:

- Promoção do acesso à internet (4.00)
- Capacitações realizadas são adequadas às necessidades (3.83)
- Promoção do uso das TICs e do acesso a informação (3.78)
- Conhecimento sobre TICs aumentou nas RCs e CMCs (3.78)
- Facilidade no acesso à equipa do CAICC (3.78)
- Qualidade da resposta/retorno da equipa do CAICC (3.78)
- Número de ouvintes que participam tem aumentado (3.76)

Questões com menor pontuação:

- O orçamento/subsídio disponibilizado é suficiente (2.44)
- Há mais mulheres a colaborar nas RCs e CMCs (2.53)
- O conhecimento sobre TICs aumentou nas comunidades (3.00)
- Há mais mulheres a participar nos programas e Telecentros (3.06)

- Mulheres têm mais conhecimento sobre seus direitos (3.22)
- Comunidades têm mais conhecimento sobre seus direitos (3.22)
- Os pontos focais desempenham bem as suas funções (3.27)

Este inquérito mediu também o grau de satisfação dos parceiros relativamente aos serviços e produtos fornecidos pelo CAICC, tendo a satisfação global sido de 3.28 pontos. Os gráficos abaixo (Gráficos 5 e 6) ilustram a satisfação média por parceiro e por questão colocada.

Gráfico 5. Média de Satisfação por Parceiro

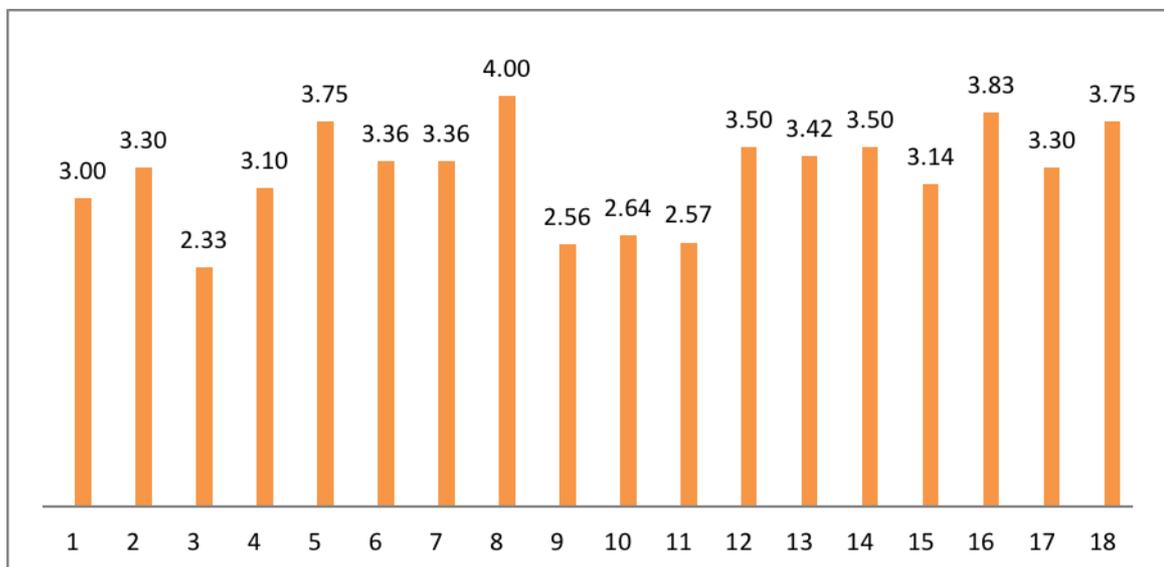
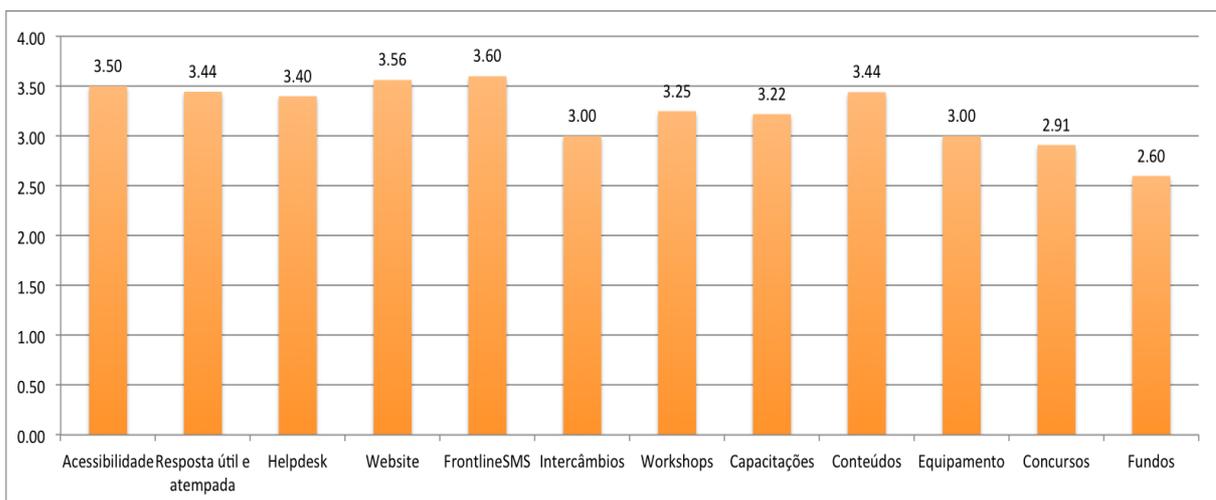


Gráfico 6. Média de satisfação para cada questão colocada



Conforme é possível perceber, o grau de satisfação em relação ao CAICC, embora positivo, é relativamente mais baixo que a avaliação global atribuída pelos parceiros. Para tal contribuiu o facto de 4 dos parceiros terem atribuído um grau de satisfação menor que 3 pontos, para a qual teve grande peso o menor grau de satisfação registado nas questões sobre fundos e concursos. Finalmente, foi colocada uma questão sobre o grau de motivação que os parceiros têm para continuar o seu trabalho com o CAICC, tendo a média global de motivação sido de 3.71 pontos.

Uma análise comparada entre a avaliação, a satisfação e a motivação reportada por cada um dos parceiros não permitiu estabelecer uma co-relação clara entre os 3 parâmetros de análise. Ou seja, aqueles parceiros que atribuíram menor pontuação na avaliação que fazem, não foram os mesmos que atribuíram os menores graus de satisfação ou manifestaram os menores índices de motivação, e vice-versa. No capítulo seguinte será abordada esta questão com mais detalhe.

3.2. Análise documental

A análise documental representou um extenso trabalho para a equipa de avaliação, dada a grande quantidade de informação recolhida pelo CAICC durante o seu trabalho e ainda a existência de estudos e pesquisas que, embora resultantes de outras intervenções, se mostraram fundamentais para perceber o desempenho do CAICC e a relevância das suas acções.

A leitura dos planos operacionais estabelecidos e dos respectivos relatórios de actividades, incluindo os anexos estatísticos, permitiu perceber que as metas anuais estabelecidas têm sido alcançadas na sua quase totalidade. Contudo, para efeitos deste relatório, optou-se por trazer para esta análise alguns documentos considerados como os mais interessantes, quer por serem recentes, quer por permitirem uma imagem abrangente do trabalho do CAICC (e outros actores) que está a ser realizado, que fosse para além dos dados quantitativos encontrados, que se baseiam, sobretudo, na medição dos indicadores de actividades e seus *outputs*. Neste sentido, foram seleccionados os seguintes documentos:

Inquérito rápido sobre os resultados do CAICC ao nível local

Realizado em Dezembro de 2013, em todas as províncias do país. Foram colocadas as seguintes perguntas aos inquiridos:

1. “Quais são as mudanças para bem ou para mal (positivas ou negativas) que na sua opinião podem ser notadas na sua vida pessoal ou no trabalho como consequência directa de alguma actividade, intervenção, comunicação, material ou outro apoio do CAICC?”
2. Quais são as mudanças para bem ou para mal (positivas ou negativas) que na sua opinião podem ser notadas na sua rádio/CMC como consequência directa de alguma actividade, intervenção, comunicação, material ou outro apoio do CAICC?
3. Quais são as mudanças para bem ou para mal (positivas ou negativas) que na sua opinião podem ser notadas na comunidade como consequência directa de alguma actividade, intervenção, comunicação, material ou outro apoio do CAICC?

