

# **O LIVRO DE RECEITAS DO TELECENTRO COMUNITÁRIO PARA A ÁFRICA**

## **RECEITAS PARA AUTO-SUSTENTABILIDADE**

**Como Estabelecer um Telecentro Comunitário Multifuncional na África**

por  
**Mike Jensen e Anriette Esterhuysen**

Original: Inglês

CI-2001/WS/2

O LIVRO DE RECEITAS DO TELECENTRO COMUNITÁRIO PARA A ÁFRICA

RECEITAS PARA AUTO-SUSTENTABILIDADE

Como Estabelecer um telecentro comunitário multifuncional na África

por  
Mike Jensen e Anriette Esterhuysen

Organização Educacional, Científica e Cultural das Nações Unidas

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação:

The Telecentre Cookbook for Africa: Recipes for self-sustainability/  
Prepared by Mike Jensen and Anriette Esterhuysen. - Paris: UNESCO, 2001.

– vi,

130 p.; 30 cm. - (CI-2001/WS/2)

I - Título

II - UNESCO

## **PREFÁCIO:**

Pessoas que moram em países em desenvolvimento estão cada vez mais se dando conta da grande importância que novas informações e tecnologias de comunicação podem representar na contribuição aos esforços para se conseguir educação, democracia, e desenvolvimento econômico e social. Porém, com seis bilhões de pessoas no planeta e aproximadamente 800 milhões de linhas de telefone, mais da metade da população do mundo ainda não fez uma chamada telefônica. Muito menos teve acesso à internet. Se essa "segregação digital" não acabar, pode haver uma distância ainda maior entre ricos e pobres do mundo.

Sendo assim, como este desafio pode ser enfrentado? Uma solução é que o público tenha acesso a serviços de comunicação e informação, comumente conhecidos como Telecentros.

Telecentros estão sendo estabelecidos na África por iniciativa privada e pública, através de projetos especiais, ou colocando computadores em centrais telefônicas, escolas, bibliotecas, centros comunitários, delegacias de polícia e clínicas.

Os custos podem ser mantidos baixos, tirando proveito do fato de que as tecnologias de comunicação e computação permitem que voz, fax e dados de Internet viajem através do mesmo veículo. Compartilhar as despesas com equipamento, mão-de-obra e acesso entre um número sempre crescente de usuários, ajuda a cortar custos e torna esses serviços viáveis em áreas remotas. Se o uso e a responsabilidade são compartilhados, o potencial para sustentabilidade em longo prazo será aumentado, o que contribuirá na realização de Objetivos Universais de Serviço (Universal Service Objectives) em localizações rurais e distantes onde a maioria das pessoas dos países em desenvolvimento vive.

O conceito dos Telecentros foi adotado amplamente nos Estados Unidos, Canadá e Austrália, mas nesses países o enfoque é em serviços mais avançados, como acesso a Internet e vídeo conferência, ao invés de telefonia básica. Nos países em desenvolvimento na África e outros lugares, são necessárias instalações públicas para o acesso básico e para serviços agregados que possam contribuir para o bem-estar social e econômico da comunidade.

Telecentros privados e telequiosques foram estabelecidos em países como Gana, Quênia e Senegal, mas Telecentros na África também receberam considerável apoio da UNESCO, ITU, IDRC e várias outras agências de desenvolvimento internacionais. Os governos de vários países, assim como os operadores de telecomunicações, também contribuíram para a expansão de acesso a serviços. Na África há mais de 20 projetos-piloto especiais espalhados ao longo do continente. Eles foram implantados para testar modelos, mecanismos de implementação e estratégias diferentes para se conseguir sustentabilidade. Os mais conhecidos são os projetos de ITU/UNESCO/IDRC em Benin, Moçambique, Uganda, Mali e Tanzânia, e o programa sul-africano apoiado pela Agência Universal de Serviços (Universal Service Agency - USA).

Embora o interesse nos Telecentros esteja difundido, o conceito ainda é novo. Por isso, há uma escassez de conhecimentos em como estabelecê-los e sustentá-los,

especialmente na África. A maioria dos textos introdutórios, diretrizes e manuais foi escrita para operadores de Telecentros em países desenvolvidos. O objetivo deste manual é utilizar conhecimentos e materiais existentes e adaptá-los ao contexto africano em linguagem acessível. Além disso, faz poucas suposições sobre o conhecimento do usuário. Este manual é indicado para qualquer pessoa ou organização que esteja interessada em montar um Telecentro na comunidade, como operadores de telecom, ONGs, grupos comunitários, governos locais ou pequenos negócios.

Sustentabilidade econômica em longo prazo é provavelmente o assunto mais crítico enfrentado pelos MCTs (Multi-purpose Community Telecentre/Telecentro Comunitário Multifuncional) na África. Embora seja fornecida uma direção neste documento, não há nenhuma fórmula geral já disponível, e este aspecto deveria ser revisitado no contexto de experiências em progresso e, espera-se, mais metodicamente desenvolvido na próxima edição deste Livro de Receitas.

## AGRADECIMENTOS:

SANGONet produziu este manual sob contrato com a UNESCO, através de seu escritório em Pretoria. O manual foi preparado por Mike Jensen e Anriette Esterhuysen. Várias contribuições vitais ao manual vieram do esforço de outros que trabalham na mesma área, em particular a USA (Universal Service Agency) africana encarregada de ajudar a estabelecer centenas de telecentros por todo o país. Ela tem trabalhado no desenvolvimento de um manual operacional para telecentros na África do Sul com o apoio da holandesa KPN, e em uma estratégia de implementação com David Townsend & Associates. Outros recursos importantes usados incluem: *Um Guia Para Implementação de Projetos Piloto para o Telecentro Comunitário Multifuncional Africano (A Guide to the Start-up of the African Multipurpose Community Telecentre Pilot Projects)*, do IRDC, o *Manual Para Implementação de Centros (Center Startup Manual)*, da Rede de Centros Tecnológicos Comunitários nos Estados Unidos (Community Technology Centers' Network- CTCNet), e o Kit de Ferramentas da Austrália Ocidental (Western Australian Toolkit) desenvolvido pela Unidade de Suporte para Telecentros da Austrália Ocidental do Departamento de Comércio da Austrália Ocidental (Western Australian Telecentre Support Unit of the WA).

Foi organizado um grupo de referência para auxiliar os autores no desenvolvimento do manual. Os participantes do grupo, com suas filiações institucionais durante a realização do trabalho, foram: Peter Benjamin (Link Centre, South Africa), Günther Cyranek (UNESCO Adis Abeba), Birama Diallo (Coordenador Nacional, Timbuktu MCT, Mali), Hezekiel Dlamini (UNESCO Nairobi) Polly Gastor (CIUEM, Moçambique), Corbin Michel Guedegbe (SDNP-Benin), Guy Girardet (ITU), Tina James (consultora), Meddie Mayanja (Comissão Nacional da Uganda para a UNESCO), Esmé Modisane (Centro Comunitário Mamelodi, África do Sul), Theophilus Mlaki (Comissão para a Ciência e Tecnologia da Tanzânia), Aubrey Mthinjwa (Agência Universal de Serviços), Velpahi Mtshali (Gerente de Telecentro, África do Sul) John Rose (UNESCO, Paris), Peter Schioler (UNESCO, Pretoria), Mandla Sithole (Universal Service Agency) e Jeannette Vogelaar (UNESCO Harare).

# CONTEÚDO:

## PREFÁCIO

## AGRADECIMENTOS

### 1 COMO USAR ESTE MANUAL

### 2 FUNDAMENTOS DO TELECENTRO

#### 2.1 O que é um Telecentro?

#### 2.2 Tipos diferentes de Telecentros

2.2.1 Micro Telecentro

2.2.2 Mini Telecentro

2.2.3 Telecentro Básico

2.2.4 Telecentro Completo

#### 2.3 Exemplos de Telecentros na África

2.3.1 Centros telefônicos no Senegal

2.3.2 Um Telecentro comunitário multifuncional na Uganda

2.3.3 Telecentro de Gaseleka, África do Sul

### 3 Começando – Como cozinhar seu próprio Telecentro

#### 3.1 Organizando o grupo responsável pelo Telecentro

#### 3.2 Unindo o Telecentro à comunidade

3.2.1 Promovendo uma reunião pública

3.2.2 Grupos-alvo

#### 3.3 Desenvolvendo o plano de negócio

3.3.1 Auditoria comunitária

3.3.2 Escolhendo os serviços iniciais do Telecentro

3.3.3 Software para computadores

3.3.4 Hardware e equipamentos

3.3.5 Achando a melhor localização para o Telecentro

3.3.6 Marketing para o Telecentro

3.3.7 Seguro para o Telecentro

3.3.8 Preparando o orçamento

3.3.9 Finalizando o plano gerencial

#### 3.4 Angariando fundos

3.4.1 Desenvolva um banco de dados  
ou lista de colaboradores em potencial

3.4.2 Colha informações sobre possíveis colaboradores

3.4.3 Prepare e envie um formulário de colaboração

3.4.4 Acompanhamento

### 4 Estratégias iniciais e gerenciais

#### 4.1 Recrutando um coordenador (gerente)

4.1.1 O que faz um coordenador de Telecentro?

4.1.2 O processo de seleção e contratação

#### 4.2 Questões gerenciais do dia-a-dia

4.2.1 Atividades diárias

4.2.2 Lidando com reclamações

4.2.3 Lidando com defeitos

4.2.4 Renda

4.2.5 Relatórios mensais

### **4.3 Marketing continuado e promoções**

4.3.1 Gerenciando as relações públicas do Telecentro

4.3.2 Criando oportunidades de mídia

### **4.4 Criando regras**

### **4.5 Protegendo pessoal, clientes e propriedades do Telecentro**

4.5.1 Mantendo inventário

4.5.2 Gerenciamento de risco

### **4.6 Treinamento de pessoal**

### **4.7 Conseguindo mais informação e apoio**

## **5 Apêndices**

### **5.1 Questionário de perfil do usuário em potencial**

### **5.2 Guia de perguntas para entrevistas organizacionais**

5.2.1 Guia de perguntas para entrevistas organizacionais

### **5.3 Formulários Úteis**

5.3.1 Tarifas

5.3.2 Formulários de relatório diário de serviços e finanças

5.3.3 Formulários de relatórios mensais

5.3.4 Formulário de registro de reclamações

5.3.5 Formulário de registro de faltas

5.3.6 Formulário de requisição de materiais

5.3.7 Formulário para abertura de Telecentros

### **5.4 Modelo de Plano Gerencial e Orçamento do Primeiro Ano**

### **5.5 Sumário de equipamentos em um Telecentro completo**

### **5.6 Guia para fornecedores**

### **5.7 Telefonemas pela internet**

# 1 COMO USAR ESTE MANUAL

Leia a página de Conteúdos para achar as seções que você está procurando e folheie o manual para encontrar outros materiais de utilidade. Você pode encontrar alguma terminologia que não conheça. Se isso acontecer, vá até o Glossário na parte de trás do livro para uma explicação. Você também vai achar uma lista de materiais, fornecedores e recursos mencionados no texto principal do manual.

O manual pode ser usado como um guia para pessoal e usuários de um Telecentro. (Permissão para duplicação é concedida para uso não-comercial sob a licença de código livre).

O manual serve especialmente a comunidades que estejam interessadas em começar um Telecentro. Ele também contém informações que podem ser úteis para pessoas que já operam um Telecentro. Apesar de existirem muitos tipos de Telecentro, as receitas de sucesso são comuns a todos eles. Se você precisa de informações sobre levantamento de fundos, dirija-se a Angariando Fundos. Se você precisa desenvolver um plano empresarial, vá para a seção Desenvolvendo o Plano Gerencial. Se você está interessado em ampliar seus serviços, a seção de Serviços do Telecentro pode lhe dar algumas dicas úteis.

O que acha você do manual?

A UNESCO quer saber o que você acha útil ou não no manual. O que está faltando? O que deveria ser omitido? Edições futuras do manual levarão suas sugestões em conta. Informações sobre sua própria experiência com telecentros podem dar alguma dica para futuros operadores. Envie um e-mail com suas idéias, comentários e sugestões para A UNESCO no endereço [cookbook@un.org.za](mailto:cookbook@un.org.za)

## 2 FUNDAMENTOS DO TELECENTRO

### 2.1 O QUE É UM TELECENTRO?

#### Há diferentes tipos de Telecentros

Há muitos tipos de Telecentros. Telecentros podem ser de iniciativa privada, parte de uma franquia, ou um projeto de uma agência nacional. Os objetivos de todos os Telecentros são estimular e responder à demanda por serviços de informação e comunicação. Contudo, é bem provável que cada Telecentro tenha suas próprias características que atendam às necessidades da comunidade. Claro que todos os Telecentros acreditam ser relevantes na comunidade a que servem. Um indicador importante do sucesso de qualquer Telecentro é a profundidade com a qual se torna uma parte integrante da comunidade a que servem.

