

# **TELECENROS-PILOTO PARA AS PROVINCIAS DE MANICA E GAZA: ESTUDO DE VIABILIDADE**

## **III. CONSIDERAÇÕES SOBRE TELECENTRES EM MOÇAMBIQUE**

Há dois anos atrás, não havia experiência prática de telecentros em Moçambique. Para realizar as primeiras experiências, foi necessária uma reflexão em torno dos (poucos) projectos existentes em África e noutros países em desenvolvimento na altura, conjugado com conhecimentos sobre o contexto sócio-económico e as necessidades de Moçambique.

Hoje a situação é diferente, porque começa a existir um corpo de conhecimentos baseado em experiências práticas, acompanhado por um debate mais teórico, conduzido em grande medida através do correio electrónico e da Internet ou de conferências internacionais. Existem discussões sobre o conceito e definição de telecentro, sobre a sua viabilidade, propriedade, o seu papel na Sociedade de Informação, no desenvolvimento, etc. O facto é que é cedo demais para tirar conclusões válidas sobre as inúmeras experiências realizadas, uma vez que os debates correntes têm por base exemplos tão específicos ou amóstras muito pequenas que não permitem fazer generalizações.

Neste capítulo pretende-se fazer uma discussão que sirva como pano de fundo para as hipóteses da investigação.

### **3.1. TICs e desenvolvimento**

O termo “sociedade de informação” entrou para o vocabulário comum. Mas que tipo de sociedade? Como assegurar que não seja uma espécie de “clube” com exclusões com bases económicas, sociais ou geográficas? Se se entende que esta sociedade constitua uma componente da sociedade em geral, torna-se claro que o acesso à “sociedade de informação” é um direito do cidadão, independentemente da sua condição (INSINC, 1997): torna-se necessário combater a exclusão nesta área, tal como noutras vertentes da sociedade.

Um aspecto fundamental de inclusão, e portanto, do uso e da adopção dos benefícios da sociedade de informação, é a questão do poder e do controle. O Poder, em termos de propriedade dos recursos e da capacidade real de fazer uso deles, gera sempre contestação. A existência de recursos técnicos, tais como computadores, instalados em espaços públicos, controlados por elementos da comunidade, será um passo importante rumo ao “*empowerment*” local. A possibilidade do cidadão médio se capacitar no uso desses recursos resultará na apropriação das tecnologias pelas camadas que actualmente têm menos acesso a estes bens.

Embora seja óbvio que a introdução de TICs não irá resolver por si só os problemas de fundo numa sociedade, a sua introdução num país pobre sem que haja uma visão de abrangência ou inclusão contribuirá directamente para a intensificação dos problemas, ao invés de introduzir novas dinâmicas visando a sua solução. (Gaster et al, 1998)

**Na área social e política**, a aplicação de TICs pode fortalecer significativamente a acção da sociedade civil. A melhoria de comunicações a nível horizontal entre comunidades, e a nível vertical entre a comunidade e os centros de decisão, pode contribuir para a resolução de algumas necessidades sociais, individuais e colectivas. Já existe experiência prática em Moçambique do valor de contactos directos Sul-Sul ou Sul-Norte em tempo útil, por exemplo entre grupos lutando contra a dívida externa ou sobre assuntos de terra, e a mobilização internacional de apoios para movimentos moçambicanos de protecção do meio ambiente.

Estes são exemplos reais de dois dos aspectos mais radicais das TICs: o facto dos consumidores de informação veiculado por estes meios também poderem ser produtores e distribuidores, e o facto deles não precisarem de intermediários. A produção local de informação, desde jornais e boletins informativos até materiais educacionais ou para fins comerciais, constitui outra característica da sociedade de informação pretendida, democratizando e desmonopolizando os órgãos de informação disponíveis.

**Na área governamental**, as novas tecnologias podem dar uma contribuição importante à criação e consolidação de um sistema democrático. Por um lado, a Internet é um instrumento eficaz e barato para a disseminação de informação de interesse público (que devia ser gratuito para o destinatário) - por exemplo sobre políticas governamentais - e por outro lado é um meio de comunicação que permite um envolvimento eficiente e interactivo na tomada de decisões.

Qualquer política de descentralização deve tomar em conta os benefícios das TICs, para potenciar a tomada de decisões locais, veicular rapidamente a informação, consolidar as ligações com as comunidades de base. Ao mesmo tempo, as políticas nacionais dos diversos sectores devem identificar formas para que as tecnologias melhorem a qualidade dos seus serviços a nível local, desde a providência da telemedicina até informações meteorológicas incluindo o ensino à distância ou as video-conferências.