As principais conclusões do inquérito, que importam para efeitos do presente relatório, foram as seguintes:

- A **formação** é a actividade com maior impacto na vida pessoal e no trabalho, assim como para as RCs e CMCs (nestes casos também os equipamentos disponibilizados), apontando principalmente as formações para o uso de TICs e os workshops oferecidos pelo centro: “O CAICC formou na área de informática, capacitações, workshops o que tem trazido grande efeito na minha vida pessoal usando para os trabalhos fora da rádio como a manutenção de material informático e ensino de informática básica”.
- No que toca à interacção com as comunidades, a **melhoria da informação e programação** é a mudança mais destacada pelos inquiridos, mencionada num 50% das respostas: “Com a implementação do *FrontlineSMS* passou-se a dar voz a quem não tinha voz. Antes da implementação do *FrontlineSMS* os ouvintes

ligavam para o telefone fixo mas agora podem optar por mandar mensagem e melhorou a comunicação e a divulgação da informação”.

- O **aumento da interação com a comunidade** é o segundo item mais relevante, o que acontece por meio de visitas e troca de informações com os colaboradores.
- **Mudanças na comunidade** são referidas em 28% das respostas, com destaque para o benefício e capacitação da comunidade pelo CAICC e através dos intercâmbios onde a participação das mulheres na comunidade passou a ser activa, como é exemplo o concurso “Mulheres do Meu Distrito”.
- A instalação e início dos **Centros de Informática** são citados por 24% dos entrevistados, para quem estes centros permitem que a comunidade tenha acesso a cursos de informática básica;
- No geral, todos os serviços do CAICC foram, em algum momento, mencionados pelos inquiridos como sendo úteis, não apenas a capacitação, mas também os conteúdos (website, CDs), os workshops que beneficiam as comunidades e apoio técnico e material para utilização das ferramentas de TICs para melhorar os programas e a interação com a comunidade;
- As lições e recomendações avançadas pelas consultoras que realizaram o inquérito foram as seguintes:
 - Garantir um processo permanente de actualização e adaptação das ferramentas em uso e conteúdos disponibilizados, para corresponder às necessidades e prioridades locais;
 - Intensificar o estabelecimento de mais pontos focais e garantir as suas condições de trabalho, para poderem dar continuidade aos trabalhos da equipa central no que diz respeito à capacitação do pessoal para melhor acesso e produção de informação e melhor uso e manutenção dos equipamentos e ferramentas disponíveis;
 - Em inquéritos futuros, tentar investigar melhor os motivos que fazem com que alguns colaboradores fiquem 5 ou 10 anos, e outros não durem –

Oportunidades ou falta delas? Salários ou incentivos materiais? E outros aspectos relevantes para a manutenção dos pontos focais.

Análise e Avaliação da Participação de Mulheres em RCs e CMCs

Realizado pelo CAICC junto de 40 Mulheres, em Agosto de 2013, com o objectivo de tentar perceber as possíveis causas da fraca participação feminina nas actividades das RCs e dos CMCs.

- Cerca de 50% das inquiridas apontam a **falta de força de vontade** como a maior causa da não participação das mulheres nas actividades da rádio, mesmo tendo sido alvo de acções de envolvimento realizadas pelas RCs, tais como programas na comunidade e o uso de línguas locais;
- Outro factor destacado é a **falta de remuneração e subsídio (37.5%)** como sendo uma das causas da fraca participação da mulher na rádio, considerando-se a rádio como “perca de tempo”, pois para as mulheres é difícil sair de casa sem alguma remuneração no final do mês;
- **Os casamentos, os maridos que proíbem e batem nas mulheres (12.5%)** é também considerado um factor conducente à fraca participação, como salienta uma das inquiridas: “é no casamento em que muitos maridos são ciumentos, proíbem-nas e chegam a bater quando saem de casa para a rádio”;
- Como principais factores que contribuem para a elevada desistência de mulheres colaboradoras, foram apontados os seguintes:
 - a falta de remuneração e subsídio (42.5%)
 - 20% apontam a oposição dos maridos como o principal factor da desistência, 22.5% das entrevistadas apontam a falta de força de vontade
 - 15% dizem não saber o que motiva as desistências de mulheres de colaborarem com as rádios.
- Foi possível constatar que o número de colaboradoras é maior em RCs ou CMCs onde existem mulheres na coordenação. O gosto pela área foi apontado como o

principal motivo para a colaboração, sendo que em alguns casos as mulheres estão há mais de 10 anos. Foi notório o esforço que estas mulheres fazem para promover o envolvimento de outras.

Análise dos resultados dos estudos do Ministério da Administração Estatal, do Gabinfo e do FORCOM e Lições para o CAICC (15 De Novembro De 2012 – Resumo De 3 Estudos, Visitas a 28 RC, 10 Províncias)

- As RCs são escutadas pela grande maioria dos inquiridos segundo todos os estudos (70% no do Gabinfo, 97% no do FORCOM), e um número significativo diz ter participado na rádio de alguma forma;
- As preferências de programa manifestadas nos 3 estudos são para notícias, música, saúde e agricultura. Sugere-se mais programação em línguas locais e mais programas sobre agricultura, criança, cultura e para idosos;
- Os 3 estudos são unânimes em afirmar que as RCs contribuem para o desenvolvimento das comunidades, quer através das temáticas abordadas quer pela utilização de fontes locais. Em contrapartida, houve pouca referência a outras fontes de informação, como a internet;
- O impacto positivo está claro nos exemplos complementares referidos nos 3 estudos. Demonstram claramente que, de modo geral, as RCs/CMCs são interlocutores válidos que têm credibilidade junto das suas comunidades, e poderão vir a expandir o seu papel de disseminadores de informação e conhecimento e canais de expressão de opiniões diversas. As respostas variam em função das perguntas e metodologias, mas constata-se, por exemplo, que:
 - % alta dos ouvintes aprenderam algo nos programas (MAE), e referências semelhantes (Gabinfo)
 - 87% acham que a RC contribui para promover cidadania (Gabinfo)
 - Opiniões das comunidades são tomadas em consideração
 - Sentem-se mudanças desde que a RC começou

- 61% acham que a RC contribui para melhorar o acesso a serviços públicos, 22% acham que faz monitoria do Governo via a RC e 54% acham que os direitos de criança são conhecidos (FORCOM)

“Information and Communication Flows through Community Multimedia Centers: Perspectives from Mozambican Communities”³

- Este estudo a 10 CMCs a operar em Moçambique demonstrou que as comunidades locais percebem os CMCs como fontes de acesso a informação e como ‘agregadores sociais’, em especial através das suas RCs;
- Estas rádios são consideradas cruciais para responder às necessidades das comunidades em termos de informação e comunicação (60,9% dos inquiridos referiram este aspecto), embora o potencial dos Telecentros ainda não seja amplamente reconhecido (apenas 7,4% dos inquiridos referiram os Telecentros como canais de informação e comunicação);
- No entanto, os CMCs ainda não são amplamente vistos como espaços para a comunidade comunicar para fora da sua esfera (por exemplo, para partilhar informação com outras comunidades próximas ou instituições governamentais). O estudo verificou ainda que a integração de telefones móveis nos CMCs ainda é muito incipiente, recomendando uma análise do potencial desta tecnologia para exponenciar o impacto dos CMCs.

4. Análise e discussão

O CAICC tem desenvolvido uma série de iniciativas e actividades que contribuem, directa ou indirectamente, para o alcance dos seus objectivos estratégicos (formações, intercâmbios, inúmeros espaços de debate e comunicação, fornecimento de tecnologia e assistência técnica para sua utilização, distribuição de conteúdos e materiais de apoio,

³ Information and Communication Flows through Community Multimedia Centers: Perspectives from Mozambican Communities; Sara Vannini, Isabella Rega & Lorenzo Cantona; Università della Svizzera italiana, via Buffi 13, Lugano 6900, Switzerland; Published online: 15 Nov 2013.

acordos com novos parceiros, elaboração de manuais de procedimentos, entre outros). A sua abordagem leva em consideração assuntos transversais, como a promoção da igualdade de género, tendo sido desenvolvidas acções especificamente com este propósito. Toda esta informação está disponível nos seus relatórios de monitoria e outros documentos consultados, conforme lista constante no Anexo B.