Telecentros freqüentemente começam pequenos e ampliam seus serviços em resposta à demanda. Pessoas precisam de acesso a telefones, fax, copiadoras, e-mail e Internet, serviços que os fortaleça pessoalmente e profissionalmente, e que também desenvolvam a comunidade. Se as pessoas têm uma sensação de propriedade para com o Telecentro, e se eles ou seus representantes estão envolvidos na implantação de um Telecentro próspero, sua autoconfiança será motivada, será banido o pessimismo com respeito a mudanças e muitos outros benefícios positivos para o desenvolvimento da comunidade também surgirão. Embora este manual se refira a um leque de possíveis modelos de Telecentro, o enfoque primário é em **Telecentros Comunitários Multifuncionais** (Multi-purpose Community Telecentres - **MCTs**), de propriedade das próprias comunidades, por causa do seu potencial para atender as necessidades dos africanos de modo que o poder esteja nas mãos das comunidades a que servem. Geralmente, MCTs são vistos como estruturas que podem encorajar e apoiar comunidades na administração de seu próprio desenvolvimento através do acesso a infra-estrutura, recursos, treinamento e serviços. Outros nomes para Telecentros Comunitários Multifuncionais são "Centros Telefônicos Comunitários" (Community TeleService Centres), "Centros Comunitários Multifuncionais de Informação e Comunicação" (Multi-purpose Community Information and Communication Centres) e "Centros Comunitários de Multimídia" (Community Multimedia Centres).

Telecentros podem ser usados para promover acesso à educação distancada, oportunidades de emprego, treinamento e novos negócios. Telecentros permitem que empresários planejem e se preparem e que se comuniquem com parceiros e clientes em potencial à longa distância. Através da Internet, estudantes e educadores podem associar-se com qualquer instituição educacional no mundo; ter acesso a materiais de arquivo ou receber, on-line, instruções sobre os principais serviços nacionais. Telecentros também podem servir aos estudantes de educação distancada fornecendo pacotes de softwares educacionais no site e fazendo sua atualização à medida que novos pacotes forem produzidos. Serviços especializados podem ser oferecidos aos trabalhadores de empresas de saúde que os permita usar programas de telediagnóstico, encomendar materiais, divulgar informações de saúde pública e obter conselhos de especialistas para problemas de saúde mais complexos.

Um telecentro é “Multifuncional” porque pode fornecer uma variedade de serviços para diferentes grupos de usuários dentro de uma comunidade. Por exemplo: serviços relativos à educação e treinamento; informação; saúde; cultura; economia; bem-estar; assuntos sociais; segurança e muitos outros.

Telecentros podem operar como empresas. Embora eles possam começar com fundos ou concessões, e depender de um grande apoio voluntário, o objetivo é sempre gerar renda suficiente pela provisão de serviços de modo a se tornar auto-sustentável. Para conquistar esse objetivo, MCTs precisam ser bem administrados e prover serviços para os quais há demanda. Até mesmo MCTs oficialmente 'sem fins lucrativos' precisam ser financeiramente viáveis para que tenham êxito.

## **2.2 TIPOS DIFERENTES DE TELECENTROS**

Telecentros objetivam prover um ou mais dos seguintes serviços:

- Acesso a telefones e fax
- Acesso a e-mail
- Acesso à Internet
- Outros serviços de informação
- Outros serviços de apoio ao desenvolvimento para satisfazer necessidades básicas
- Educação em “Habilidades da Era da Informação”.

O tipo mais simples de Telecentro pode ser um telefone celular com o dono do Telecentro vendendo tempo de uso para pessoas em comunidades pequenas onde há poucos ou até mesmo nenhum telefone. Isso funcionou bem em países como Bangladesh onde o Banco Grameen tem emprestado dinheiro a mulheres do campo para comprar telefones celulares desde 1997.

Quiosques ou unidades ao ar livre que provêem telefone e acesso à Internet também estão se tornando cada vez mais comuns. Alguns telefones como o iPhone, na África do Sul, têm agora um modem e uma tela de toque embutida, teclado e suporte para impressão. Unidades como essas podem ser instaladas em lugares como lojas de artigos variados ou pensões para vender acesso a serviços do Telecentro. Outra possibilidade é um Telecentro que começa oferecendo um único telefone público e então, de acordo com a demanda, se expande e obtêm um aparelho de fax, uma fotocopadora e computador, de forma que possa oferecer acesso a Internet e outros serviços. O tamanho e âmbito de qualquer Telecentro dependem dos equipamentos que ele possui. Geralmente, há quatro tamanhos de Telecentro: Micro, Mini, Básico e Multifuncionais.

### **2.2.1 MICRO TELECENTRO**

Micro Telecentros são normalmente localizados em uma loja ou outro negócio. Eles fornecem telefone(s) público(s) com um navegador de rede embutido e possivelmente uma leitora de cartões e uma impressora de recibos. Algumas dessas unidades são quiosques ao ar livre. Muitos são usados na África do Sul e Austrália, e estão ficando cada vez mais comuns em lugares públicos pelo mundo inteiro.

## 2.2.2 MINI TELECENTRO

Um Mini Telecentro normalmente oferecerá uma única linha telefônica (possivelmente GSM celular) com um scanner/impressora/copiadora, um aparelho de fax e um PC com uma impressora, acesso à Internet e um medidor de chamadas.

## 2.2.3 TELECENTRO BÁSICO

Um telecentro básico oferece várias linhas telefônicas, um sistema de administração de chamadas, aparelho de fax, fotocopiadora, vários computadores com uma impressora, acesso à Internet e talvez um scanner.

## 2.2.4 TELECENTRO COMPLETO

Um telecentro completo oferecerá muitas linhas telefônicas, computadores com multimídia e acesso à Internet. Uma impressora para altos volumes, em preto e branco e cores, um scanner, uma máquina fotográfica digital, uma câmera, uma televisão, um projetor, uma fotocopiadora, uma plastificadora, salas de reunião, e uma sala de telediagnóstico e vídeo conferência.

### Modelos institucionais de Telecentros

Há muitos modelos diferentes de Telecentros. Eles podem operar como negócios individuais, como parte de uma franquia ou de uma multi-filial. Eles podem ser de propriedade de, ou operados por **departamentos governamentais, escolas, organizações de comunitárias e ONGs**. Telecentros são encontrados em **cooperativas, bibliotecas, centros comunitários, igrejas, e grupos de fazendeiros**, ou até mesmo operados por **uma estação de rádio** comunitária.

### Começando pequeno e se expandindo de acordo com a demanda

A experiência ensina que uma **expansão paulatina** do Telecentro oferece melhor chance de sucesso. O Telecentro começa com serviços básicos mas agrega outros à medida que a demanda cresce. Embora seja tecnicamente possível começar um Telecentro pequeno na maioria das aldeias rurais na África, pode não ser sempre economicamente possível aumentar os serviços oferecidos. O Telecentro deve se adaptar para servir as necessidades da comunidade local.

## 2.3 Exemplos de Telecentros na África

### 2.3.1 CENTRAIS DE TELEFONES PÚBLICOS NO SENEGAL

No Senegal, o Operador de Telefonia Pública (Public Telecom Operator - PTO) não provê telefones públicos, mas há mais de 8 000 centrais de telefones públicos, chamados Telecentros. Eles são autorizados pelo Operador de Telefonia Pública (Sonatel), e gerenciados por empresários locais. Embora as diretrizes tenham sido desenvolvidas principalmente para Telecentros comunitários, alguns dos elementos técnicos servirão para qualquer telecentro. Muitos agregaram fax e processadores de

texto, e mais de setenta agregaram acesso à Internet. Nenhum financiamento é oferecido, mas para encorajar seu estabelecimento, a Sonatel dá 40% de desconto nas tarifas e provê conselhos para Telecentros que desejem agregar outros serviços como fax e acesso à Internet.

### **2.3.2 UM TELECENTRO MULTIFUNCIONAL EM UGANDA**

O Telecentro comunitário multifuncional Nabweru foi aberto em maio de 1999. É localizado a aproximadamente cinco quilômetros de Kampala. Fundos para o Telecentro vêm do International Development Research Centre – IDRC (‘Centro de Pesquisa para o Desenvolvimento Internacional’) e da comunidade. Atualmente o Telecentro "pertence" à Uganda National Commission for Science and Technology - UNCST (‘Comissão Nacional da Uganda para a Ciência e a Tecnologia’).

O objetivo global do Projeto Telecentro Nabweru é desenvolver, testar e distribuir informações voltadas para a comunidade e as aplicações de comunicação e tecnologia para o desenvolvimento de comunidades rurais. O Telecentro é localizado ao final de um edifício bem novo. Tem cinco salas das quais a maior é a sala de computadores.

O Telecentro Nabweru tem o seguinte equipamento:

- Uma televisão
- Uma câmera filmadora
- Cinco computadores, todos com acesso à Internet,
- Uma impressora
- Um telefone
- Um aparelho de fax
- Uma copiadora
- Equipamentos para que os computadores não fiquem sem energia durante de cortes de cerca de meia hora.
- Um gerador para cortes de energia mais longos.

Por só haver uma linha telefônica (que deve ser compartilhada entre o telefone, o fax e os computadores), congestões acontecem freqüentemente, o que torna difícil fazer ligações telefônicas, enviar fax, e conectar-se à internet. Além do mais, o fornecimento de energia na área é incerto e de baixa voltagem.

O Telecentro Comunitário Multifuncional de Nabweru oferece os seguintes serviços:

- Treinamento e uso de computadores, inclusive acesso à Internet.
- Chamadas Telefônicas - locais, nacionais e internacionais
- Envio e recebimento de fax.
- Fotocópias
- Mostra de Vídeos - educação e entretenimento (principalmente em inglês).

Os serviços telefônicos e de cópias são os mais populares. Os computadores são usados principalmente por jovens que surfam na Internet em busca de bolsas de estudos. Dez usuários freqüentes de e-mail usam os computadores diariamente. Treinamento em computadores é também popular na comunidade.

Há hoje três Telecentros Comunitários Multifuncionais na Uganda. Dois implementados pela IDRC e um, Nakaseke MCT, implementado pela UNESCO, IDRC, ITU, e outros.

### **2.3.3 TELECENTRO DE GASELEKA , ÁFRICA SUL,**

O telecentro é situado na parte oriental do norte da África do Sul, a aproximadamente 40 Km da fronteira com a Botsuana. A área é rural, árida e a 80 km da cidade mais próxima. Todas as estradas da área são de pedra ou terra. O Telecentro em Gaseleka foi estabelecido pela Agência Sul-africana Universal de Serviços em 1998.

Há seis linhas telefônicas - quatro usadas para telefones, uma linha para fax e uma para a Internet. Quatro Pentium e quatro 386. Todos os computadores são conectados a uma impressora colorida e uma LAN ponto a ponto. Outros equipamentos incluem; um modem, uma copiadora e um scanner colorido.

A maioria dos usuários do telecentro faz ligações, já que é o único telefone em uso na área. Outros serviços populares são o fax e a fotocópia. Escolas locais são os maiores usuários em volume de cópias para provas e relatórios. Elas também usam computadores para datilografar currículos, relatórios e horários.

Cursos de treinamento em computadores têm sido um grande sucesso do telecentro. O curso "Prática introdutória em Computadores", certificado por uma faculdade técnica local, inclui: Introdução em Computadores, Digitação, Administração de Arquivo, sistema operacional, Editor de texto (Word da Microsoft) e planilhas eletrônicas (Microsoft Excel). O curso tem uma duração de 150 horas distribuídas em 15 semanas.

O telecentro fez um acordo com o Departamento de Assuntos Domésticos, responsável por carteiras de identidade, certidões de nascimento e atestados de óbito, passaportes etc., na África do Sul. Dois funcionários do departamento visitam o telecentro todas as manhãs de sexta-feira para oferecer seus serviços a uma média de 30 pessoas. O telecentro investiu em uma máquina fotográfica instantânea para tirar fotografias para identidades, e agora ganha aproximadamente \$100 todo mês tirando fotos para formulários oficiais. A motivação para disponibilizar o Departamento de Assuntos Domésticos é prover um serviço útil para a comunidade e aumentar o número de pessoas que vêm ao centro.

O telecentro também ajuda os usuários a fazer cursos pela UNISA (Universidade da África do Sul) e pelo Technikon da África do Sul, as duas principais instituições de educação distanciada no país. Através do telecentro, 34 pessoas estão agora seguindo cursos de educação distanciada. O telecentro está negociando com UNISA para se tornar um 'centro de aprendizado', o que significaria que o telecentro receberia alguns dos livros didáticos para uma biblioteca de treinamento, e iria ganhar uma porcentagem das taxas dos cursos.

Não havia nenhuma agência postal na área, e o telecentro se tornou então um centro de serviços postais somando serviços de correio à sua lista.

No futuro o telecentro planeja desenvolver mais serviços de informação. A comunidade expressou o desejo de começar um jornal local como também uma estação de rádio comunitária, já que não existe nenhuma dessas instalações na área.

## 3 COMEÇANDO - COZINHANDO SEU PRÓPRIO TELECENTRO

Para garantir que o Telecentro seja sustentável, você precisa assegurar que ele comece corretamente. Como montar um Telecentro é uma tarefa complexa, o que se segue explica os passos básicos a serem seguidos de forma que o Telecentro beneficie ao máximo a comunidade.