**Na área económica**, as oportunidades económicas que advêm do acesso à informação e meios de comunicação poderão alterar as disparidades existente entre o campo e a cidade, e mesmo entre países pobres e ricos. Já existem exemplos de produtores em países africanos que conseguem colocar os seus produtos directamente no mercado mundial através de publicidade na Internet; e de camponeses ou pescadores que conseguem negociar melhores preços para os seus produtos porque são informados quanto ao preço de venda na cidade capital ou no país vizinho (Acacia, 1998). A existência dos meios tecnológicos apropriados pode criar novas oportunidades, e pode aumentar a eficácia e rentabilidade das actividades económicas existentes.

Ao mesmo tempo, a introdução e gestão de pontos de acesso às novas tecnologias poderá em si constituir uma oportunidade económica a nível local, gerando receitas e empregos.

### 3.2. Modelos de telecentro

O telecentro africano está na sua infância, e ainda não permite chegar a conclusões versando os sucessos e fracassos de diferentes modelos. Por outro lado, não é aconselhável postular um modelo único, de aplicação universal. Moçambique tem que aproveitar as experiências de outros países, dentro e fora do continente, para que da conjugação com a própria realidade ensaie as variantes que parecerem mais adequadas. Mesmo dentro do país poderá não se utilizar um padrão único; vários modelos poderão coexistir, enquadrados numa única perspectiva mas resolvendo necessidades diferentes em locais diferentes.

No entanto, importa esclarecer a perspectiva que na opinião da equipa deve reger o telecentro. Neste conceito, trata-se de um local de acesso público com meios de comunicação, informação e educação melhorados, onde qualquer mulher ou homem, a um custo relativamente baixo, pode aprender como utilizar os meios e pode buscar, armazenar, produzir, reproduzir e disseminar informação: em suma, o telecentro é um centro de conhecimentos e aprendizagem que possui TICs como instrumento base, contribuindo para o desenvolvimento local em várias vertentes.

Outra tarefa importante do telecentro é proceder a transferência de tecnologia, não só através da instalação de tecnologias melhoradas, mas também através da capacitação do pessoal do telecentro na sua operação e manutenção.

Neste contexto, interessa igualmente clarificar o que se entende por TICs: tecnologias de informação e comunicação abrangem todos os métodos e técnicas usados no tratamento e acesso a informação, desde a rádio ou computador até os meios de transmissão. Todos podem ser encontrados num telecentro, mas entende-se que a presença de meios informáticos e de conectividade é uma condição *sine qua non* para a designação de telecentro. Segundo esta abordagem, uma simples cabine de telefone público não poderá ser considerada, a nosso ver, um telecentro.

Não se deve desvalorizar o papel de “cybercafés” com fins comerciais, que também fornecem acesso a TICs para o público. No entender da equipa, este modelo extremamente válido é mais relevante para as cidades e grandes aglomerações populacionais, e o seu desenvolvimento caberá à iniciativa privada. Os “cybercafés” têm a desvantagem dos seus utentes serem definidos apenas em função das suas posses económicas, e de preterir o papel proactivo no desenvolvimento que se pretende com o telecentro. Na realidade actual, problemas de viabilidade vão inibir a participação do sector privado a nível distrital, pelo que uma das justificações para projectos-piloto é de dar um exemplo positivo das possibilidades e estratégias para o sucesso.

Várias tipologias de telecentro começam a ser desenvolvidas a nível internacional (Gomes et al, Norton et al). Na sua essência, as tipologias usam critérios baseados nas formas de propriedade, dimensão, vocação principal e formas de sustentação.

Uma das propostas para uma tipologia identifica cinco modelos principais: “telecentro básico” (em zonas rurais); “rede criada por via de licenciamento” (*franchise*, um sistema com uma entidade central e propriedade individual dos telecentros); “telecentro cívico” (acesso a computadores acrescido a instituições existentes); “cybercafé democrático”; e “telecentro comunitário multi-uso” (*multipurpose community telecentre*, de escala maior e com muitos serviços acrescentados).

Um modelo que não foi incluído nesta tipologia, por ter fins exclusivamente comerciais e nenhuma conotação comunitária, é o que se pode chamar de “cabine pública melhorada”. Trata-se de um espaço semelhante ao de uma cabine de telefone público, muitas vezes montada num contentor ou outra instalação simples, mas com o acréscimo de um ou dois computadores para o uso do público, um modem e *dial up* para um ISP.

Outro modelo recentemente sugerido foi denominado “.corg” (“organização comercial”, segundo a linguagem da Internet), ou seja um projecto socialmente responsável que gera receitas (Peizer, 2000).