Os parceiros reconhecem a importância da intervenção do CAICC e o contributo do trabalho com as RCs e CMCs para o seu desenvolvimento organizacional, sobretudo na área das TICs. Apesar de, na sua maioria, associarem o CAICC à formação e capacitação nesta área e à prestação de apoio e assistência técnica, têm naquele um parceiro fundamental para a sua existência e funcionamento, um “ombro amigo” ao qual podem recorrer para qualquer tipo de preocupação, pois confiam que irão receber um tratamento e uma resposta adequada, ainda que seja a referência para “quem pode resolver”.

O trabalho do CAICC, não obstante ser maioritariamente realizado junto dos seus parceiros locais (RCs e CMCs), inclui também algumas actividades que têm como alvo as próprias populações (workshops). Estas acções complementares realizadas pelo CAICC, junto das comunidades, associações e autoridades locais têm também contribuído para um aumento do conhecimento e da utilização das TICs, o que foi notório nos locais visitados através, por exemplo, do acesso a internet por via do telefone celular ou da utilização deste para comunicar com as RCs (o que antes acontecia através dos cupões de dedicatória ou pela deslocação física até à rádio), por parte das pessoas contactadas.

Numa tentativa de perceber as discrepâncias encontradas entre os resultados da avaliação e os graus de satisfação e motivação encontrados no inquérito aos parceiros, recorreu-se à análise qualitativa, realizada com base nos comentários e notas das entrevistas realizadas. Assim, pode concluir-se que, regra geral, os parceiros avaliam de forma bastante positiva o trabalho realizado e, por reconhecerem a importância e a qualidade deste, estão muito motivados para o continuar. No entanto, a satisfação é menor, por causa das expectativas de apoio criadas pelos parceiros, que consideram que o CAICC poderia reforçar a sua intervenção, sobretudo em termos financeiros. Estas expectativas fizeram notar-se sobretudo na questão dos subsídios e fundos

disponibilizados pelo CAICC, para realização das actividades previstas, e é fundamental para esta análise, tendo constituído um factor crítico de satisfação. Embora seja possível entender estes comentários, dada a situação de insustentabilidade e os constrangimentos financeiros enfrentados pela maioria das RCs e dos CMCs, é importante referir que não faz parte da metodologia do CAICC o financiamento dos parceiros, que os fundos e subsídios são apenas disponibilizados em funções de algumas actividades que estes realizam, como a capacitação das comunidades.

A análise e discussão dos resultados do inquérito e da revisão de literatura realizados foi feita com base nos critérios que orientaram a avaliação. Esta análise é essencialmente qualitativa e resulta, sobretudo, das entrevistas agora realizadas e das percepções recolhidas ao longo dos últimos três anos. Apesar de existirem dados quantitativos consideráveis produzidos e recolhidos pelo CAICC, conforme já se referiu, alguns factores contribuíram para que a sua utilização não fosse simples, nomeadamente:

- Por um lado, esta informação centra-se maioritariamente nas actividades realizadas e nos resultados imediatos (*outputs*) conseguidos, não permitindo, por si só, medir o nível de alcance dos resultados intermédios (*outcomes*) ou do impacto alcançado. Os relatórios anuais conseguem apresentar, até certo ponto, estes outcomes, mas a informação qualitativa referente a processos de mudança de comportamento, no que toca à governação e a questões de cidadania e participação é algo limitada;
- Por outro lado, a existência de vários formatos de relatórios (devida à existência de vários parceiros de financiamento, com requisitos específicos), a utilização de diferentes indicadores, em cada um dos anos, para medir um mesmo resultado (alguns são recolhidos num ano, mas não nos outros) ou na apresentação dos mesmos (em alguns relatórios os indicadores não são directamente ligados aos resultados ficando ao critério do leitor estabelecer esta relação), não facilitando a leitura clara sobre o progresso dos resultados esperados estabelecidos no PE⁴;

⁴ Por exemplo: No relatório dos resultados intermédios 2013. Na descrição do progresso alcançado no resultado 1 apenas há referência a um dos dois indicadores definidos para o medir. No resultado 2 não há referência a nenhum dos indicadores definidos para medir este resultado.

- O facto de não haver um *baseline* para os indicadores estabelecidos nem metas definidas no PE, o que impossibilita a aferição do exacto grau de alcance e cumprimento dos objectivos estratégicos ali definidos, pelo menos de forma quantitativa⁵;
- Finalmente, seria interessante ter acesso a informação recolhida directamente pelos parceiros locais nas suas zonas de intervenção, o que constitui um enorme desafio tanto para as RCs e CMCs (falta de treino, rotatividade dos colaboradores, escassez de recursos materiais e financeiros) como para o CAICC e outros parceiros a operar na mesma área. A introdução de ferramentas como FrontlineSMS pretendia também contribuir para este efeito, sendo que algumas rádios fazem inquéritos de audiência, mas os resultados não são guardados.

A relevância da intervenção do CAICC é inegável e claramente demonstrada através dos inquéritos às percepções realizados, do levantamento levado a cabo para efeitos desta avaliação ou dos inúmeros estudos realizados paralelamente. Diversas análises e estudos de caso publicados por organizações em todo o mundo sugerem que as TICs têm um impacto potencial significativo para acelerar o acesso a informação e a disseminação desta, facilitar a participação pública na governação local, aumentar a eficácia dos serviços públicos e o acesso aos mesmos, aumentar os níveis de transparência e boa-governação, contribuir para o crescimento económico, entre outros.

O trabalho do CAICC tem sido bastante eficaz junto dos seus parceiros: o conhecimento e utilização de TICs aumentou de forma acentuada, com a utilização de internet como fonte de informação e canal para a circulação de informação local, a participação na lista de discussão do CAICC, a abertura de contas no *Facebook* que são utilizadas para disseminação de informação e como espaço de debate, reflectem bem esta eficácia.

A questão mais complicada prende-se, no entanto, com a eficácia deste trabalho junto das comunidades e população em geral. Pode assumir-se que a existência de RCs e o aumento de participação dos cidadãos nos seus programas ou a crescente utilização dos Telecentros são bons indicadores de comunidades mais informadas e mais

⁵ Existindo dados que são utilizados como linha de base, os mesmos deveriam ser compilados e estar apresentados de forma consolidada e estruturada.

participativas, mas apresentar evidências concretas desta eficácia e deste impacto tem sido um dos maiores desafios enfrentados. A este propósito, o CAICC estabeleceu, aliás, como um dos seus objectivos reforçar o impacto que é possível constatar através do aumento do número e da variedade das fontes de informação disponíveis localmente.⁶

No que toca à eficiência do CAICC e da sua equipa de trabalho, a avaliação é francamente positiva, com a quase totalidade dos inquiridos nesta avaliação a afirmar que é fácil ter acesso a esta equipa e que a sua disponibilidade para apoiar os parceiros e o conhecimento técnico demonstrado se encontram bastante acima da média, quando comparados com outros parceiros das RCs e dos CMCs.

A análise dos processos de trabalho, da percepção dos inquiridos, e dos vários documentos existentes, permite perceber e provar a importância que questões como a partilha, a transparência e a prestação de contas assumem para o CAICC e orientam a sua forma de trabalhar. A disseminação de informação, a promoção da inclusão e participação e a horizontalidade das relações estabelecidas, quer dentro da equipa, quer entre o CAICC e os seus parceiros (outras OSCs, GdM, organizações internacionais, RCs e CMCs), são também princípios que se realçam. Também contribui para esta eficiência a preocupação do CAICC com a multiplicação dos efeitos da sua acção (através dos pontos focais e dos mini-cursos, por exemplo), considerados como importantes para descentralização e empoderamento dos parceiros, ainda que persistam alguns desafios à efectivação destes mecanismos.