- Primeiramente organize um grupo central de pessoas que se responsabilizem pelo desenvolvimento contínuo do Telecentro.
- Então, uma reunião pública deve ser feita para avaliar as necessidades de comunicação e de informação da comunidade. Isso ajudará a definir o tipo de Telecentro e serviços que serão estabelecidos.
- Depois, deve ser encontrado um local e um plano gerencial deve ser desenvolvido.
- Quando isso tiver sido feito, fundos devem ser angariados.
- Finalmente, quando o horário for terminado, já se pode cozinhar!

As exigências mínimas para se montar um Telecentro são:

- Clientes/usuários
- Financiamento inicial
- Um plano de negócio
- Instalações apropriadas
- Conexões elétricas e de telefone
- Capacidade para satisfazer as exigências legais
- Ferramentas (hardware e software) e mobília
- Um Coordenador/Gerente e um Comitê Diretivo (ou corpo administrativo).

### 3.1 ORGANIZAÇÃO DO GRUPO RESPONSÁVEL PELO TELECENTRO

O primeiro passo para se montar um Telecentro é designar um **Comitê Diretivo** permanente. Ele será responsável por guiar todo o processo de começar o Telecentro e, em longo prazo, por assegurar seu contínuo sucesso desenvolvimento. Dependendo das exigências legais locais, o Comitê Diretivo pode servir como corpo administrativo ou como conselheiro. Um Comitê Diretivo regularmente consistirá de membro da comunidade que têm grande interesse em começar um Telecentro. Membros adicionais de um Comitê Diretivo podem ser designados em uma assembléia pública para a qual os membros da comunidade estão convidados. Você encontrará mais informações em como organizar uma assembléia pública mais adiante.

Um das primeiras tarefas do Comitê de Diretivo é identificar as necessidades de informação e comunicação da comunidade e designar um **Comitê Administrativo** que estará mais envolvido no começo e na gerência no dia-a-dia do Telecentro.

### **Qual a diferença entre um Comitê Diretivo e um Comitê Administrativo?**

O Comitê Diretivo designa um Comitê Administrativo para o Telecentro. O Comitê Administrativo é normalmente um grupo menor, que inclui alguns membros do Comitê Diretivo, parte do pessoal do Telecentro, e pessoas com habilidades especiais.

O Comitê Administrativo é de responsabilidade do Comitê Diretivo e normalmente designa uma única pessoa como o organizador responsável pelo Telecentro. Normalmente não é possível que um organizador de Telecentro tenha todas as habilidades e experiência necessárias para manter sozinho um Telecentro. Assim, um bom organizador deve poder selecionar e recrutar pessoas que tenham as habilidades necessárias para planejar, estabelecer e guiar as operações do Telecentro.

### **Um Comitê Diretivo deve ser:**

- **Representante** da comunidade
- **Compromissado** para com a comunidade e o Telecentro
- **Ativo** - Membros do Comitê Diretivo que só assistem reuniões e não fazem mais nada são inúteis ao Telecentro!

### **O Comitê Diretivo deve ter pelo menos:**

- Um organizador de Telecentro
- Representantes do grupo-alvo (ou da comunidade em geral)
- Representantes do setor empresarial local
- Representantes da comunidade educativa
- Um ou mais profissionais diversos, preferentemente pessoas com habilidades em tecnologia, experiência em finanças e marketing, e conhecimento legal.

### **Quantas pessoas deveriam estar no Comitê Diretivo?**

Pode ser difícil organizar reuniões e tomar decisões se há muitas pessoas no Comitê Diretivo. Porém, é importante ter pessoas com tipos diferentes de conhecimento, de forma que as necessidades da comunidade sejam claramente identificadas. Isto ajudará a tomar decisões sobre que serviços prover inicialmente.

### **Que tipo de pessoa estará num Comitê Diretivo?**

Os membros do Comitê podem ajudar o Telecentro de modos diferentes se entre eles há a mistura certa de habilidades:

#### **1. O organizador**

O Organizador é freqüentemente a pessoa que teve a idéia de estabelecer um Telecentro, mas ele ou ela também pode ser outra pessoa designada pelos Comitês Diretivo ou Administrativo. O Organizador pode vir de qualquer setor da comunidade. Ele ou ela pode se torna diretor ou gerente do Telecentro.

#### **2. Representantes da comunidade**

Você nunca deve se esquecer que um Telecentro precisa servir os residentes da comunidade ou vizinhança. Assim, vozes de comunidade precisam ser ouvidas pelo Comitê Diretivo desde o princípio. Isto é muito importante, não só para identificar os serviços mais apropriados, mas também para gerar uma sensação de propriedade do Telecentro desde o começo. Representantes da comunidade podem ser dos corpos

administrativos das escolas, ONGs e CBOs (community-based organizations) locais, instituições, instituições religiosas, agências de serviço comunitário ou comitês de rua.

Esses representantes podem ser eleitos pelo Comitê Diretivo em numa **assembléia com a comunidade** (veja abaixo).

### **3. Representantes da comunidade empresarial**

Representantes da comunidade empresarial local podem oferecer habilidades especiais e conhecimento, e possivelmente outro tipo de apoio empresarial. Por exemplo, um fabricante local de tecnologia pode oferecer conhecimento sobre hardware e software. Um representante de uma companhia de recursos humanos pode poder ajudar a recrutar pessoal e desenvolver programas de treinamento. Um representante de uma agência de empregos pode ajudar a planejar uma preparação para empregos e programas de inserção.

### **4. Profissionais**

Um Telecentro precisa de conselhos e serviços profissionais em fases diferentes de seu desenvolvimento. Para isso você precisará de:

- **Um técnico** que possa resolver problemas técnicos, especialmente com computadores, e possa ajudar com manutenção e atualização de equipamentos.
- **Um contador** será necessário para por em prática um sistema de contabilidade para o Telecentro. Você precisa de registros contábeis precisos para ter certeza que o Telecentro se mantém dentro do orçamento planejado, e para cobrir corretamente custos, esperados ou não. Somente contas completas tornarão possível fixar preços para serviços de forma a assegurar que eles sejam sustentáveis. Localizar e relatar entradas e saídas também é esperado por qualquer agência que tenha fornecido um financiamento ou doação para um Telecentro.
- **Um advogado** será necessário para estabelecer o Telecentro de acordo com as leis do país; aconselhar a respeito de condições de contratos e subcontratos com sócios; revisar o arrendamento do Telecentro; e aconselhar sobre seguro.
- **Um profissional de marketing ou de relações públicas**, embora raro em áreas rurais, é uma pessoa de valor inestimável para ajudar no desenvolvimento de um plano de marketing ou de um plano pra atrair a comunidade ou no planejamento em longo prazo para o telecentro. Ele ou ela também poderá ajudar a escrever textos de divulgação, propostas e artigos para revistas, além de aconselhar em como aproximar emissoras de rádio e televisão locais.

### **5. Representantes da comunidade educacional**

Os representantes da comunidade educacional são importantes, já que esse setor é freqüentemente um dos maiores clientes potenciais para os serviços do telecentro. Representantes podem vir de escolas locais, suas associações de Pais e Alunos, corpos administrativos; faculdades comunitárias, universidades; bibliotecas; museus; ou programas de educação para adultos. Membros do Comitê Diretivo da comunidade

educacional oferecerá um entendimento de como esse setor funciona e quais são as possibilidades. Eles também podem identificar instrutores voluntários para o telecentro.

### **6. Outros sócios de Comitê Diretivo**

Depois de alguns meses, o Comitê Diretivo pode decidir que são necessárias outras habilidades. Elas podem ser habilidades de captação de fundos ou conhecimento de equipamento e do melhor fornecedor de equipamentos. Você também pode precisar de pessoas com habilidades para renovar ou adaptar as instalações do Telecentro.

### **O que faz o Comitê Diretivo?**

As tarefas do Comitê Diretivo são:

- Definir instruções, diretrizes e estratégias para o telecentro.
- Ajudar a obter e assegurar financiamento inicial e contínuo para o telecentro.
- Procurar novas direções para o telecentro, onde possível.
- Desenvolver políticas e procedimentos relativos à associação de membros, uso, coleta de dados, administração financeira e outras operações.
- Observar exigências legais.
- Conseguir conselhos de especialistas.
- Apontar o Comitê Administrativo.

### **O que faz o Comitê Administrativo?**

O Comitê Administrativo é responsável principalmente por:

- Gerenciar o telecentro conforme seus objetivos declarados.
- Prover apoio contínuo para os funcionários do telecentro quando preciso.

Os Telecentros mais prósperos são aqueles nos quais há parceria no trabalho entre seu Comitê Administrativo e o Coordenador. Eles trabalham como um time. O Comitê Administrativo é responsável pelas mudanças operacionais do telecentro. O Coordenador é responsável pelas suas operações do dia-a-dia.

### **Responsabilidades do Comitê Administrativo:**

#### **1. Responsabilidade legal pelo telecentro**

O comitê deve desenvolver uma compreensão da estrutura dos setores de Telecomunicações e Internet no país; desenvolver a constituição do telecentro e assegurar que seja seguida; deve assumir responsabilidade por qualquer acordo com contribuintes e assegurar que o telecentro siga leis locais e nacionais.

#### **2. Responsabilidade como empregador**

Isto inclui assinar contratos com o Coordenador ou outros funcionários; assegurando que deduções de impostos sejam feitas; negociar arranjos com suporte médico e esquemas de capital de reserva, garantir condições de trabalho seguras; assegurar que os funcionários sejam tratados de forma justa e de acordo com a legislação, dar oportunidades iguais de trabalho e fazer uso de procedimentos de demissão justos.

Um Coordenador de telecentro terá mais tempo para planejar e empreender novas iniciativas se os membros do Comitê Administrativo também se responsabilizarem por algumas tarefas administrativas e organizacionais do Telecentro. Organizar reuniões, preparar relatórios e assegurar a manutenção dos equipamentos pode tomar muito tempo. Se possível, os membros do Comitê Administrativo deveriam se oferecer para algumas dessas tarefas.

### ***3. Responsabilidade para com a comunidade como provedor de serviços.***

Deve proporcionar condições seguras para que o público tenha acesso ao telecentro; segurar o prédio e os equipamentos do telecentro; fazer outros seguros quando necessário.

### ***4. Responsabilidade para com a comunidade***

O Comitê deve assegurar que seja feita contabilidade, que orçamentos anuais sejam cumpridos e que um relatório anual seja preparado. Ele também deve garantir que um fluxo de caixa seja mantido pelos funcionários do Telecentro e que mensalmente, trimestralmente e anualmente sejam preparados relatórios financeiros.

### ***5. Responsabilidade em assegurar avaliação e monitoramento contínuos do Telecentro.***

Para se ter certeza que o telecentro continua sendo sustentável e se antecipar a, e prover as necessidades da comunidade, deve haver um processo contínuo de monitoramento e avaliação. Agências que provêem concessão de fundos ou doações farão questão disso.

## **3.2 UNINDO O TELECENTRO À COMUNIDADE**

O próximo passo para se construir um telecentro é desenvolver seus vínculos com a comunidade local - isso significa expor à comunidade o telecentro e adquirir seu apoio de forma que ela possa ajudar a definir que tipo de telecentro é necessário.

### **3.2.1 Realizando uma assembléia pública**

O primeiro passo mais importante é realizar uma assembléia pública com membros da comunidade para determinar a natureza do telecentro e assegurar que todos apóiam o projeto. Não deixe de ler a Seção 3.3.6 **Marketing do Telecentro** na página xx, antes de organizar uma assembléia pública.

Cada comunidade é diferente e em alguns casos o objetivo do Telecentro pode ser em áreas rurais periféricas. Assim sendo, não é sempre possível convidar a comunidade inteira para uma reunião. O Comitê Diretivo poderia decidir convidar, a princípio, os representantes dos setores educacional, agrícola, ou algum outro setor importante na comunidade. Porém, onde for possível é uma boa idéia convocar uma assembléia pública e convidar membros dos mais variados setores.

Nessa assembléia, esses membros do Comitê Diretivo explicarão o que é um telecentro, que tipo de equipamentos e serviços serão oferecidos e os benefícios potenciais para a

comunidade. Além dos benefícios óbvios do telefone, do fax e do e-mail, as seguintes vantagens também deveriam ser destacadas:

- Empregos diretos e indiretos podem ser gerados.
- Oportunidades educacionais e de treinamento serão ampliadas.
- Negócios locais poderão competir com companhias da cidade.
- Comunicação com regiões distantes e amigos ou parentes no estrangeiro possível.
- Oportunidades sociais serão ampliadas.
- O telecentro poderá prover acesso à informação on-line sobre meteorologia, preços de mercado, notícias, serviços bancários, conselhos médicos e empresariais, marketing, arranjos de viagem, etc.