### **3.3. Acolhimento e sustentabilidade**

A preocupação com sustentabilidade tem estado a ocupar um lugar cada vez mais importante nos debates, aliás uma posição defendida desde o início dos estudos moçambicanos nesta área (Gaster et al, 1998). A premissa inicial moçambicana procurou reconciliar as necessidades de desenvolvimento e de acesso para os pobres com a necessidade de gerar receitas de uma forma empresarial. Desde então avolumam-se debates sobre posições que vão desde o argumento que, num país pobre, cabe ao Estado fornecer um serviço das TICs nos moldes de um sistema nacional de saúde, até a proposta de relegar todo o desenvolvimento na área das TICs ao mercado e à intervenção do sector privado.

Interessa extrair algumas posições que parecem ser relativamente consensuais:

- A necessidade de investimentos avultados em infraestruturas de telecomunicações e conectividade, desde as tradicionais às mais modernas, para permitir a existência de pontos de acesso locais;
- A necessidade de incentivos fortes para o sector privado aceitar fazer investimentos em zonas pobres e/ou rurais;
- A viabilidade económica requer uma base sólida em termos de dimensão do mercado potencial (densidade populacional) e o seu poder de compra;
- Alguns chamados telecentros que têm tido sucessos económicos têm como base das receitas a introdução de serviços de telefone em zonas que anteriormente não havia, e uma posição de monopólio em relação ao serviço;
- É difícil reconciliar as exigências de um papel proactivo no desenvolvimento com as exigências de produzir receitas e os modelos mistos tendem por razões óbvias a privilegiar a segunda;
- Para desempenhar plenamente um papel no desenvolvimento local, deve-se dedicar muita atenção às questões de conteúdo, e ter-se uma perspectiva de médio e longo prazo.

Na verdade, o factor mais importante na sustentabilidade de um telecentro é a sua relevância às necessidades locais. Tal como qualquer projecto de desenvolvimento local, se os bens e serviços trazidos não são considerados úteis e relevantes, e não são oferecidos a um preço considerado acessível, o telecentro não terá sustentabilidade. Tornar-se-á num “elefante branco”, e só durará enquanto durar o financiamento externo. Está-se perante um problema de “necessidades vs. procura”, ou seja, a população pode ter necessidades, mas não ter capacidade ou vontade de satisfazê-las através dos serviços do telecentro.

Por outro lado, as questões reais financeiras não podem ser descuradas. Os custos de investimento em equipamento e conectividade não são baratos, e o equipamento deve ser amortizado em poucos anos. Os custos operacionais, no caso de Moçambique, comportam as tarifas actuais de telecomunicações, para além de vencimentos, assistência técnica, energia, consumíveis, etc. Modelos de viabilidade tirados de países do Norte, onde por exemplo as chamadas telefónicas locais são gratuitas, ou pelo menos o ISP mais perto está ao alcance de uma chamada local, onde custos de importação e impostos são proporcionalmente menos altos, onde há economias de escala e produção nacional de equipamento e consumíveis, são necessariamente completamente diferentes da realidade de um distrito rural moçambicano, mesmo sem considerar a densidade populacional ou o poder de compra.

Em Moçambique, a debilidade geral das infraestruturas de energia, sobretudo, é um factor encarecedor do projecto, obrigando não só a compra de equipamentos adicionais (ex.: protectores) mas também à realização de esforços adicionais de manutenção, reparação e reposição dos equipamentos.

Seja como for, a experiência mostra a necessidade de fazer estudos cuidadosos, com base nas condições reais, e de ter uma estratégia de desenvolvimento e um plano de negócios antes de iniciar o projecto. Quer estejamos perante um modelo de telecentro comunitário, sem fins lucrativos, quer o de uma operação comercial, o objectivo a atingir é sem dúvida uma autonomia administrativa e financeira e de auto-sustentabilidade.

### **3.4. A experiência moçambicana**

O modelo a ser pilotado em Moçambique desde 1999 é talvez mais parecido a do “.corg”, situando-se entre um “telecentro básico” e um “cybercafé democrático”. Pode-se caracterizar como um “telecentro comunitário básico – modelo empresarial”, segundo a tipologia anteriormente referida.

Trata-se, em resumo, de empreendimentos lançados pelo CIUEM em duas sedes distritais, na sequência dos resultados de um estudo de viabilidade. Os telecentros, em Manhiça e Namaacha respectivamente, têm instalações e pessoal próprios, e fornecem serviços pagos de e-mail e Internet, cursos de formação para utentes de computadores, acesso a computadores e a execução de trabalhos encomendados, para além de telefone

público, fax, fotocópia, encadernação, televisão e vídeo. A supervisão é partilhada entre o CIUEM e um Comité de Acompanhamento Local.