⁶ Para mais informação, ver estudo comparativo do MAE, GABINFO e FORCOM e conclusões do CAICC.

Resultados Intermédios	Alcance e alinhamento com PE (verificados com base nos indicadores definidos)
<p>OE1: Uma rede de TICs comunitárias mais forte, solidária e actuanes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A percepção dos parceiros do CAICC em relação à sua intervenção é bastante positiva, o que foi possível constatar tanto através desta avaliação, como dos inquéritos anteriormente realizados. • O nº de publicações e <i>Likes</i> na página do <i>Facebook</i> do CAICC e as participações na lista de discussão, com maior ou menor utilização ao longo dos últimos 3 anos, indicam um conhecimento destes canais e da predisposição para uso das TICs para colaboração e ajuda mútua entre os membros. • No entanto, seria interessante fazer uma análise mais consistente dos assuntos abordados nestas trocas de mensagens, para se poder analisar em que medida/área estes membros estão a intervir ou se as dúvidas são resolvidas
<p>OE2: Centros de informação e comunicação respondem melhor às demandas e necessidades de desenvolvimento das comunidades que servem</p>	<ul style="list-style-type: none"> • As comunidades, regra geral, não conhecem o CAICC, mas conhecem bem as suas RCs, os programas que emitem, e participam activamente nestes programas. Em alguns casos, sobretudo se participaram em alguns dos seus workshops ou se fizeram algum curso de informática nos CMCs, este conhecimento existe, embora não conheçam os detalhes da sua intervenção • Apreciam o facto de poderem fazer uso dos seus celulares para facilmente comunicarem com as RCs, o que antes exigia a sua deslocação ao local. As SMS são utilizadas para participar dos programas interactivos, para transmitir dedicatórias e também para “chamar a atenção” dos locutores, quando estes cometem algum suposto erro. • Reconhecem a crescente qualidade dos serviços prestados pelas RCs, tais como o nível de informação disponibilizada ou a qualidade das emissões e peças produzidas. • Ao longo destes três anos o CAICC envidou esforços para fornecer produtos e serviços (tecnologia, equipamento, assistência técnica, conteúdos) às RCs e CMCs que possibilitam uma relação mais horizontal com o seu público e uma utilização mais eficaz das TICs na promoção da participação das comunidades e da cidadania; • Verificou-se a existência de “arranjos” com as autoridades, por forma a garantir a sua “coexistência pacífica”, facilitar o funcionamento das RCs (por exemplo anúncios da Administração em troca do pagamento da luz) ou participação destas nos seus programas

<p>OE3: Comunidades mais conscientes do potencial das TICs para usufruto dos seus direitos e liberdades e para o seu desenvolvimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O acesso a internet, quer pelas pessoas individualmente, quer pelos colaboradores das RCs, para produção de notícias e programas, tem permitido aumentar o acesso a informação e o nível de conhecimento sobre os mais variados assuntos, entre os quais os seus direitos e liberdades fundamentais. A facilidade com que se utiliza o celular para interagir durante os programas demonstra também este potencial; • É possível perceber que as comunidades estão conscientes do potencial das TICs, todavia utilizam-nas, maioritariamente, em prol de benefícios pessoais, como o lazer e a recreação. • A distribuição de conteúdos por parte do CAICC tem contribuído para mais informação, sobretudo no que toca a legislação disponível, mas a capacidade para utilização destes conteúdos revelou-se ser relativamente fraca, por não ser fácil a interpretação de alguns destes documentos; • O número de cidadãos abrangidos pelas RCs e CMCs, ainda que seja elevado, não é um indicador suficiente para se perceber se as comunidades estão mais conscientes do papel das TICs para usufruto dos seus direitos ou para aumento da sua participação cívica e contributo para o desenvolvimento. Questões de crescimento pessoal e profissional e defesa de interesses próprios e individuais parecem nortear muitas das participações.
<p>OE4: Um CAICC consolidado e proactivo, prestando serviços apropriados e de qualidade à rede nacional de TICs comunitárias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • As RCs e CMCs reconhecem toda a qualidade da assistência técnica prestada pelo CAICC e das suas acções de capacitação, embora solicitem maior profundidade nos temas abordados e/ou mais tempo para formação. Também realça da sua avaliação a relação próxima que têm com a equipa e toda a abertura e disponibilidade para colaborar. Não restam dúvidas que os serviços que o CAICC presta são apropriados e de qualidade, o que se pode inferir também da aproximação feita por novos parceiros para colaboração; • Foram elaborados manuais de procedimentos, realizadas reuniões do CD e mais acordos com parceiros conseguidos. Contudo, o crescimento organizacional representa desafios que poderão implicar um reforço dos recursos, sobretudo humanos, que o CAICC tem disponíveis; • O CAICC é exemplo de liderança, colaboração e prestação de contas, conforme as opiniões recolhidas entre colaboradores, parceiros, doadores e os beneficiários das suas intervenções.

5. Conclusões e Recomendações

As conclusões aqui apresentadas foram orientadas pelas perguntas-chave estabelecidas nos Termos de Referência, no âmbito das quais se tentou sintetizar os resultados encontrados na avaliação e a análise realizada.

5.1. As actividades realizadas e os resultados alcançados estão alinhados com o PE e contribuem para os seus objectivos e prioridades?

Todas as actividades e iniciativas levadas a cabo pelo CAICC têm contribuído para as prioridades, os objectivos estratégicos e os resultados estabelecidos no PE. Aferir a medida em que estes estão a ser alcançados é, todavia, um desafio significativo do CAICC, como é aliás de qualquer programa semelhante.

São vários os constrangimentos que o CAICC enfrenta na implementação das suas acções e que limitam a eficácia das mesmas. Estes constrangimentos ultrapassam, em larga medida, a sua capacidade de intervenção, senão vejamos:

- As RCs e os CMCs trabalham na sua maioria com pessoal voluntário, o que gera uma grande rotatividade entre os seus colaboradores, perdendo-se a motivação e o potencial transformador gerado pela intervenção do CAICC através dos seus cursos, intercâmbios e formação no trabalho. A sustentabilidade e capacidade de geração de rendimento das RCs e dos CMCs são bastante limitadas, o que leva a que o equipamento avariado nem sempre possa ser reparado ou que a capacidade de recolha de informação seja diminuta. Por estes mesmos motivos, tem-se mostrado limitada a capacidade de actuação e transformação dos parceiros no contexto da sua governação interna ou da prestação de contas;
- Apesar das inúmeras actividades dirigidas a mulheres, como intercâmbios ou concursos de várias naturezas, a participação feminina nas RCs ou nos CMCs continua a ser bastante reduzida. Conforme foi possível apurar, este facto fica a dever-se, sobretudo, a questões estruturais, tais como o desequilíbrio nas

relações de poder entre homens e mulheres, que leva a que os maridos ou companheiros das mulheres que se envolvem nesta colaboração a venham a impedir mais tarde, à medida que o envolvimento das mulheres no trabalho aumenta e, portanto, a sua disponibilidade para tarefas domésticas diminui; ou a ausência de remuneração, que leva a que muitas mulheres optem por outras actividades;

- O resultado de RCs e CMCs mais capacitados e da maior participação das comunidades, no seu engajamento em questões de cidadania, participação e governação, não tem sido fácil aferir, havendo necessidade de mais estudos aprofundados sobre esta matéria. Seria interessante perceber, por exemplo, se os comités instituídos localmente, ou se a participação das comunidades nos conselhos consultivos, são reflexo desta capacitação. De igual forma, também é necessário perceber em que medida a utilização dos canais disponibilizados pelo CAICC para troca de experiências e ajuda mútua entre os parceiros está a contribuir para mais solidariedade entre estes.

Há uma quantidade significativa de informação disponível nos relatórios do CAICC. Da sua leitura pode-se perceber facilmente a importância do trabalho do CAICC junto dos seus parceiros. No entanto, existem problemas consideráveis ao nível do registo da informação ou do tipo de informação que está a ser recolhida. Se o sucesso do CAICC for medido apenas com base na análise dos seus relatórios e dados estatísticos preparados torna-se complexo atribuir-lhe o valor e a importância que a sua intervenção merece e que as visitas ao campo permitem comprovar. Devido a algumas fragilidades na recolha e processamento de informação, não é possível quantificar/estimar o grau de cumprimento do PE – um dos objectivos definidos para a equipa de trabalho.