#### **Possíveis Perguntas e Respostas**

##### **Pergunta: QUE EQUIPAMENTO É USADO?**

**Resposta:** *Serão usados telefones, computadores, impressoras, modems e aparelhos de fax. Equipamentos de áudio e vídeo são usados para comunicação de voz, imagem e textos eletrônicos. O número exato de máquinas varia de Telecentro para Telecentro.*

##### **Pergunta: QUANTO CUSTARÁ?**

**Resposta:** *O custo de estabelecer um telecentro dependerá dos serviços providos e das possibilidades de obter apoio financeiro. O custo de usar os Serviços do telecentro será o mais baixo possível para assegurar que o máximo número de pessoas possa fazer uso deles.*

##### **Pergunta: TELECENTROS FUNCIONAM?**

**Resposta:** *Onde há apoio e envolvimento da comunidade, a maioria dos Telecentros é próspera. O telecentro será dirigido pelo Comitê Diretivo e um Coordenador será designado para ajudar os membros da comunidade.*

### **3.2.2 GRUPOS - ALVO**

Além de apresentar à comunidade o projeto do telecentro, a assembléia pública vai lhe ajudar a começar a determinar que tipos de telecentro e serviços são necessários à comunidade. Você pode fazer isto identificando **Grupos - Alvo** potenciais na área e oferecendo os serviços que eles requerem. Um grupo-alvo do telecentro normalmente incluirá vários dos seguintes:

- Individuais (membros da comunidade local, turistas e profissionais como caminhoneiros e engenheiros)
- Pequenos negócios
- Escolas
- Jovens
- Pessoas Inválidas
- Fazendeiros
- Grupos de mulheres

- Igrejas
- Clínicas, hospitais e trabalhadores da área de saúde
- Polícia
- ONGs ou CBOs
- Sindicatos
- Organizações civis
- Partidos políticos
- Departamentos governamentais
- Clubes esportivos

É provável que o telecentro enfoque, a princípio, alguns setores prioritários e amplie seu enfoque à medida que se desenvolve. Um bom Coordenador de telecentro (ou gerente) estará sempre atento à comunidade e procurando novos grupos-alvo ou atividades que necessitem de serviços do telecentro.

ONGs e projetos de desenvolvimento freqüentemente precisam de serviços de comunicação e informação. Por exemplo, a Coalizão Antiguerra das Mulheres Africanas que começou no Senegal tem agora representantes em países por toda a África. Como essas mulheres se comunicarão umas com as outras? A Campanha Sul-africana para banir minas (The Southern African Campaign to Ban Landmines) representou um papel crítico na respectiva campanha internacional (International Campaign to Ban Landmines). Esta campanha teve tanto êxito que governos mudaram suas políticas no mundo inteiro para assegurar a remoção de minas e deter sua produção. Por que essa campanha foi tão próspera? Porque a campanha inteira foi administrada por e-mail. Pessoas por toda parte da África e do mundo trocaram idéias e coletivamente orquestraram uma importante resposta internacional.

### **3.3 DESENVOLVENDO O PLANO GERENCIAL**

Uma vez que a assembléia pública tenha sido realizada e que apoio geral para o projeto tenha sido estabelecido, você precisará preparar uma lista de objetivos e desenvolver todo o processo e estratégia para estabelecer o serviço. Isso normalmente é feito produzindo-se um plano gerencial que conterá toda a informação necessária para começar o projeto. Descreverá em detalhe as metas da iniciativa, sua viabilidade em longo prazo, exigências iniciais e o processo de estabelecer o Telecentro.

O plano gerencial do telecentro é vital para se obter capital e outros tipos de apoio necessários ao começo da operação. O plano empresarial também é um documento mutável, que deve ser revisado pelo Comitê Diretivo todos os anos para acomodar novos desenvolvimentos e idéias.

#### **Um Plano Gerencial tem valor contínuo:**

- É um guia para início e gerência do telecentro.
- Explica aos membros e investidores por que o telecentro precisa da sua ajuda.
- É usado para arrecadar fundos para o telecentro.
- Age como material de apoio para funcionários e voluntários.
- Fixa o orçamento operacional do telecentro.

Um plano empresarial descreve tudo sobre o telecentro. É uma declaração detalhada de seus objetivos e estratégias para alcançar esses objetivos. Também explica como o progresso será continuamente avaliado.

Enquanto você pensa no que incluir no Plano Gerencial, gaste algum tempo pensando em cada possível pergunta que alguém que poderia contribuir financeiramente com o telecentro vai perguntar. Um investidor precisará saber se está fazendo um bom investimento. Ele fará perguntas como:

- Que serviços oferecerá o telecentro?
- Como os serviços serão providos?
- Quem será o usuário do telecentro?
- Como os serviços do telecentro serão comercializados?
- Como é o orçamento do telecentro?
- O telecentro é financeiramente sustentável?

Algumas pessoas têm uma visão boa para um telecentro, mas eles têm dificuldade em comunicá-la a investidores e pessoas influentes na comunidade. Você não será capaz de angariar capital inicial a menos que você possa comunicar sua visão claramente e logicamente. Investidores, em particular, são impressionados por uma proposta coerente e concisa.

### **Estabelecendo os objetivos do telecentro**

Todo telecentro é estabelecido com o objetivo principal de prover os membros de uma comunidade com acesso a computadores e tecnologia de telecomunicações. Nós vimos que um Telecentro não pode ser viável a menos que adeqüe a esse amplo objetivo a servir necessidades de grupos específicos da comunidade. Este processo é um dos papéis principais do Comitê Diretivo do Telecentro.

Nas seções abaixo, é dada atenção detalhada à administração de uma auditoria da comunidade e à identificação de grupos-alvo para serviços do telecentro. Obviamente, essa informação é crítica na formulação de objetivos para ele.

Os objetivos do telecentro também se expandirão ou mudarão com o passar do tempo. Como os padrões de usuário se tornam mais claros e os usuários se tornam mais habilidosos e independentes, o Comitê diretivo tomará outras decisões sobre os grupos mais apropriados para o serviço do telecentro e as horas operacionais mais produtivas.

Inicialmente, objetivos serão determinados por respostas a perguntas como:

- Quais são as necessidades da comunidade?
- Aproximadamente, quantas pessoas vão usar o telecentro?
- Qual é o grupo-chave designado?
- Que serviços serão oferecidos?
- Que redes ou parcerias com outras organizações existem ou podem ser desenvolvidas?
- Quanto dinheiro está disponível para gerenciar o telecentro?

- Quantos funcionários pagos haverá?
- Como serão contratados?
- Pode-se contar com quantos voluntários?
- Quantas horas por dia o telecentro estará aberto?

Não é possível fazer uma lista exata de objetivos sem saber as respostas para essas perguntas. Objetivos claros são essenciais para convencer usuários, membros potenciais, e mais importante, investidores. Um bom plano de negócios se agarra em objetivos bastante claros.

### **Algumas considerações importantes**

A informação que você ganhará pela **Auditoria com a Comunidade** descrita abaixo, fornecerá a você uma indicação de como assegurar a sustentabilidade do telecentro em sua comunidade. Para que você combine o tipo de telecentro e suas operações com a comunidade mais claramente, você deveria prestar especial atenção ao seguinte:

- **Relacionamento com organizações locais**

Telecentros têm mais chances de prosperar se são localizados em comunidades onde existam organizações que o apoiem e estejam preparadas para fazer uma contribuição. Se uma organização na comunidade ou um negócio local estiver preparado para oferecer instalações grátis, trabalhadores voluntários, ou talvez até mesmo pagar o salário do coordenador durante o primeiro ano de operação, isso indica que a comunidade está disposta a apoiar o telecentro e que o custo inicial requerido será reduzido.

- **O leque de serviços oferecidos**

Sua análise da informação conseguida em entrevistas e com a sua pesquisa darão a você uma idéia mais clara do número potencial de usuários pagantes (se indivíduos ou organizações), e os tipos de serviços em demanda. Você também deve adquirir uma idéia de quanta pessoas na comunidade podem pagar para usar os serviços do telecentro e quais serviços usar para capitalizar. Toda essa informação deve ser incluída na estratégia de marketing do seu plano de negócios. Se você é sensível às necessidades expressadas pela comunidade, a chance de apoio da comunidade ao telecentro é maior.

Às vezes uma relação de cooperação com outras organizações pode influenciar o leque de serviços oferecidos, especialmente se os custos desses serviços são compartilhados. Um telecentro na província do norte da África do Sul, GaSaleka, desenvolveu uma relação de trabalho com o Technikon local, já que seus estudantes são usuários freqüentes do telecentro.

- **A distância entre Telecentros**

Geralmente, um telecentro será requerido por uma comunidade se não há instalações semelhantes à meia hora de caminhada. A Agência de Serviço Universal na África do Sul usa a distância de uma caminhada de meia hora como diretriz. Em outros países a diretriz pode ser o número de quilômetros entre serviços semelhantes. A medida que é freqüentemente usada é uma distância de 3 a 5 quilômetros. Outros fatores também

precisarão ser levados em conta, como o tipo de serviços requeridos comparados com serviços oferecidos em outro lugar, e a densidade populacional.

Para centrais telefônicas simples em áreas urbanas, a distância recomendada pode ser menor. Por exemplo, no centro de Dakar, a capital do Senegal, operadores do telecentro podem ser autorizados a abrir um telecentro básico contanto que não haja nenhum outro telecentro dentro de 500 metros.

- **Começando com um plano piloto**

O Comitê Diretivo pode decidir testar um programa oferecendo primeiro uma quantidade limitada de acessos públicos para ver se tomou a decisão certa ao dar prioridade a um setor específico. Suponha que os resultados de suas entrevistas e sua pesquisa indiquem que um número grande de adultos na comunidade está procurando por treinamento em alfabetização, ou que há várias pessoas jovens que querem se matricular em cursos de educação distanciada. Pode então valer a pena colocar em prática um plano piloto pequeno para entender melhor a necessidade de informação desses setores da comunidade.

Um programa piloto pode ser bem pequeno, com três computadores localizados num centro comunitário local, na entrada de uma igreja, ou de uma biblioteca pública ou na delegacia de polícia local. Pode ser supervisionado por voluntários. Depois de cerca de seis meses você poderá checar:

- a demanda por serviços
- se os usuários se interessariam por algum serviço adicional
- quais são os melhores horários de funcionamento
- que tipos de marketing e estratégias de captação são necessários
- o número de organizações locais que podem trazer classes ou grupos para o Telecentro, e o tamanho desses grupos.

Um programa piloto também dará tempo aos participantes para que se familiarizem com o equipamento e com a idéia de ter um telecentro em sua comunidade.

- **Avaliando os níveis de renda de comunidade**

Em algumas comunidades onde há níveis muito altos de desemprego e pequena renda, um telecentro completo pode não cobrir seu custo inicial e operacional a menos que tenha um enfoque muito claro e seja conectado a uma organização já existente que seja fortemente necessária na comunidade e que receba contínuas doações.

Por exemplo: uma organização que trabalha com vítimas de HIV/AIDS pode ter um papel crítico no começo de um telecentro e por causa disto, pode receber fundos freqüentes do governo ou de uma agência de desenvolvimento internacional. Poderia ser possível estabelecer um telecentro em sociedade com uma organização desse tipo. Tal telecentro pode criar para si mesmo um papel crítico na divulgação de informação em nome do governo e de grandes agências internacionais de saúde e assistência. Seus grupos de usuários designados poderiam ser profissionais

médicos, profissionais em cuidado de saúde primários, vítimas de HIV/AIDS, formadores de opinião, e possivelmente até mesmo os órfãos da AIDS.

É previsto que lá pelo ano 2010, haverá 45 000 órfãos da AIDS na África sub-saariana. Como essas crianças terão acesso a informação e apoio? Algumas agências internacionais poderiam estar interessadas em fundar um Telecentro que objetive dar oportunidades a esse grupo para se comunicar com outros como eles em outro lugar da África, e ter acesso informação e materiais que lhes ajudarão a sobreviver.

Cada uma das seções abaixo descreve as várias áreas que terão que ser pesquisadas de forma a produzir as informações necessárias para o Plano Gerencial: as necessidades da comunidade, os serviços a serem providos, computadores, software e hardware de telecomunicações, e ainda a localização e as instalações do Telecentro.

### **3.3.1 A AUDITORIA COMUNITÁRIA**

O primeiro passo para se desenvolver um plano empresarial para o Telecentro é realizar uma avaliação detalhada do nível de demanda para os vários serviços do Telecentro e as várias opções para obter o equipamento e serviços exigidos para se começar. Isto é normalmente chamado **Auditoria Comunitária**.

Uma auditoria da comunidade é necessária para:

- Determinar o tamanho e as necessidades do mercado-alvo do Telecentro.
- Criar consciência e envolver o mercado-alvo no processo de construir um sentimento de propriedade local.
- Aprender sobre a concorrência ou iniciativas relacionadas.
- Estabelecer quem são as pessoas, instituições ou projetos-chave na comunidade que podem participar no desenvolvimento do Telecentro.
- Estabelecer quais projetos educacionais e de desenvolvimento existem e que possam beneficiar-se de informação e serviços de comunicação.
- Descobrir se há algum investidor local ou outras fontes de fundos.

**PRIMEIRO PASSO: Liste todas as instituições locais e organizações que provavelmente se interessarão pelo Telecentro.**

Seu Comitê Diretivo lhe ajudará a compilar essa lista. A lista deve ser o mais abrangente possível. Ela provavelmente incluirá alguns dos seguintes:

- Escolas
- Escolas privadas e públicas, pré-escolas, escolas primárias, creches, escolas comunitárias.
- Instituições educacionais secundárias
- Escolas técnicas, universidades, instituições de educação distanciada, faculdades de comércio e de secretariado.
- Bibliotecas e museus
- Negócios locais e associações de trabalhadores

Grupos de costura e artesanato; câmaras de comércio; associações comerciais;

associações empresariais profissionais, hawkers associations (NT: tipo de associação não-governamental).