A estratégia essencial para viabilizar as actividades foi a de procurar patrocínios de entidades locais, nacionais ou estrangeiras, para financiar o acesso aos serviços dos que, à partida, não tivessem meios próprios adequados. Tal seria o caso de, por exemplo, alunos e professores, associações de mulheres e camponeses, e outros grupos-alvo.

O primeiro ano de experiência permite tirar algumas lições. Em primeiro lugar, há diferenças notáveis entre os resultados nos dois distritos embora localizados na mesma província. As diferenças devem-se fundamentalmente aos contrastes entre as respectivas bases sócio-económicas, infraestruturais e populacionais, e servem para confirmar a justeza de não impôr modelos rígidos. Em segundo lugar, constatou-se um grau crescente de acolhimento por parte da população local, sobretudo para os cursos de formação; e em terceiro lugar, os dois telecentros conseguiram sobreviver financeiramente em termos de custos correntes, exceptuando as despesas com telecomunicações.

Concretamente:

- Nos primeiros 12 meses de funcionamento, o telecentro de Manhiça recebeu 54.908 visitantes e o de Namaacha 11.248;
- Durante o mesmo período fizeram receitas de 200.155.000,00 MT em Manhiça e 76.283.700,00 MT em Namaacha (cerca de USD 14,000 e USD 5,350 respectivamente);
- Foram formados um total de 78 pessoas em Manhiça e 42 pessoas em Namaacha ao longo do primeiro ano;
- O CAL de Manhiça ganhou corpo, o de Namaacha teve mais dificuldades;
- O modelo empresarial tem aceitação, porque as comunidades entendem a importância de sustentabilidade, mas as tarifas são consideradas altas para serviços não vistos como prioritários;
- Os principais nós de estrangulamento eram o deficiente fornecimento de energia, ocorrem muitas oscilações, sobretudo em Namaacha; e o alto custo de telecomunicações no que diz respeito ao acesso à Internet e uso de e-mail (chamadas inter-urbanas para o ISP mais perto, em Maputo);
- Os principais utentes pertenciam à camada juvenil, com uma população feminina crescente.

Face à estes resultados, constata-se que há necessidade de prosseguir a testagem de modelos semelhantes noutras zonas do país, e também de procurar adaptá-los consoante as realidades locais. Seria importante, no entanto, saber aprender das lições que surgem, e manter os princípios de flexibilidade e inovação, evitando tentativas prematuras de padronização. Por outro lado, torna-se urgente tomar medidas visando a criação de um ambiente mais favorável a este tipo de iniciativa.

Neste contexto, a experiência dos telecentros-piloto teve um papel importante na elaboração de algumas componentes da Política Nacional de Informática (CPI, 2000). Importa agora garantir a implementação urgente das suas recomendações em matéria de

acesso universal, nomeadamente a criação de um fundo de serviço universal; incentivos para provedores de serviços em zonas desfavorecidas; apoio à criação de uma rede nacional de pontos de acesso público às TICs; a redução de tarifas telefónicas e de energia para os pontos de acesso público, isenção de tarifas alfândegarias para o respectivo equipamento, entre outros.

### **3.5. Uma proposta de trabalho para Manica e Gaza**

Para orientar a discussão durante o estudo, foram elaboradas linhas mestres:

- O telecentro é um instrumento de desenvolvimento e de combate à pobreza
- O telecentro é um centro comunitário de informação, educação e diversão
- O telecentro deve promover o fornecimento de conteúdos úteis e a produção local
- Os telecentros estariam instalados nas sedes distritais onde houver condições técnicas adequadas, e de modo a alcançar as populações rurais das aldeias ainda não abrangidas pelas TICs
- Aproveitamento dos recursos humanos e conhecimentos locais
- A instalação dos telecentros nos centros urbanos ficaria para o sector privado
- A questão da sustentabilidade seria abordada tendo em conta os aspectos de utilidade e procura
- A instalação dos telecentros deveria ser flexível e aberta à novos modelos
- Definição de grupos-alvo prioritários que envolveriam:
  - Docentes e alunos; técnicos e profissionais; agentes económicos; associações, organizações e ONGs; autoridades
  - Mulheres e jovens em geral
  - Beneficiários indirectos (por exemplo as mães dos alunos)
  - Tráfego de trânsito (jornalistas, turistas, consultores, etc)
- Assegurar, na altura de elaboração dos projectos, que a propriedade dos telecentros encontrar-se-ia, por fim, nas comunidades locais
- Estar atento ao potencial de novas inovações tecnológicas, e experimentar a sua introdução onde as condições técnicas e financeiras fossem viáveis.
- Introduzir serviços relevantes localmente
- Esforçar-se para conter custos, visando criar projectos verdadeiramente replicáveis
- Trabalhar com um plano de negócios como ponto de referência