Por estas razões, é importante promover a utilização de fontes de informação alternativas e/ou disseminar melhor os estudos e inquéritos às percepções. Mais informação sobre as alternativas avançadas poderá ser encontrada no tópico sobre as lições aprendidas e as recomendações propostas.

Resumidamente, ao longo desta avaliação, foram encontradas algumas dificuldades, que não permitem uma resposta cabal à pergunta avançada no início desta secção, nomeadamente e entre outras:

- Existe alguma inconsistência nos formatos usados nos relatórios. Cada relatório foca a sua atenção numa área diferente, o que dificulta a análise do progresso das actividades do CAICC como um todo. Os relatórios centram-se muito na análise dos processos e na descrição de actividades, mas nem sempre estas são relacionadas com um resultado (imediato ou intermédio), ou não fazem menção ao indicador para o qual contribuem;
- Os resultados não são sempre medidos com os mesmos indicadores e nem sempre os mesmos indicadores são utilizados nos relatórios ou a sua progressão não é medida sistematicamente. Esta tarefa é também dificultada pelo facto de não terem sido definidas metas e *baselines* para o PE;
- Os anexos estatísticos dos relatórios quantificam as actividades realizadas, mas não as ligam ao PE. O leitor fica encarregue de fazer a ligação e assumir que determinada actividade vai de encontro a determinado resultado do PE;⁷
- Os indicadores definidos são algo ambíguos e multifacetados, o que dificulta a sua quantificação e análise do seu cumprimento. Por outro lado, as fontes definidas para obtenção dos dados relativos aos resultados intermédios do PE não têm permitido recolher a informação necessária. Uma vez que muitos indicadores são qualitativos, será necessário definir claramente o modo de aferição deste indicador (através, por exemplo, de indicadores proxy);

⁷ Em determinados momentos os títulos e *headings* divergem entre os relatórios e entre estes e o PE, dificultando uma leitura clara neste sentido. Por exemplo, no anexo estatístico trimestral de 2013, o indicador 1.1.1. (grau de uso...) não tem a mesma numeração em mais nenhum documento. No plano, o 1.1.1. diz respeito a uma actividade (realizar cursos regionais).

A exceção a esta capacidade de medição é o Objectivo Estratégico 4 “Um CAICC consolidado e proactivo, prestando serviços apropriados e de qualidade à red e nacional de TICs comunitárias”, pois além de ser consensual entre os seus vários parceiros que o CAICC é um exemplo de esforço e dedicação, o número de parceiros e contratos que este conseguiu assegurar nos últimos três anos é demonstrativo desse facto.

No entanto, deve ser feito um esforço no período restante de implementação deste PE para ultrapassar os desafios que implicam dar resposta a todas as novas parcerias, com os seus novos requisitos de prestação de contas. Seria muito importante para o sucesso do CAICC conseguir garantir um fundo comum e finalizar um Memorando de Entendimento com os seus parceiros.

5.2. O estatuto actual do CAICC deverá ser adaptado?

A larga maioria dos *stakeholders* entrevistados sugere a alteração do estatuto do CAICC e a sua transformação em uma associação ou ONG. Duas razões principais foram apontadas para que os entrevistados manifestassem esta opinião:

- Facilitar a mobilização de recursos e *fundraising* (na opinião destes, uma instituição pública tem maior dificuldade em obter financiamento);
- Libertar o CAICC da burocracia e limitações que podem resultar do facto de estar ligado a uma instituição pública.

Todavia, na opinião da equipa de avaliação, o actual registo do CAICC serve os seus interesses e adequa-se àquela que é a sua visão, missão e finalidade. Das entrevistas realizadas, considerou-se que questões de governação começam a ser relativamente bem aceites, com a existência de legislação e uma maior consciência por parte das autoridades sobre a necessidade de prestação de contas aos cidadãos e os mecanismos estabelecidos para promover a participação destes. No entanto, a censura e a desconfiança perante iniciativas desta natureza permanecem uma realidade e, por estes motivos, a existência de uma instituição pública, como a UEM, por trás da intervenção do CAICC é um facilitador do seu trabalho nos distritos e nas comunidades.

Por outro lado, a ligação com a academia poderá permitir a capitalização da informação recolhida e a gestão do conhecimento gerado nas suas acções (sendo necessário explorar melhor esta oportunidade, como se poderá verificar adiante). Finalmente, as portas já foram abertas para que mais parceiros se associem ao CAICC e financiem o seu funcionamento e actividades, pelo que as boas práticas e lições aprendidas deverão servir para outros casos. A UEM poderá jogar um papel mais activo na mobilização de recursos.

5.3. Quais são as lições aprendidas e as recomendações para a fase seguinte?

O CAICC tem uma consciência elevada das lições que tem vindo a aprender ao longo dos últimos três anos, das intervenções com maior sucesso, dos desafios que enfrenta na implementação do seu PE, e tem vindo a tentar dar-lhes resposta, dentro daquelas que são as suas capacidades humanas, financeiras e materiais. Prova deste facto são os inúmeros relatórios e documentos produzidos neste sentido, e as iniciativas de resposta definidas através dos planos de acção estabelecidos anualmente.⁸

1. O CAICC deve reforçar a sua capacidade de recolha e sistematização de informação, de modo a possibilitar a medição dos resultados intermédios (*outcomes*) e do impacto da sua intervenção e, assim, poder provar a sua eficácia. A informação recolhida, embora extensa e bastante útil, não é suficiente, na opinião da equipa de trabalho, para esta avaliação. A relevância e eficácia do trabalho do CAICC são inegáveis, mas seria importante que lhe pudessem ser atribuídos os seus verdadeiros créditos, o que implicará ir para além da medição dos *outputs*. Para tal, propõe-se o seguinte:

1.1. A contratação de um oficial de Monitoria e Avaliação (M&A), que tenha como primeira função definir um plano de M&A e de organizar e sistematizar toda a informação disponível. Não havendo a possibilidade de contratação, poderia colocar-se a hipótese de alocar esta função a um dos actuais colaboradores do

⁸ A este propósito, consultar por exemplo o Anexo 3 do Relatório Anual de 2013, sobre lições aprendidas.

CAICC, devendo garantir-se a sua capacitação técnica e disponibilidade de tempo para exercício das novas funções;

- 1.2. A revisão do seu quadro lógico, no que toca aos indicadores definidos e às fontes de verificação, para que a procura de informação possa ser efectivamente orientada por resultados e a recolha de dados seja realizada de forma consistente. Independentemente dos esforços do CAICC para recolher informação palpável sobre os seus resultados, os indicadores estabelecidos podem ser trabalhados de modo a facilitar a sua tarefa;
 - 1.3. A operacionalização das avaliações qualitativas previstas no Plano de M&A do CAICC e a introdução de novas metodologias de avaliação, mais participativas e menos focadas nos *outputs* e em dados quantitativos, como por exemplo *Most Significant Change* e *Storytelling*⁹ através da capacitação dos colaboradores do CAICC, mas principalmente do pessoal das RCs e dos CMCs, para que sejam partes activas neste processo;
 - 1.4. A utilização do método de avaliação que permita seguimento de comunidades onde o CAICC está presente e onde não está (funcionando como grupo de tratamento e grupo de controlo, respectivamente) com a definição de indicadores e a sua *baseline*, para apuramento das diferenças existentes, após a intervenção. Embora reconhecendo as implicações financeiras de uma avaliação desta dimensão, é de todo o interesse realizá-la, para que seja possível, efectivamente, medir o impacto do CAICC. Poderia colocar-se a hipótese de tal avaliação servir vários parceiros a intervir na mesma área, como forma de ultrapassar os constrangimentos financeiros, podendo ser negociada esta metodologia com os diferentes doadores;
2. Embora o trabalho do CAICC seja de elevada qualidade (o que rapidamente se deduz pelo resultado da presente avaliação e pelo grau de satisfação encontrado entre os