- Fabricantes ou comerciantes

Indústrias, cooperativas, instituições financeiras como bancos e sociedades de desenvolvimento, agentes de viagens, restaurantes, negócios de qualquer tipo.

- Instituições religiosas e grupos com interesses especiais

Conselhos de Igrejas; igrejas de todas as denominações; associações religiosas; serviços de aconselhamento de igrejas; projetos de alimentação, etc.

- Organizações comunitárias e ONGs

Grupos de jovens, organizações de serviço; esquemas de micro-crédito, clínicas, abrigos para mulheres vítimas de violência, sem-tetos; programas de alfabetização e educação para adultos; clubes ou associações culturais; conselhos de arte; estruturas tradicionais de liderança;

- Associações de contribuintes; comitês de rua; centros de recreação; organizações cívicas; etc.

- Imprensa e mídia

Jornais locais; estações de rádio comunitárias; emissoras de rádio públicas; revistas; agências publicitárias; companhias de outdoor.

- Estruturas governamentais

Estruturas de governo locais; estruturas de governo estaduais ou nacionais, delegacias de polícia, correios, etc.

- Instituições e organizações de política de saúde

Hospitais, clínicas, médicos, enfermeiras.

- Telecomunicações locais ou regionais e provedores de Internet

## **SEGUNDO PASSO: Realizar Entrevistas**

### *Com Estruturas-Chave da Comunidade*

Sempre é útil começar com o agendamento de encontros com pessoas que representam estruturas-chave na comunidade. Você deveria começar entrevistando os representantes dos agrupamentos que você e seu Comitê Diretivo consideram ser muito influentes na comunidade. A lista variará de comunidade a comunidade, embora normalmente é importante incluir os representantes da lista acima.

Você pode começar entrevistando grandes empresas, o governo local, organizações educativas e de treinamento. Entreviste também associações de fazendeiros ou as associações de trabalhadores da saúde e outras organizações voltadas para a comunidade. Depois você pode decidir entrevistar grupos religiosos, donos de creches, camelôs ou sócios da funerária local. É importante estabelecer contato com o maior número possível de pessoas da comunidade. Todos em uma comunidade são clientes potenciais e quanto mais pessoas souberem do Telecentro, melhor.

### *Visitas residenciais a membros comuns da comunidade*

Embora levem tempo, as visitas podem fornecer uma visão do número de pessoas na comunidade que apoiará o Telecentro, como também dá uma idéia de quantas mulheres, quantos estudantes, quantos profissionais, etc. existem na comunidade.

## **Um exemplo de como conduzir e fazer o retorno de uma entrevista**

1. Se apresente e se possível mencione o nome da pessoa que lhe deu o contato.
2. Se você está estabelecendo contato através de telefone, marque um horário para conhecer a pessoa, se possível. Se as instalações do Telecentro já foram estabelecidas ou se ele está em sua fase piloto, você pode convidar a pessoa a visitar o Telecentro. Se a pessoa não pode se encontrar com você, você pode lhe perguntar quando seria conveniente fazer algumas perguntas sobre o Telecentro pelo telefone, ou pedir para que a pessoa indique outro sênior na companhia ou organização.
3. Descreva muito brevemente seu plano para desenvolver um Telecentro. O Comitê Diretivo pode lhe ajudar a trabalhar no que dizer.
4. Descreva, muito brevemente, a razão para estabelecer contato (i.e. explorar a possibilidade de obtenção de espaço para o Telecentro, ou compartilhar programas ou recursos, ou descobrir o tamanho do interesse no Telecentro e adquirir uma idéia sobre em que serviços a organização estaria interessada).
5. Descubra como a pessoa pode se interessar a ajudar.
6. Liste brevemente os outros recursos que o Telecentro está interessado em obter.
7. Peça indicações a outras pessoas e instituições que poderiam estar interessadas em ajudar.
8. Agradeça o contato pelo tempo dispendido e por qualquer assistência sugerida ou prometida.

### **O retorno**

1. Preencha a informação num formulário de contatos.
2. Siga qualquer indicação que você possa ter recebido.
3. Escreva um pequeno bilhete para agradecer a pessoa e descrever as atitudes que você tomou a partir da reunião.
4. Assegure-se que o contato receba um convite para o lançamento do Telecentro.

### **Terceiro Passo: Revise recursos existentes**

O Comitê Diretivo do Telecentro precisará do máximo possível de informações sobre a comunidade para determinar a natureza dos programas a serem oferecidos pelo Telecentro. O sucesso dos serviços do Telecentro dependerá em grande parte de quão bem ele complementa atividades já existentes e se visa suprir necessidades e interesses da comunidade que ainda não tenham sido atendidos.

Você precisará das seguintes informações:

- Tamanho e densidade da população-alvo.
- Distância até os telefones públicos ou telecentros mais próximos.
- Natureza da população, descrita por idade, sexo, etnia, background educacional, idioma escolhido, etc.
- Proporção de desempregados, nível médio de renda, tipos predominantes de emprego ou ocupação.

Você pode adquirir informações a partir de:

- Estatísticas oficiais de departamentos governamentais locais, autoridades habitacionais, a polícia local ou instituições educacionais.
- Pesquisas nas comunidades administradas por ONGs ou outras agências da comunidade.

- Membros do Comitê Diretivo podem, em decorrência de suas posições em organizações locais, adquirir acesso para pesquisas realizadas por organizações municipais ou civis.
- Representantes de agências governamentais locais podem ter conhecimento de fontes de dados por relatórios submetidos a seus escritórios.
- Os líderes-chave da comunidade e os diretores de outras organizações de serviço comunitário podem prover informações úteis.
- Vários grupos na comunidade podem dar informações úteis, como grupos de pensionistas, uniões de comércio, agrupamentos de desempregados, corpo diretor de escolas, donos de creches locais, cooperativas femininas, etc.

A razão para adquirir esta informação é ter uma idéia de quantas pessoas vivem na comunidade, quais as suas organizações, quanto espaço o Telecentro precisa, em que serviços focar e para qual grupo-alvo, e onde o Telecentro deveria ser colocado de forma que seja de fácil alcance para o grupo-alvo e para o maior número possível de pessoas da comunidade.

Se, depois de explorar os métodos acima, o Comitê Diretivo ainda requer informações adicionais, uma pesquisa formal com a comunidade, através de um questionário, pode ser necessária.

#### **QUARTO PASSO: uma pesquisa formal com a comunidade**

Sua pesquisa deve ser o mais precisa possível sobre as necessidades de toda a comunidade, já que o futuro do Telecentro poderia ser posto em risco por uma análise inexata dos interesses da comunidade.

A pesquisa deve estar o mais completa possível. Preferencialmente, deveria envolver três fases:

- Fase 1** Entrevistas pessoais (analisar resultados e corrigir questionário se necessário).
- Fase 2** Questionário-teste (enviar a uma amostra da população, analisar e corrigir se necessário).
- Fase 3** Questionário formal (analisar os resultados e usá-los como base para o plano gerencial, a lista de equipamentos e o plano de marketing).

(Embora essas três fases sejam recomendadas, elas podem não ser possíveis ou necessárias por uma de várias razões).

#### **O questionário**

##### **Obs:**

**É importante compilar um questionário, até mesmo se muitas pessoas em sua comunidade são incapazes de ler e escrever. Por que? Porque um questionário contém perguntas importantes e as respostas para essas perguntas são críticas para a sustentabilidade de um Telecentro em longo prazo. Se as pessoas não podem ler e escrever, elas podem ser entrevistadas e as mesmas perguntas podem guiar essas entrevistas. Não menospreze o valor de entrevistas cara-a-cara. Livros de história (ou websites interativos) podem ser gerados nessas entrevistas!**

Você pode enviar um questionário por escrito aos residentes, grupos religiosos, indústrias, departamentos governamentais, organizações não-governamentais (ONGs e CBOs). A vantagem dessa aproximação é a criação, na comunidade, de uma consciência sobre o Telecentro.

Em uma comunidade onde há muitas pessoas que não podem ler ou escrever bem, é provavelmente preferível falar cara-a-cara. Porém, qualquer que seja sua aproximação, suas perguntas precisam ser projetadas de forma que você adquira a informação que precisa.

Se você se decidir por um questionário, você precisará desenvolver um padrão de perguntas para ter certeza de que a informação que você recebe pode ser facilmente avaliada.

<p><b>Um questionário formal</b> deveria começar com uma descrição da motivação para a pesquisa. Por exemplo:</p> <p>A assembléia pública inicial para discutir o conceito de um Telecentro. Deverá incluir informações sobre a data do encontro, o lugar onde foi realizado, quem compareceu e o que foi discutido.</p> <p>O impacto que um Telecentro poderia fazer na comunidade.</p> <p>Razões para a pesquisa.</p> <p>Informação sobre a organização do Telecentro. Incluirá detalhes sobre taxas de adesão e a localização do Telecentro, se ela já é conhecida.</p> <p>O alcance de equipamento e serviços que serão oferecidos.</p>	<p><b>Informações preliminares</b></p>
---	--

*Inclua notas em como completar o questionário*

Você deveria incluir instruções gerais e notas em como completar certas perguntas para assegurar que você adquira toda a informação que requer. Por exemplo, você poderia convidar os entrevistados a incluir toda a família quando eles responderem o questionário, ou até todo o grupo comunitário.

*Liste os serviços que você oferecerá*

Depois desta seção, tenha certeza que listou os tipos de serviços que você pretende oferecer e peça aos entrevistados que dêem uma idéia de quais serviços serão mais úteis a eles. Por exemplo:

**Com que frequência durante o próximo ano você usará estas instalações do Telecentro? Marque sua resposta com um X.**

	Freqüentemente	Ocasionalmente	Nunca
Telefone & Fax			
Internet			
Educação e Treinamento (Geral)			
Treinamento em computador			
Editor de texto			
Fotocopiadora			
Biblioteca			
Meteorologia			
E assim por diante...			

*As perguntas devem ser claras*

Assegure-se de que suas perguntas sejam claras e fáceis de entender. Se as perguntas forem ambíguas, você não poderá adquirir um resultado claro. Peça para alguém da comunidade conferir as perguntas para você. Certifique-se de que você só faz as perguntas que realmente precisa. As pessoas se desanimam com questionários muito longos.

*Decida como pedir as respostas*

Você pode precisar pedir para entrevistados responderem perguntas de modos diferentes:

1. Com Informações específicas	Com que frequência você viria à cidade?
2. Marcando uma resposta	Quais dos seguintes serviços você usaria? Por favor circule o serviço apropriado.
3. Avaliando	Por favor avalie de 0 a 5, sendo 5 a nota mais alta.
4. Indicando a relevância	É semelhante à avaliação, mas os entrevistados marcam opções ao invés de dar notas.

*Comece com perguntas simples*

Sempre comece o questionário com perguntas simples e deixe as mais complicadas por último. As pessoas podem se desanimar se têm que se esforçar com perguntas difíceis no começo de um questionário.

*Informações pessoais*

Ao término do questionário será útil incluir uma seção para informações pessoais. Por exemplo: sexo, faixa etária, escolaridade, profissão, número de pessoas em casa. Essas informações lhe ajudarão a conferir se você obteve respostas de vários segmentos da comunidade. Isto lhe ajudará com o marketing do Telecentro. Por exemplo, se várias mulheres dizem que querem aprender a comercializar o que costumam, isto lhe dará uma idéia de que tipo de informação procurar.

### *Incentive as pessoas a fazer comentários*

Forneça espaço para comentários, inclusive sugestões de serviços adicionais que o Telecentro poderia prover.

### *Resumo*

Haverá, provavelmente 8 partes em seu questionário:

1. razões para a pesquisa.
2. informações para a proposta do Telecentro.
3. título da pesquisa.
4. notas em como completar a pesquisa.
5. perguntas e respostas.
6. seção para informações pessoais.
7. oportunidade para comentário pessoal.
8. informações em como devolver o questionário ao Telecentro (inclusive prazo final e endereço).

### *Observação*

Agora que você completou seu questionário, teste em um grupo de pessoas para ter certeza de que você está recebendo as respostas que precisa e de que a informação faça sentido tanto para outros como para você. Nesta fase de prova, também pergunte às pessoas o seguinte:

- comentários gerais
- qualquer coisa que eles gostariam de dizer sobre o tópico mas não tiveram oportunidade
- se havia qualquer pergunta que eles gostariam que estivesse no questionário
- se eles têm qualquer sugestão para melhorar o questionário.

Destas respostas, faça qualquer mudança que você sentir necessária antes de enviar o questionário final.

### *Problemas e sugestões para melhorar questionários*

1. não se desespere se nem todos os questionários forem devolvidos. A taxa de retorno de questionários são sempre frustrantes. Se 60% de seus questionários forem devolvidos, tudo está dando certo. Uma boa resposta demanda trabalho duro e persistência.
2. Na reunião inicial diga a todos para contar com uma pesquisa na comunidade. Acentue a importância da pesquisa para o Telecentro.
3. Designe uma data para a devolução dos questionários e lembre as pessoas dele frequentemente através:
  - do jornal local
  - de outdoors
  - da estação de rádio local.
4. Envie com o questionário uma carta que explique por que é importante saber o que a comunidade precisa.
5. Mande também um envelope timbrado e auto-endereçado além do questionário.
6. Facilite para que as pessoas devolvam o questionário organizando pontos de coleta. Estes podem ser:
  - em uma escola local
  - na mercearia local

- no banco ou correios.
7. Introduza uma competição com prêmios para as primeiras pessoas que devolverem o questionário. Prêmios poderiam incluir uma mensalidade gratuita no Telecentro. Você também pode pedir para que uma organização ou companhia da comunidade doe um prêmio em troca de anúncios no questionário.

#### *Analise os resultados do questionário*

Ao completar sua pesquisa, você deveria ter:

- Uma lista de recursos da comunidade, inclusive os indivíduos, agências de serviço e instituições. Esta lista deveria ser atualizada de vez em quando de forma que você possa identificar novas parcerias, possíveis colaborações e recursos dos quais você poderia precisar.
- Um relatório ou planilha eletrônica demográfica de comunidade e uma avaliação das necessidades por ela. Essas informações deveriam ser atualizadas de vez em quando.

Para desenvolver os planos Gerencial e de Marketing (descritos abaixo), você precisará fazer uma análise da base de cliente para os serviços oferecidos pelo Telecentro. Por exemplo, você poderia analisar as informações em uma tabela marcando com uma pontuação de 0 a 9, sendo nove a pontuação mais alta, os setores que expressaram maior interesse em categorias diferentes de serviço.

Sua tabela poderia se parecer com esta:

	<b>Setor Empresarial</b>	<b>Setor Educativo</b>	<b>Setor de Saúde</b>	<b>Comunidade em Geral</b>
<b>Serviços Educativos</b>	5	9	6	9
<b>Serviços Secretariais</b>	9	2	5	4
<b>Fotocópia</b>	9	9	5	9
<b>Serviços de Secretária Eletrônica</b>	8	3	9	6
<b>Fax</b>	8	7	8	7
<b>Cursos de informática</b>	8	8	8	9
<b>Programas Recreativos E assim por diante...</b>	1	4	2	9

As pontuações mais altas mostrarão para você onde há a maior necessidade e interesse da comunidade. Se seu grupo-alvo principal é formado por pessoas do setor de educação (professores, estudantes, etc.), então faz sentido prestar atenção especial em conhecer as necessidades desse setor, mas você também deveria assegurar que são providos serviços para outros setores. Essa análise será particularmente útil para organizar os programas do Telecentro e para o marketing do Telecentro. Tanto para o grupo-alvo quanto para doadores e outras fontes que apóiam esses setores. Para

completar a análise você precisará pensar em quem poderia usar um certo serviço até mesmo se o serviço não for familiar a eles.

As informações que você obtiver com os questionários, some dados de telecentros já existentes para formar estratégias durante o primeiro ano de operação. O modo como você faz o orçamento, o marketing, e lista de equipamento dependerá do uso esperado dos serviços.

Você terá identificado os serviços mais populares através da pesquisa. Ela indica quais equipamentos são mais importantes. Serviços que não sejam populares podem ser oferecidos, mas você não precisa lhes dar prioridade alta quando você compra equipamento e planeja manutenção e a distribuição do tempo do coordenador pelo Telecentro.

O uso de serviços de baixa-prioridade deveria ser monitorado de perto durante o primeiro ano de operação. Se um serviço fica mais popular, você pode dar a ele uma prioridade mais alta. Pesquisas com os usuários deveriam ser realizadas a intervalos regulares para assegurar que você continua satisfazendo as necessidades dos clientes.

### **3.3.2 ESCOLHENDO OS SERVIÇOS A SEREM OFERECIDOS INICIALMENTE PELO TELECENTRO**

**Os Serviços do Telecentro são determinados pelas necessidades de comunidade:** Um Telecentro deveria ser capaz de fornecer a maioria das informações e exigências de comunicação da população local. Por exemplo, os Telecentros podem servir como centros de informação e comunicação para fazendeiros, estudantes, profissionais, empresários, ONGs, líderes comunitários e outros membros da comunidade, incluindo as pessoas inválidas.

Embora seja aconselhável para um Telecentro desenvolver um enfoque inicial, é mais que provável que à medida que o Telecentro se expanda, áreas de enfoque possam mudar ou aumentar. É sábio não tentar suprir todas as necessidades ou interesses no princípio, mas deixar espaço para atualizações uma vez que padrões de uso apareçam e possam ser identificadas as necessidades dos participantes ativos.

#### **3.3.2.1 VARIEDADE DOS SERVIÇOS POTENCIAIS**

Esta é uma lista básica dos serviços potenciais que um Telecentro poderia oferecer. Alguns destes serviços são especializados e a maioria dos Telecentros Multifuncionais começará por oferecer somente alguns destes serviços.

- **Chamadas telefônicas** (fazer ligações, receber chamadas).
- **Acesso a e-mail e Internet** (enviar e receber e-mails, navegar a rede).
- **Editor de texto** (digitar e formatar cartas, pedidos de trabalho e outros documentos).
- **Trabalhos gráficos** (boletins, panfletos, papelaria, cartões empresariais, ingressos, circulares, folhetos, logotipos e design no computador).
- **Planilhas eletrônicas e bancos de dados** (orçamento financeiro, contabilidade, invoices e gerência de distribuição).
- **Uso de computadores** (podem ser cobradas taxas por hora ou diárias).

- **Educação e treinamento** (educação distanciada, tele-aprendizado, educação cara-a-cara para adultos e para a comunidade).
- **Treinamento para computadores** (curso básico de computador: teclado, mouse, Windows etc., aplicativos: planilhas eletrônicas, e-mail, editor de texto, etc.)
- **Design gráfico** (ajuda com apresentações, tarefas, e publicidade).
- **Impressão** (impressão a laser e cópias para materiais de promocionais e apresentações)
- **Design de páginas para a rede** (tenha sua própria projetada, lançada e com manutenção regular feita pelo Telecentro)
- **Textos profissionais** (Preparar pedidos de concessão e fundos).
- **Scanning** (escaneie páginas de texto ou gráficas (inclusive fotografias) para uso em boletins, e-mails ou impressão).
- **Cópias** (material de estudo escolar, circulares, boletins, pedidos de licença, etc., com papéis em diferentes cores disponíveis).
- **Encadernação** (para apresentação profissional de documentos e brochuras).
- **Plastificação** (proteja documentos, cartões empresariais, cartazes, lacrando-os com plástico durável).
- **Fax** (envie e receba documentos para qualquer lugar do país ou do mundo).
- **Serviços de secretariado e negócios** (o Telecentro poderia agir como um serviço de mensagem).
- **Serviço de diretórios** (desenvolvimento de um diretório de telefones da comunidade local - que poderia ser tanto impresso como em formato eletrônico).
- **Vídeo-conferência** (vídeo conferência de duas vias com áudio e vídeo com outras regiões).
- **Aluguel de câmeras de vídeo e fotográficas** (aluguel diário ou semanal de equipamentos para foto e vídeo para eventos particulares, profissionais, de negócio ou eventos comunitários).
- **Busca pela internet** (o pessoal do Telecentro pesquisa seu tópico na Internet para estudo, negócio ou prazer)
- **Serviços de informação** (um telecentro pode, por exemplo, agir como uma agência de empregos e anunciar vagas e disponibilidade de pessoal. Também podem estar disponíveis informações governamentais, notícias atuais; locais e mundiais, preços de mercado, oportunidades de comércio, anúncios classificados e outras informações de interesse para a comunidade. Isso pode estar disponível on-line e também ser impresso e fixado ao quadro de avisos do lado de fora do Telecentro.)
- **Instalações bancárias on-line** (instituições financeiras tornaram possível para clientes administrarem eletronicamente seus assuntos financeiros. Um Telecentro pode ajudar os usuários a ter acesso aos serviços oferecidos por seus bancos).

**Nota: Para informação sobre o equipamento requerido para oferecer estes serviços, veja a seção *Adquirindo Equipamentos*.**

### 3.3.2.2 RECEBIMENTOS E ENTREGAS

Uma relação com uma companhia de entregas ou com o correio pode ser estabelecida para que o Telecentro forneça um local para entrega de bens como forma de renda adicional. Para isso o Telecentro terá que poder fazer pagamento eletrônico, assim a

conta bancária do Telecentro deveria ser em um banco que possua serviços bancários eletrônicos (se disponível).

### **3.3.2.3 VENDA/ALUGUEL DE PRODUTOS ADICIONAIS**

Renda adicional para o Telecentro pode ser obtida através da venda de produtos como canetas, papelaria, filme para máquina fotográfica, aluguel de vídeos, etc. Poderia ser estabelecida uma relação com um fornecedor que possa prover bens para venda consignada.

### **3.3.2.4 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS**

Podem ser somados serviços especializados a partir do momento que as necessidades de comunicação da comunidade fiquem mais claras, e em resposta a pedidos. Quando um Telecentro gera renda suficiente para cobrir todos os seu custos e ainda consegue um lucro razoável, poderá sustentar serviços adicionais. Um Telecentro deveria estar sempre aberto a novas oportunidades e ser sempre sensível para com as necessidades da comunidade.

Além dos serviços descritos no ponto 1, algumas comunidades podem estar interessadas nos seguintes serviços, que têm o potencial para aumentar a renda do Telecentro:

- Distribuição de folhetos e materiais de promoção para pequenos negócios
- Produção de calendários comunitários
- Telemarketing para pequenos empresários
- serviços de informações e Turismo.

**Observação: Certamente só será possível para um Telecentro com muitos membros e pessoal para empreender este tipo de trabalho. A maioria dos Telecentros começa com um Coordenador (ou Gerente) e um time de voluntários, se eles conseguirem!**

### **3.3.2.5 TREINAMENTOS E PROGRAMAS AGENDADOS**

A maioria dos Telecentros multifuncionais planejará programas em torno de alguns dos seguintes:

- acesso público e/ou tempo livre para uso do laboratório
- acesso à Internet
- atividades pré-escolares e familiares
- atividades após as aulas
- educação de adultos
- desenvolvimento de carreira e preparação para o trabalho
- encaminhamento a emprego
- publicações eletrônicas
- comércio eletrônico.

**O Acesso Público** dá aos membros da comunidade uma oportunidade para usar computadores e tecnologias da comunicação para explorar seus próprios interesses, desenvolver suas habilidades, e descobrir o que os computadores e outras tecnologias podem fazer.

**O tempo livre para uso do laboratório** permite que estudantes já envolvidos em aulas formais pratiquem o que estejam aprendendo ou explorem mais a matéria.

**Curso básico de informática.** Em muitas comunidades, onde os serviços oferecidos por um Telecentro são completamente novos para a maioria dos membros da comunidade, um telecentro precisará oferecer cursos básicos de informática. Os elementos-chave desses cursos são:

- Editores básicos de texto e software de escritório (Office)
- Manutenção de hardware
- Acesso à Internet e rede de computadores
- Desenvolvimento de websites

### **Algumas considerações para Telecentros multifuncionais que oferecem acesso Público ou tempo livre de laboratório**

- Para assegurar que serviços do Telecentro não sejam usados somente por uma faixa etária, pode ser necessário reservar horários diferentes do dia para crianças, adolescentes e adultos. Para fazer isso, o Telecentro precisará ter horários tanto durante o dia quanto à noite.
- É aconselhável disponibilizar programas introdutórios para os softwares mais populares - editor de texto, planilhas eletrônicas, etc. há muito material disponível on-line como, por exemplo, Itrain (<http://mail.bellanet.org/itrain>).
- É importante assegurar que haja bastante pessoal ou voluntários para apoiar os usuários do Telecentro em diferentes horários de pico. Deveria haver um apoio de pelo menos uma pessoa para cada dez usuários.
- Se o acesso público inclui acesso à Internet, o Telecentro precisará de mais de uma linha de telefone. Regras especiais que limitam o tempo de cada usuário também podem precisar ser introduzidas.

### **Acesso à Internet**

O acesso à Internet é um serviço-chave oferecido por um Telecentro multifuncional. Podem ser disponibilizados vários tipos de acesso:

- Mensalidades (ou como parte da taxa de adesão ao Telecentro) para acesso a e-mail com conta própria.
- Envio de e-mails para pessoas que não saibam usar computadores e usam a conta de e-mail do Telecentro.
- Surfando a rede. Esse serviço deveria incluir acesso a um guia local de rede feito especialmente para recursos on-line da comunidade local. Se o Telecentro tem uma conexão dial-up que precisa de chamadas interurbanas para o provedor, então estes serviços provavelmente não serão muito usados por causa do custo das chamadas telefônicas.
- Outros serviços na internet: IRC/ICQ, serviços de rádio/áudio, FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo) e USENET News Access. (Mesmas restrições como do item anterior).
- Assistência para negócios locais, ONGs e instituições públicas para estabelecer presença na Internet. Isto normalmente consistirá em projetar e escrever páginas e

corretagem para hospedagem remota numa website, a menos que o Telecentro tenha seu próprio servidor. Hospedagem deveria incluir inscrição em serviços de listagem e ferramentas de busca de texto.