⁹ Mais informação sobre estas metodologias poderá ser encontrada no seguinte link:
http://evaluationtoolbox.net.au/index.php?option=com_content&view=article&id=61&Itemid=157

entrevistados), é necessário e possível reforçar a sua capacidade de actuação, o trabalho de descentralização que vem realizando e a eficácia da sua intervenção. Este reforço pode acontecer por:

- 2.1. Governação:** rever a estrutura de governação interna, dinamizar o papel do Comité Director, coordenar com os doadores e entre os vários parceiros a intervir no sector para realização de visitas, de monitoria e eventualmente avaliações conjuntas;
- 2.2. Maior aposta no potencial dos seus pontos focais,** que parecem ser uma iniciativa bem recebida pelos seus parceiros. Neste caso, o CAICC deve trabalhar no sentido de garantir a existência de mais pontos focais (ou pontos focais alternativos, por região), de modo a colmatar eventuais faltas de disponibilidade, através de mais formações; e garantir recursos financeiros suficientes para melhor exercício das suas funções, através de deslocações mais frequentes aos restantes parceiros ou de kits de assistência técnica mais completos;
- 2.3. Reorganização do orçamento** que permita aumentar o nível de subsídios dados às RCs para realização dos mini-cursos e dos workshops junto das comunidades, como forma de incentivar a sua dedicação;
- 2.4. Treinamento dos colaboradores das RCs e dos CMCs** para gestão de projectos e mobilização de recursos. Embora fora do âmbito de actuação do CAICC estas iniciativas poderão contribuir para uma maior eficácia do seu trabalho e irão beneficiar a intervenção de outros parceiros. Por isso, deve ser discutida a possibilidade de se concertarem esforços entre todos;
- 2.5. Apesar dos esforços já realizados pelo CAICC neste sentido,** trabalhar para uma maior coordenação com outros parceiros implementadores de programas similares, no sentido de se alinharem agendas de deslocação e visitas, para racionalização dos recursos necessários para deslocações. Esta coordenação poderia ser estudada juntos dos financiadores das várias organizações, no momento em que se estabelecem os planos operacionais; Coordenação com

outros actores para evitar duplicação de actividades e desperdício de recursos (múltiplas visitas, por exemplo);

2.6. A sua visibilidade é reduzida, para além do sector e dos parceiros com os quais trabalha. Seria útil, numa perspectiva de reconhecimento, mas também de sustentabilidade, trabalhar melhor o seu posicionamento e “marketing” institucional, o que poderia acontecer de várias formas, entre as quais:

- Realização de conferência internacional sobre ICT4D, com o lançamento de estudos de caso, estudo em profundidade, cientificamente elaborados;
- Organização de toda a informação recolhida em vídeo ou infográficos, de modo a torná-la mais fácil de consumir e mais apelativa aos olhos de potenciais interessados na intervenção do CAICC.

3. No que toca à estrutura institucional do CAICC, assumindo que esta se irá manter, conforme discutido no ponto 5.2 do presente capítulo, recomenda-se que:

3.1. O CAICC negocie com a UEM a atribuição de espaço físico adicional, para permitir melhoria do arquivo, circulação dos colaboradores, ambiente mais acolhedor, que propicie mais organização e estímulo de trabalho;

3.2. Se explore melhor o potencial académico deste programa, para potenciar a capacidade de gestão de conhecimento, através, por exemplo, de acordos com outros departamentos da UEM, parcerias em projectos de investigação, para recolha de informação sobre determinados componentes da intervenção do CAICC, da realização de estudos de caso ou do contributo para teses e dissertações.

A presente avaliação de meio-termo permite concluir que, embora exista espaço para - e se recomende - a implementação de melhorias nos dois anos que se seguem, o trabalho realizado pelo CAICC nos últimos três anos está alinhado com e a contribuir para o alcance dos resultados e objectivos previstos no seu PE. Esse trabalho reflecte-se no aumento do acesso a informação credível e clara por parte das comunidades e, em

última análise, na sua reivindicação de mais espaços de participação e na maior utilização das oportunidades de contribuição criadas pelas RCs e CMCs e pela crescente e mais actualizada utilização das TICs. Contudo, e como referido ao longo deste relatório, é imperativo que o CAICC reforce o seu sector de M&A, o mais breve possível, para impulsionar a sua capacidade de recolha e sistematização de dados, sobretudo no que toca aos resultados intermédios, sob pena do impacto das valiosas acções que realiza nas comunidades onde opera não poder ser adequadamente aferido.

(FIM)

ANEXOS

A. Histórias de Sucesso

HISTÓRIA DE SUCESSO 1

Neli Manhiça – Rádio Comunitária da Manhiça

“Quando a mulher quer, ela conquista o seu lugar. Mas muitos ainda não estão a ver que este mundo precisa das mulheres para andar!”

Quando Neli Manhiça começou a trabalhar como voluntária na Rádio Comunitária da Manhiça, em 2012, ela sentia que não sabia comunicar-se devidamente, o que a deixava insegura para seguir os seus sonhos e projectos.

Hoje ela é uma das mais populares apresentadoras da rádio, com o programa “Trocando Ideias”, produzido em língua Changana, e uma referência na sua comunidade. No programa, Neli combina estrategicamente temas educativos de grande importância para a comunidade e questões “ligadas ao coração”, ao romance, as favoritas da audiência, na sua experiência. Quando não está na rádio a jovem termina o curso de Gestão de Negócios à distância e trabalha como digitadora no Centro de Investigação em Saúde da Manhiça.

Apesar de a rádio a ter ajudado a ultrapassar o seu medo de comunicar, foi já em 2014 que Neli sentiu o seu potencial para influenciar positivamente a sua comunidade dar um salto qualitativo considerável, em resultado directo da introdução do CAICC, e da tecnologia, conhecimento e contactos com que passou a contar. “O CAICC ajudou-me muito. Trouxe-me muitos amigos, mas também acesso a tecnologia e instrumentos, como o *Adobe Audition*, que são muito importantes para a nossa rádio”, explica Neli, e acrescenta: “Eu não tinha noções [técnicas] sobre fazer rádio e já cá estava há quase um ano; o CAICC trouxe-me esse conhecimento.”

Segundo a jovem radialista, a qualidade do conteúdo informativo tem aumentado desde que o programa foi introduzido na rádio. A base de notícias do CAICC e o conteúdo disponível no seu Website permitem que Neli e os colegas pelo país fora acedam,

partilhem e debatam notícias de todo o país, oportunidade que não tinham anteriormente.

E os benefícios da exposição de Neli a novo conhecimento, tecnologias e oportunidades estão já a alargar-se para a comunidade de que faz parte. Ela orgulha-se de, através do CAICC, poder formar associações locais e membros da comunidade no uso do computador e da internet, incluindo a criação e utilização de contas de e-mail e até abertura de contas na rede social *Facebook*. Para a maioria dos beneficiários das formações que Neli realizou até agora este é o primeiro contacto com tais tecnologias, cujo impacto na sua qualidade de vida pode ser preponderante.

No entanto, como mulher, Neli sente que as oportunidades de crescimento e de consciencialização para os seus direitos a que teve acesso ainda não alcançam grande parte das mulheres da sua comunidade. Recorda inclusivamente casos de colegas que tiveram que deixar a rádio porque os seus maridos não queriam que trabalhassem fora de casa. “Quando a mulher participa na rádio muitas vezes tem opiniões mais construtivas que o homem, mas tem timidez, medo de falar, sente-se inferior. Especialmente mulheres envolvidas em violência doméstica ainda têm muito medo de denunciar, porque ele é marido e é responsável pela subsistência dela, ou porque acreditam que ele vai mudar. (...) Há muito trabalho a fazer...”, refere.

Para Neli, a rádio e o CAICC podem contribuir de forma preponderante para o aumento da qualidade de vida das mulheres, promovendo programas radiofónicos e também debates nas comunidades que as envolvam, e criando oportunidades de formação em informática e novas tecnologias para as mulheres da comunidade.

HISTÓRIA DE SUCESSO 2

O FrontlineSMS e a transformação do trabalho dos comunicadores em Moçambique

O FrontlineSMS é um exemplo concreto do impacto positivo que as novas tecnologias podem ter nas vidas não apenas de comunicadores e implementadores dessas novas tecnologias nas comunidades de Moçambique, como também dos membros dessas mesmas comunidades.