- E-mail para serviços de fax. Esse serviço pode incluir acesso bastante barato a fax internacional por portais de e-mail-fax remotos nos países de destino.
- E-mail para serviços de correio. Como no ponto anterior, e também mais fidedigno que o correio normal.
- Dial-up e contas de e-mail (para áreas onde há um número significativo de donos de computadores e nenhum outro provedor local de Internet). Isto requer que o Telecentro opere seu próprio servidor de Internet e linhas telefônicas/modems para os usuários se conectarem, e então requererá um técnico disponível localmente.
- Telefonia sem fio e arrendamento do acesso para as maiores organizações locais.
- Cursos de treinamento em Internet para alunos individuais e grupos.
- Vídeo Conferência e serviços de voz sobre IP.

A maioria dos Telecentros que oferecem acesso a Internet achou que a atração principal para os usuários são o e-mail ou a autopublicação (desenvolvimento de web page pessoal).

A experiência indica que usuários que não tiveram acesso a computadores precisam começar a se sentir confortáveis com outras aplicações do computador antes que possam usar a Internet. Por essa razão, um Telecentro com acesso a Internet deveria planejar oferecer cursos introdutórios com o objetivo de equipar os usuários com habilidades básicas de informática.

#### **Programas pré-escolares e familiares incluem:**

- Horários em que pais poderão trazer as crianças mais jovens para o Telecentro e trabalhar com elas para na exploração de softwares apropriados, como desenho, animação, e jogos didáticos.
- Uma oportunidade para desenvolver parcerias com escolas locais ou creches da comunidade.

#### **Algumas considerações para Telecentros multifuncionais que oferecem Programas Pré-escolares e familiares:**

- As crianças mais jovens não conseguem se concentrar por períodos longos de tempo, assim as sessões deveriam ser pequenas - de meia hora a 45 minutos no máximo.
- As crianças mais Jovens podem não poder alcançar o teclado ou o mouse se sentadas em cadeiras comuns. Se você não tem cadeiras ajustáveis pode precisar usar almofadas ou catálogos para que as crianças para que as crianças se sentem. Pais provavelmente precisarão de alguma instrução para usar o software de forma que eles possam trabalhar efetivamente com suas crianças. Planeje uma ou duas sessões introdutórias para os eles.

#### **Atividades para depois das aulas**

Estas atividades podem ser estruturadas para faixas etárias diferentes ou podem ser oferecidas como tempo livre de laboratório para crianças e estudantes. Além de dar a

crianças que freqüentam a escola a oportunidade de aprender habilidades com aplicações de computador básicas, algumas se interessarão por:

- Atividades por matéria. Podem ser obtidos softwares comerciais que ajudam as crianças com a lição e oferecem tutoriais em assuntos como leitura, matemática, ciência e outras matérias.
- Jogos. Jogos podem ser ferramentas efetivas para se fazer com que crianças e jovens adultos interessados aprendam mais sobre tecnologia de computadores. Jogos deveriam ser selecionados cuidadosamente em discussão com professores e pais.
- Explorar a Internet. Uma vez que as crianças desenvolverem habilidades de computador básicas, elas provavelmente se interessarão em aprender a usar a Internet para pesquisas ou para se comunicar com outras crianças e jovens em outras áreas através de e-mail.
- Publicações multimídia. Envolve projetar páginas pessoais, construir perfis de famílias ou comunitários, ou criar projetos de relatórios para projetos escolares ou comunitários.

#### **Algumas considerações para Telecentros multifuncionais que oferecem atividades para depois das aulas:**

- É importante que o coordenador e o pessoal do Telecentro conheçam cada criança e façam com que cada uma delas registre sua entrada e saída.
- Assegure-se de que todas as crianças saibam as regras do telecentro e onde achar o que precisam.
- Jovens trabalhando sozinhos necessitam de muita atenção. Encoraje um ou mais a trabalharem juntos em um computador para facilitar o aprendizado cooperativo.
- Indique as crianças com mais habilidades e conhecimento para trabalhar com as menos qualificadas e com menor escolaridade.
- Forneça bastante espaço para as crianças guardarem suas mochilas e outros pertences.
- Pode ser possível oferecer aos estudantes descontos no acesso aos serviços do telecentro através de várias ONGs e programas educacionais do governo.

#### **Educação de Adultos**

Para estabelecer um programa amplo de educação de adultos, um telecentro vai provavelmente precisar trabalhar em colaboração com uma organização da comunidade que já ofereça programas de educação para adultos. A educação de adultos pode incluir:

- *Educação Básica de Adultos (Adult Basic Education-ABE)*. Essas aulas ensinam estudantes adultos a ler, escrever e fazer aritmética básica.
- Oportunidades de Aprendizado para Toda a Vida. Inclui cursos de extensão através de instituições de educação superior ou universidades.
- Treinamento básico em informática. Seminários em informática básica ensinam a adultos como usar o teclado e o mouse, e como usar aplicativos básicos de escritório (office) sem ajuda.

#### **Algumas considerações para Telecentros Multifuncionais que oferecem educação de adultos.**

- Adultos freqüentemente trazem suas crianças com eles. O Telecentro deveria objetivar desenvolver atividades simultâneas para crianças e/ou um playground para elas.
- Alguns adultos preferem aprender com outros adultos em vez de jovens ou crianças. O Telecentro deveria reservar tempo para a instrução de adultos.
- O Telecentro deveria estruturar horas para acomodar adultos que trabalhem.

### **Serviços para os idosos.**

As pessoas mais velhas podem precisar ou desfrutar das seguintes atividades:

- Telecomunicações e contato por e-mail com parentes ou amigos.
- Telecomunicações e exploração de viagens através de CD-ROMs.
- Ajuda em planejamento financeiro.
- Assistência-saúde, previdência social e informações sobre outros serviços.
- Mentorear os jovens.
- Jogos como xadrez ou gamão.

### **Algumas considerações para Telecentros Multifuncionais que oferecem serviços para o idoso**

- O idoso pode preferir aprender sobre computadores com pessoas da sua idade. Pode ser possível para um Telecentro oferecer sessões de treinamento específicas para pensionistas se houver interesse suficiente deste setor da comunidade.
- Se há bastante pensionistas interessados em trabalhar com pessoas jovens, o telecentro pode montar um grupo de voluntários idosos para ajudar durante as sessões das crianças e dos jovens.

### **Desenvolvimento de carreira, Aquisição de Habilidades e Preparação para o Trabalho**

Assim como a educação de adultos, um enfoque na preparação para empregos trará a necessidade de espaços adicionais sem computadores, como também instrutores especializados com experiência e qualificações. Um Telecentro que quer oferecer serviços de preparação para empregos provavelmente terá que desenvolver uma parceria com uma ONG ou organizações de prestação de serviços que lidam com desenvolvimento de carreira e preparação para empregos.

*Treinamento de habilidades* para empregos incluem aulas de informática básica, habilidades com o teclado, digitação/editor de texto, aplicativos gráficos, planilhas eletrônicas, bancos de dados e outras habilidades de escritório.

*Atividades para procura de trabalho* incluem: como preparar um currículo, habilidades para entrevistas (o que será perguntado e o que perguntar; como se vestir; etiqueta do local de trabalho), e como e onde procurar um emprego.

### **Algumas considerações para um Telecentro Multifuncional que oferece programas de preparação para empregos.**

- Para um programa de preparação para empregos ter êxito, devem ser encaminhados aos trabalhos disponíveis aqueles que completam o programa. Se um Telecentro pretende focar o trabalho de preparação, o Comitê Diretivo deve ligar-se com departamentos governamentais, agências de emprego e outras agências de serviços de forma que o treinamento oferecido corresponda às oportunidades de trabalho na comunidade. A seleção de softwares será determinada da mesma forma.

- Como no caso de educação de adultos, a colocação no mercado de trabalho deveria ser empreendida em parceria com um serviço comunitário existente. Se um Telecentro oferece direcionamento ao trabalho como suplemento para um programa de treinamento para empregos, estará representando um papel semelhante a uma agência de empregos.

### **Serviços empresariais**

Muitas atividades empresariais diferentes podem ser realizadas pelo Telecentro, como comércio eletrônico, terceirização, apoio a pequenos negócios, auto-emprego, e empreendedorismo.

- **Comércio Eletrônico** normalmente se refere à compra e fornecimento de bens via internet, mas também pode ser feito por telefone. Estes serviços podem ser fornecidos de dois modos:
  - a) fazer compras e agir como um ponto de entrega para o público e empresas, e b) receber pagamentos em nome do público e de empresas por bens e serviços providos por eles. Este serviço normalmente é conectado a hospedagem de uma rede de comércio eletrônico local onde os usuários distantes fazem compras. Muitos provedores de Internet fornecem hospedagem de comércio eletrônico, portanto geralmente não é necessário para um telecentro operar um. O telecentro poderia, porém, desenvolver uma relação com uma agência de apoio ao comércio eletrônico, como PeopleLink que ajuda comunidades rurais a vender seu artesanato na rede ([www.peoplinc.org](http://www.peoplinc.org)).
- **A terceirização** acontece quando um telecentro é contratado por uma organização ou negócio para executar uma tarefa em nome daquela organização ou negócio. O Telecentro pode se oferecer para assumir o processamento de folhas de pagamento; serviços de digitação e entrada de dados, processamento de dados; preparação de inventários de equipamentos; ou avaliação dos serviços oferecidos pela organização ou negócio. Essas e outras tarefas podem ser executadas para negócios locais, departamentos e agências governamentais locais, organizações comunitárias ou escolas. Se cada empregado do telecentro assumir esse tipo de trabalho, a renda ganha pode ser compartilhada com o telecentro. O acesso à Internet torna possível prover esses tipos de serviços internacionalmente (freqüentemente a preços mais competitivos que em países desenvolvidos).
- **O apoio a pequenos negócios** que telecentros podem oferecer é disponibilizar computadores para contabilidade, localização de informações e serviços, faturas, anúncios, etc.
- **Auto-emprego.** O Telecentro pode permitir para aos usuários projetar folhas de fax, produzir brochuras, dar ajuda técnica no estabelecimento de um sistema de computadores e criar páginas na Internet. Em vez de uma taxa de uso, usuários individuais que usarem o equipamento para estes propósitos poderiam pagar uma porcentagem de seus lucros para o telecentro.
- **Empreendedorismo** é uma atividade empresarial criada por um membro do telecentro (ou antigo membro) no qual a pessoa estabelece um negócio em casa ou em outra localização usando habilidades aprendidas no telecentro.

**Algumas considerações para Telecentros Multifuncionais que fornecem serviços empresariais:**

- O Telecentro precisará de operadores experientes e de equipamentos e softwares variados para competir no mercado desses serviços, e os serviços terão que ser muito confiáveis.
- Jovens poderiam trabalhar com o telecentro cumprindo contratos com empresas e poderiam aprender habilidades empresariais e desenvolver relacionamentos com a comunidade empresarial.
- Telecentro e indivíduos podem ganhar dinheiro. O telecentro pode precisar desenvolver um sistema para compartilhar lucros.

Enquanto estiver fazendo uma lista dos serviços a serem oferecidos, pode ser útil construir uma tabela para ajudar a pensar claramente em sua visão para o Telecentro:

<b>Grupos de usuários</b>	<b>Serviços a serem oferecidos</b>	<b>Equipamentos necessários</b>	<b>Como cobrar pelos serviços?</b>	<b>Como esse serviço será comercializado?</b>

### **3.3.2.6 COBRANDO POR SERVIÇOS**

Todos os serviços que o telecentro oferece devem ter cuidadosamente e individualmente avaliados seu custo e preço. É importante conferir quanto os outros Telecentros estão cobrando por seus serviços e cuidadosamente calcular os recursos necessários a cada tarefa, a quantidade de pessoal necessária e por quanto tempo. O preço ideal deve ser tal que, embora o telecentro esteja lucrando, ele ainda seja acessível a pequenos agrupamentos comunitários e a grandes projetos comunitários de educação; grandes negócios e pequenos empresários; departamentos governamentais e instituições do estado.

Podem ser cobradas taxas diferentes de acordo com categorias diferentes de usuários. Por exemplo, usuários muito freqüentes ou estudantes poderiam adquirir um desconto ou poderiam pagar uma mensalidade fixa, por exemplo, para e-mail. Normalmente, o treinamento individual custará mais que o treinamento em grupo.

Abaixo está um conjunto geral de categorias que podem ser usadas para definir como os serviços serão especificados:

**Adesão Anual ao Telecentro** (A adesão pode conceder descontos, acesso prioritário, conta de e-mail/webpage, etc.)

- Membro particular
- Concessões (estudantes, aposentados etc)
- Família
- Negócios

- ONGs/CBOs
- Departamentos Governamentais.

#### **Telefone**

- Por unidade
- Local
- Nacional
- International
- Pico (tarifas para horário comercial)
- Horário fora do pico (tarifas noturnas).

#### **Treinamento com Uso de Computadores**

- Por hora para indivíduos
- Por dia para indivíduos
- Por hora para grupos
- Por dia para grupos

#### **Cópias**

- A4 Só frente
- A4 Frente/Verso
- A3 Só frente
- A3 Frente/Verso

#### **Impressão**

- Texto
- Gráficos
- Página Inteira Colorida
- Cópia, só frente
- Cópia, frente/verso

Preços diferentes para tamanhos de papel A3/A4/A5 .