Este software, em uso pelo CAICC desde 2012, serve hoje propósitos que vão muito além daqueles que foram antecipados. O contributo do FrontlineSMS é enfatizado na primeira pessoa pelos profissionais que com ele lidam diariamente: “[Com o FrontlineSMS] fazemos inquéritos para os ouvintes dizerem o que acham dos programas, e daí aprendemos e amadurecemos como profissionais e melhoramos a qualidade de conteúdos que partilhamos com a comunidade”, afirma Caetano Alberto, da Rádio Comunitária Guruè, na província da Zambézia. Já para Amade Abubacar, da Rádio Comunitária de Macomia, o software ajudou a suprir uma das grandes lacunas com que a rádio se deparava antes – o acesso a informação credível: “agora recebemos informação da comunidade em primeira mão antes de irmos ao terreno. Isso ajuda-nos a produzir informação completa”.

Antes de o FrontlineSMS ser introduzido nas RCs e CMCs abrangidos pelo CAICC, os comunicadores usavam os seus telemóveis particulares para interagir com os ouvintes via SMS. Isto criava diversos constrangimentos, desde a dificuldade da parte dos ouvintes em fixar um único número para comunicação com a rádio, à invasão da privacidade dos comunicadores, que continuavam a receber mensagens endereçadas à rádio depois de terminarem o seu expediente. Era igualmente impossível medir os resultados da interacção com os ouvintes ou realizar sondagens de opinião de modo rigoroso.

O software FrontlineSMS é gratuito, e permite a ligação entre telemóveis e computadores sem ter que se passar pela Internet. Os SMS enviados para o número

designado caem num computador, onde podem ser lidos e arquivados. Isto permite, por exemplo, que os locutores comuniquem em tempo real com os seus ouvintes.

Num acto inédito naquele local, em 2014 os estudantes de Mandlakazi tiveram a oportunidade de interagir via FrontlineSMS com docentes no quadro da preparação dos exames, através da rádio comunitária local. Como explica Reginaldo Matusse, daquela rádio: “convidámos vários docentes e os estudantes enviavam mensagens com dúvidas para o estúdio. Graças ao Frontline nós conseguimos interagir com eles e satisfazer as suas dúvidas; as que não conseguíamos no momento, procurávamos respostas e enviámos SMS de volta para os estudantes”.

O sistema de arquivo do FrontlineSMS permite ainda quantificar as mensagens recebidas e analisar essa informação qualitativamente, fornecendo aos utilizadores dados relevantes sobre as suas audiências. Além disso, permite criar inquéritos fechados com perguntas de escolha múltipla e duas opções de resposta (Sim ou Não). As respostas colhidas são quantificadas e representadas graficamente. Este instrumento é crucial para a melhoria do trabalho das rádios comunitárias e CMCs.

Embora tenha começado por ser usado como um canal de comunicação do CAICC, rapidamente se percebeu que o potencial do FrontlineSMS ia mais longe. Desde 2012 o CAICC já expandiu a instalação e uso da plataforma FrontlineSMS em mais de 60 RCs e CMCs, três instituições e um jornal. Estima-se que mais de 5.000 SMS foram partilhadas pelas rádios (59 RCs e CMCs com plataforma instalada pelo CAICC). O destaque vai para o fluxo de 819 SMS registado em Namialo, província de Nampula, e em Chiúre, Cabo Delgado, com 724 SMS.

Como é natural, nem tudo tem sido fácil ao longo do processo iniciado pelo CAICC. As principais dificuldades encontradas na implementação efectiva do FrontlineSMS incluem desde a simples falta de interesse ou resistência à mudança por parte dos comunicadores, até ao roubo de equipamentos, ou a sua monopolização para outros fins, avaria dos computadores e perda do software, perda de colaboradores com conhecimento sobre a plataforma e a não-transmissão de conhecimentos a nível interno.

Ainda assim, o sucesso do FrontlineSMS é inegável, e já levou mesmo a que outras organizações contactassem o CAICC para fazer uso do software. Neste sentido, existem actualmente iniciativas como a parceria entre o UNICEF e o CAICC, através da qual são partilhadas mensagens regulares sobre saúde, protecção social, calamidades e outros temas para uso nos programas radiofónicos. Deste modo, as RCs e CMCs que trabalham com o CAICC recebem informações importantes em tempo real, sem custos ou necessidade de usar a Internet. Devido ao crescimento desta plataforma, o CAICC tem estado a instalar e a formar um número crescente de parceiros locais interessados no uso das TIC para melhorar a produção, circulação e partilha de conteúdos sobre como utilizar o FrontlineSMS.

Para o CAICC, o crescimento verificado demonstra que a assimilação das TIC, que pode ser lenta ou muito rápida, dependendo de cada caso, representa um marco importante na inclusão digital de comunidades anteriormente excluídas, com impactos concretos a vários níveis da qualidade de vida e de trabalho das pessoas.

B. Documentos Consultados

Gerais

- Plano estratégico 2012 - 2016
- Indicadores de Monitoria por Resultado
- Lista de CMCs, Telecentros e Rádios Locais e Comunitarias em Moçambique
- Estudos sobre Rádios Comunitárias – Tabelas Comparativas
- Análise dos resultados dos estudos do MAE, GABINFO e FORCOM e lições para o CAICC
- Inquérito sobre resultados do CAICC a nível local
- Análise e participação de mulheres em RCs e CMCs
- Lições aprendidas na implementação do projecto, Janeiro a Dezembro de 2013
- Inquérito aos parceiros locais
- Código de Conduta
- Política de Género
- Resultados da avaliação do workshop das radios modelo, IREX
- Resultados Finais do Concurso 2013 “As mulheres do meu distrito”
- Acta da reunião do Comité Director de 19 de Novembro de 2013
- Inquérito aos Membros da Rede
- Estudo de Caso de 6 Rádios Comunitárias

2012

- Plano de Actividades para 2012 para resultados intermédios e imediatos
- Resultados Imediatos 1 Abril - 31 Dezembro 2012
- Resultados Intermédios - 1 Abril - 31 Dezembro 2012

2013

- Plano de Actividades para 2013 por resultados intermédios e imediatos
- Resultados Intermédios - 1 Abril - 31 Dezembro 2013
- Resultados Imediatos - 1 Abril - 31 Dezembro 2013
- Relatório 1 Janeiro - 31 Dezembro 2013
- Estatística trimestral - Resultados imediatos segundo indicadores do PE

2014

- Plano de Actividades para 2014 Janeiro - Junho 2014
- Plano de Monitoria para 2014
- Plano de actividades 2014 por resultados intermedios e imediatos (21 Março 2014)
- Relatório semestral para IBIS - 1 Janeiro - 30 Junho 2014
- Relatório Trimestral no. 7 - 1 Janeiro - 31 Março 2014
- Relatório Trimestral no. 8 - 1 Abril - 31 Junho 2014
- Estatística semestral - Resultados imediatos segundo indicadores do PE 2014

C. Lista de participantes nas entrevistas

N	Nome	Organização	Local
1	Agostinho Muchava	CMC Voz Coop	Maputo
2	Alex Fabião	CMC Chilembene	Chilembene
3	António Zumbira	Rádio Quelimane FM	Quelimane
4	Bernardo Ricardo	CMC Chilembene	Chilembene
5	Caetano Alberto	RC de Gurue	Gurué
6	Carlos Ganunga	CAICC	Maputo
7	Claudino Tivane	CAICC	Maputo
8	Claudio Fotine	CMC Voz Coop	Maputo
9	Cremildo Carlos	Dir. Distrital Educação	Morrumbene
10	Dionisia Mabumo	CMC Manhica	Manhiça
11	Elias Peleme	CMC Chilembene	Chilembene
12	Elias Raul Langa	CMC Manhica	Manhiça
13	Augusto Uamusse	IBIS	Maputo
14	Ernesto Manhiça	CMC Manhica	Manhiça
15	Eurico Rosário Guedes	CMC do Ile	Ile
16	Fernando de Almeida Vaz	CMC do Ile	Ile
17	Francisco Mabila	CIUEM	Maputo
18	Gertrudes Macueve	MCT	Maputo
19	Henrique Silva	Rádio Comunitária Erive	Maganja da Costa
20	Irmã Idalina Patia	Rádio Nova Paz	Quelimane
21	Irmã Justina	Rádio Nova Paz	Quelimane
22	Jordão Nomeado	Rádio Comunitária Erive	Maganja da Costa
23	Matateu Ubisse	CAICC	Maputo
24	Michael Sambo	IESE	Maputo
25	Moisés Mucelo	Prog. Nac. CMCs	Maputo
26	Naldo Chivite	FORCOM	Maputo
27	Neli Moiane	CMC Manhica	Manhiça
28	Olga Mutemba	CMC Voz Coop	Maputo
29	Oswaldo Albino	Rádio Comunitária Erive	Maganja da Costa
30	Phillip Machon	MASC	Maputo
31	Polly Gaster	CAICC	Maputo
32	Rui Carlos Francisco	RC CMC Chilembene	Chilembene
33	Xavier Palice	Rádio Comunitária Erive	Maganja da Costa
34	Zulficar Abdul Latifo	CMC Morrumbene	Morrumbene

D. Questionário

Exmo(a). Senhor(a),

Este questionário surge no contexto da avaliação de meio termo do Plano Estratégico 2012-2016, que o CAICC/CIUEM se encontra a realizar. O questionário foi elaborado tendo em mente dois objetivos principais:

1. Avaliar a percepção dos respondentes em relação ao desempenho do CAICC e à relevância, eficácia e eficiência do seu trabalho, junto dos seus parceiros e das comunidades onde estes estão inseridos;
2. Medir o grau de satisfação dos respondentes relativamente aos serviços e produtos disponibilizados pelo CAICC.

O questionário deverá ser preenchido e devolvido pela mesma via até dia 5 de Outubro de 2014. O CAICC e a equipa de trabalho agradecem a sua atenção e disponibilidade para colaborar nesta avaliação.

AVALIAÇÃO DE MEIO TERMO DO PLANO ESTRATÉGICO 2012-2016 DO CAICC/CIUEM QUESTIONÁRIO PARA PARCEIROS

QUESTIONÁRIO Nº

(a preencher pelas avaliadoras)

CARACTERIZAÇÃO

Nome ou Instituição (por extenso):

Há quanto tempo é parceiro do CAICC?

Diga em que medida concorda com as seguintes afirmações (assinale com X a sua escolha):

(4-Concordo Totalmente; 3-Concordo em parte; 2-Não concordo em parte; 1-Não concordo Nada; 0-Sem Opinião)

1. A intervenção do CAICC é importante para o financiamento das actividades da nossa instituição?
2. A intervenção do CAICC é importante para a nossa capacitação e desenvolvimento organizacional?
3. A nossa intervenção contribui para que as comunidades estejam mais preparadas para o diálogo com autoridades?
4. A nossa intervenção é importante para a promoção do acesso a informação e utilização de TICs no País?
5. Há mais mulheres com mais conhecimento dos seus direitos e a exercê-los na comunidade?
6. O acesso a internet é importante?

4	3	2	1	0

Diga em que medida concorda com as seguintes afirmações (assinale com X a sua escolha):

(4-Concordo Totalmente; 3-Concordo em Parte; 2-Não concordo em parte; 1-Não concordo nada; 0-Sem Opinião)

1. As capacitações em que participamos foram interessantes e adequadas às nossas necessidades?
2. A capacidade da nossa instituição foi reforçada através da participação nas capacitações organizadas pelo CAICC?
3. O conhecimento sobre TICs aumentou na nossa instituição?
4. O conhecimento sobre TICs aumentou na nossa comunidade?

4	3	2	1	0

5. O número de ouvintes que participa nos programas (liga ou manda sms) aumentou ao longo dos últimos três anos?
6. Há mais comunicação entre as autoridades locais e a população?
7. A comunidade tem mais conhecimento sobre os seus direitos e deveres?
8. Há mais mulheres a participar nos programas de rádio e a usar as instalações dos CMCs e Telecentros?
9. Há mais mulheres a colaborar nas RC, CMCs e Telecentros?
10. As comunidades têm tido mais acesso a legislação, estudos e notícias ao longo dos últimos dois anos?

Diga em que medida concorda com as seguintes afirmações (assinale com X a sua escolha):

(4-Concordo Totalmente; 3-Concordo em Parte; 2-Não concordo em parte; 1-Não concordo nada; 0-Sem Opinião)

1. É fácil contactar a equipa do CAICC?
2. Quando contactamos o CAICC com alguma dúvida ou preocupação a resposta que recebemos é adequada?
3. A resposta aos nossos planos de actividade, relatórios, orçamentos, é atempada e adequada?
4. O helpdesk é útil?
5. O website tem informação importante e interessante?
6. Os pontos focais recebem o apoio necessário do CAICC?
7. O orçamento disponibilizado é suficiente para cobrir os custos da instituição e das actividades?

	4	3	2	1	0

11. Equipamento técnico e informático disponível para as RC, CMCs ou Telecentros

12. Subsídio e/ou remuneração

13. Concursos radiofónicos

COMENTÁRIOS E OBSERVAÇÕES:

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO!

E. Guiões para entrevistas

AVALIAÇÃO DE MEIO-TERMO DO PLANO ESTRATÉGICO 2012-2016 DO CAICC - ENTREVISTA PARA PARCEIROS

1. Apresentação e explicação do processo de avaliação e objectivos da entrevista.
2. Explicar a protocolo de administração da entrevista (confidencialidade, duração, autorização para gravar).
3. Explicar como será conduzida a entrevista, escalas de resposta perante as afirmações e questões colocadas. Componente de percepção e de satisfação.

CARACTERIZAÇÃO

Nome e Instituição: _____

Há quanto tempo colabora com CAICC? _____

Que tipo de relação tem com o CAICC?

QUESTÕES

1. A intervenção do CAICC é importante para a promoção do acesso a informação e utilização das TICs no País. Como?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

2. A intervenção do CAICC contribui para comunidades mais preparadas para o diálogo com autoridades?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

3. A intervenção do CAICC é importante para capacitação das Rádios Comunitárias e CMCs?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

4. O conhecimento sobre TICs aumentou nas comunidades onde operam e o CAICC está presente

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

5. Essas comunidades tem mais conhecimento sobre os seus direitos e deveres?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

6. As comunidades têm tido mais acesso a legislação, estudos e notícias ao longo dos últimos três anos. Como se pode perceber este facto?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

7. Há mais comunicação entre as autoridades locais e a população nos últimos 3 anos?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

8. A intervenção do CAICC contribui para que as comunidades estejam mais preparadas para o diálogo com as autoridades. Pode dar exemplos de como?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

9. Há mais mulheres com conhecimento sobre os seus direitos e a exercê-los na comunidade? Pode dar exemplos de como se verifica isto?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

10. Já participaram em alguma capacitação do CAICC? As capacitações em que participaram foram interessantes e adequadas às vossas necessidades.

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

11. É fácil contactar a equipa do CAICC. Que meios usa?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

12. Quando contactam o CAICC com alguma questão a resposta que recebem é adequada e em tempo útil.

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

13. O website tem informação importante e interessante?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

14. Os planos e relatórios do CAICC são adequados e elaborados atempadamente.

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

15. A estratégia do CAICC para massificação do acesso a informação e às TICs é adequada ao contexto nacional e local?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

16. Os canais de comunicação utilizados pelo CAICC são adequados e válidos para o contexto das instituições e do País. Há mais alternativas?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

17. Está motivado para continuar o trabalho com o CAICC. Porquê? O que podia melhorar?

Concorda Totalmente	Concorda em parte	Não concorda em parte	Não concorda nada	Não tem opinião
---------------------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------

18. Por favor indique o grau de satisfação em relação aos seguintes produtos e serviços providenciados pelo CAICC e justifique:

	MS	S	PS	NS	NS/NR
Website					
Intercâmbios					
Workshops					
Capacitações					
Conteúdos e materiais apoio					
Acesso à equipa do CAICC					
Disponibilidade da equipa					
Conhecimento técnico equipa					