#### **Fax**

- Enviar 1ª página - local
- Enviar 1ª página - nacional
- Enviar 1ª página - internacional
- Enviar página adicional
- Receber 1ª página
- Receber página adicional

#### **Acesso a Computadores**

- Por meia hora/hora
- Por dia

#### **Acesso à Internet**

- Por minuto
- Por hora
- E-mail - por mensagem
- Por mês

#### **Editor de texto**

- Por página
- Por hora

#### **Desktop Publishing**

- Por hora
- Por página
- Currículo Vitae (completo)

- Currículo Vitae (1 página)
- Certificado (em pasta)
- Certificado (sem pasta)
- Convites
- Programas funerais

#### **Aluguel de espaço**

- Por hora
- Por dia
- Scanner
- Preto e branco
- Colorido
- Em disquete
- Impresso
- Em CD-ROM

#### **Plastificação**

- A4
- A3
- Serviços de secretariado
- Por hora
- Por mensagem
- Por dia
- Por mês

#### **Outros**

- Encadernação (por 100 páginas)
- Aluguel de fita de vídeo
- Cópias de fitas

### **3.3.3 SOFTWARES**

*(Obs: não se preocupe se não entender todos os detalhes técnicos neste capítulo que lista as necessidades de software e hardware de um Telecentro. De qualquer forma, quando chegar a hora, você vai precisar da ajuda de um perito em computadores que providenciará para que você adquira o que precisa na sua "lista de compras".)*

O orçamento de um telecentro, o número de estações de computador que tem, o número de horas que está aberto ao público e seu grupo primário de usuários influenciará as compras de software. É sempre melhor começar com uma quantia pequena de softwares em categorias diferentes e se expandir conforme as necessidades dos usuários ficam mais claras.

#### **3.3.3.1 Os FUNDAMENTOS**

Além da Internet padrão e aplicativos do Office, é melhor decidir quais pacotes de software serão necessários depois que o Comitê Diretivo tenha decidido qual o grupo-alvo e qual o programa focado pelo Telecentro. Se o coordenador do telecentro já tiver sido designado, ele ou ela deveria ser envolvido no planejamento e na compra de software e hardware. Sempre há novos softwares no mercado e isso torna a seleção difícil. Este é o caso especialmente com softwares educacionais onde novos programas estão disponíveis quase que diariamente.

Um telecentro deve objetivar manter todos os seus custos o mais baixo possível no início. “Aplicativos para negócios” como um editor de texto ou uma planilha eletrônica, normalmente são necessários ao telecentro desde o princípio. Muitos softwares existentes são baseados em combinações e variações de ferramentas básicas, e bons instrutores podem achar modos de usar essas ferramentas de muitos modos diferentes e para muitos grupos-alvo diferentes. Por exemplo, aplicativos básicos podem ser usados criativamente e de forma efetiva para alfabetização de adultos, treinamento e busca de empregos, educação pré-escolar, reforço escolar, viagens virtuais e projetos de grupo, etc.

Embora possa ser necessário ter um ou dois conjuntos completos de aplicativos de escritório, várias companhias vendem vários programas em um só pacote de software. O Microsoft Office, por exemplo, contém o Microsoft Word, Excel e PowerPoint. Computadores são freqüentemente pré-configurados com uma variedade de pacotes de software. O sistema operacional Linux (de domínio público) vem com pacotes grátis como Netscape, WordPerfect e StarOffice (como o MSOffice). O SchoolNet Programme na África do Sul está usando um pacote de softwares de e-mail de domínio público chamado Taxis. Para PCs mais velhos que têm dificuldade em rodar o sistema operacional do Windows, os pacotes da New Deal ou da QNX oferecem um conjunto completo de aplicativos.

Ainda que os usuários do Telecentro possam não saber usar computadores ou ler e escrever em inglês, isto não significa que eles não podem aprender processos complicados. Não é necessário achar programas que sejam fáceis de aprender, mas é importante achar programas que sejam fáceis de usar. Embora tenha havido muita discussão sobre o desenvolvimento de softwares em idiomas diferentes, pesquisas indicam que usuários em todos os países preferem programas de trabalho com menus em inglês, embora tenham também indicado que eles gostariam de softwares recreativos em seus próprios idiomas. Muitos programas grátis ou Aplicativos Shareware (grátis) estão disponíveis para ajudar usuários que não sejam falantes do inglês.

A vídeo conferência permite que um grupo de pessoas, como profissionais, executivos, pequenos empresários, fazendeiros, educadores, estudantes, pessoas inválidas ou ativistas discutam assuntos de preocupação comum como se estivessem se encontrando na mesma sala. Essa forma de interação traz muitos benefícios, mas apesar de ser um excelente modo de se realizar reuniões e economizar nos custos do transporte, é caro. Telecentros não devem investir em equipamentos de vídeo conferência em sua fase inicial. Para que a vídeo conferência seja de alta qualidade, uma linha digital será necessária, mas elas freqüentemente não estão disponíveis em áreas rurais na África. De qualquer forma, a vídeo conferência através da Internet está ficando cada vez mais popular. A qualidade não é tão boa quanto a qualidade da vídeo conferência padrão, mas você só precisa de uma câmera de vídeo pequena (custando aproximadamente US\$75) para o PC.

#### **Lista de softwares para um Telecentro comunitário Multifuncional de tamanho grande:**

- Anti-vírus (McAfee, Norton, Dr Solomon F-Prot)

- Editor de Texto (Microsoft Word, WordPerfect, Microsoft Works, StarOffice)
- Softwares para treinamento básico em informática (Tutorial de Digitação Mavis , Tutorial PC)
- programa de Alfabetização em inglês Básico
- Desktop Publishing (Microsoft Publisher, Corel Draw, Aldus Page Maker)
- Planilha eletrônicas (Lotus 123, Microsoft Excel, Microsoft Works)
- Banco de dados (Microsoft Access, Microsoft Works, mySQL)
- Contabilidade (MYOB, QuickBooks, MoneyDance.com)
- Contatos e Organizações (Microsoft Outlook, Lotus Organiser)
- Programas de e-mail (Microsoft Outlook Express, Netscape, Eudora)
- Apresentações (Microsoft PowerPoint, Harvard Graphics)
- Manipulação Gráfica (Aldus Photostyler, Adobe Paintshop, Gimp, ImageMagick, Paint Shop Pro)
- Jogos Infantis (Castle Explorer, Ace Ventura, Onde está Wally?, Pingüins Mutantes, Quest, Nemesis, Cricket, Golfe, etc.)
- Networking (Win2000, Wingate, Windows NT)
- Navegador (Internet Explorer, Netscape, Opera)
- Software para criação de webpages (Front Page, Netscape Gold, HomeSite, Communicator, AceHTMLPro)
- Vídeo/Áudio Conferência (Netmeeting)
- Editor de imagens (Adobe Photoshop)
- Software de reconhecimento de voz (Dragon Dictate/True Speech)
- Banco de dados em CD-ROM (Encarta, Enciclopédia Britânica, National Geographic)
- Softwares utilitários como um descompactador (WinZip)

### **3.3.3.2 DIDÁTICOS**

#### **Excursões introdutórias na tela e tutoriais**

A maioria pacotes de software inclui excursões introdutórias e tutoriais que podem ser um ponto de partida em como usá-los.

#### **Manuais e outros textos**

Pacotes de software normalmente vêm com manuais. Livros adicionais e publicações estão disponíveis para os aplicativos mais populares. Embora um telecentro deva ter uma estante de livros de referência e manuais, treinos com monitoria nos computadores é mais efetivo para novos usuários.

#### **Ajuda na tela**

A maioria dos programas tem uma seção de ajuda na tela, mas a maioria dos usuários não usa esses sistemas efetivamente, e precisa de instrução pessoal em como usar os programas. Às vezes usuários acharão difícil localizar a seção da Ajuda que precisam para resolver um problema específico, e eles precisarão de ajuda do pessoal de forma que não percam muito tempo lendo do princípio ao fim um texto difícil para achar o que precisam.

#### **Fitas de áudio**

Fitas de áudio são úteis como uma "ferramenta de ajuda" porque o equipamento (um walkman ou um gravador com fones de ouvido) é relativamente barato e os estudantes

podem repetir seções da gravação quantas vezes quiserem. Além disso, o usuário pode manter suas mãos no teclado enquanto escuta uma fita. A desvantagem principal é que uma fita não pode responder perguntas aleatórias e o usuário é obrigado a seguir uma seqüência fixa.

### **Fitas de vídeo**

Embora fitas de vídeos sejam populares, elas podem não ser muito efetivas como ajuda pedagógica, porque o usuário tem que prestar atenção na televisão e no computador. O som dos vídeos (a menos que fones de ouvido estejam disponíveis) é muito distrativo para outros usuários. Como com as fitas de áudio, usuários não podem perguntar perguntas sobre algo que não entendam.

### **Softwares para iniciantes**

Há vários programas que são úteis para familiarizar usuários de computador com o fundamental, como o teclado e o mouse. Um jogo de computador como Paciência é um modo agradável para usuários adquirirem habilidades mais básicas. Programas como o Print Shop, que mostram ao usuário como produzir cartões (de aniversário, por exemplo), panfletos, cabeçalhos ou calendários personalizados são úteis porque o usuário tem uma sensação de realização em um curto período de tempo.

### **Tutoriais de digitação**

Alguns usuários certamente pedirão um tutorial para digitação, programa que é uma adição importante na coleção de softwares de um telecentro. Os melhores programas fornecem feedback e testes apropriados ao nível de habilidade dos usuários. Mavis Beacon é um programa popular.

### **Softwares educacionais**

Softwares educacionais se desenvolveram mais rapidamente que muitos outros softwares, e a filosofia atrás de cada software muda continuamente. Recentemente, por exemplo, houve uma troca de ênfase para softwares educacionais que dão liberdade aos estudantes para expressar suas idéias e obter feedback individual. Além disso, um número crescente de "conteúdos" educacionais é fornecido pela Internet, mais do que por um único software comprado em uma loja ou provedor.

É importante notar que esses programas devem ser usados para complementar o ensino tradicional, já que estudantes ainda precisam da ajuda de professores qualificados antes de conseguirem usar os programas efetivamente. É muito importante para um telecentro que quer complementar cursos educacionais ou preencher um buraco educacional na comunidade, trabalhar junto com o pessoal de instituições educacionais da comunidade e descobrir os melhores programas para se obter.

<b>Observação: Usuários de Telecentro aprendem melhor com outras pessoas!</b>
---

### **Softwares de comunicações**

Um dos objetivos principais de todos os telecentros multifuncionais é prover acesso a Internet. O serviço Dial-up é o meio primário de acesso. Idealmente, um telecentro deveria ser capaz de acessar a Internet pelo custo de uma chamada telefônica local. Infelizmente, telecentros situados longe do Provedor (Internet Service provider-ISP)

mais próximo, provavelmente terão um alto custo de telefonemas interurbanos, o que restringirá o uso ao e-mail. Até mesmo quando a Internet é disponível por uma chamada local, telecentros têm, freqüentemente, contas telefônicas entre US\$500-\$1000 por mês se há uso diário regular pelos clientes.

Depois, à medida que o número de usuários cresce, e os Provedores de Internet se aproximam, podem ser somados serviços de linhas arrendadas. Se há escolas, clínicas, ou outras organizações na comunidade que precisam de computadores on-line e instalações de Internet, pode ser possível para o telecentro prover acesso dial-up ou linhas arrendadas (por cabo ou telegrafia sem fios) para conexão com essas organizações.

Para ter acesso a Internet, cada computador ou rede de computadores precisa de um modem, uma linha telefônica e uma conta com um provedor (ISP). O melhor modo de prover comunicação eficiente com a Internet é fazer um contrato com um ISP que pode prover fácil instalação e boa assistência técnica.

Um Telecentro deve sempre objetivar a redução dos custos operacionais de forma que usuários possam pagar preços baixos pelos serviços. O tempo de uso de telefone para transferir mensagens e informações deve ser mantido mínimo. O provedor de internet deve fornecer ao Telecentro:

**Acesso a Internet.** Com uma conta dial-up (**PPP**) para acesso à Internet, Win98/2000 e aplicativos como o WebClientPro, o Telecentro deve poder proporcionar acesso a pelo menos 4 ou 5 usuários simultaneamente. Isso dependerá da qualidade da linha e da velocidade da conexão do ISP e da Internet nacional. Com um dial-up padrão de 33 Kbps deve ser possível ter oito ou mais estações (PCs/NCs) acomodadas no mesmo tronco, já que muitos não o estarão usando enquanto lêem ou escrevem e-mails.

**E-mail.** Uma UUCP compactada para contas de e-mail e nome de domínio por telecentro para o fornecimento de e-mail permitirá que o telecentro abrigue, gereencie e crie localmente contas de e-mail e otimize o uso do link de telecomunicações link. O servidor irá discar regularmente para receber e enviar e-mails compactados. Isso permite que usuários trabalhem 'offline' (desconectados) a qualquer hora em seus e-mails e reduz os custos das contas de e-mail. Os custos também serão reduzidos porque o protocolo de transferência compactado UUCP é de 4 a 8 vezes mais rápido que o TCP-IP/POP padrão (post office protocol) usado pela maioria dos clientes de e-mail.

**Serviços de web hosting.** O ISP ou outra agência de que abrigue sites (web hosting) pode ser questionada quanto a arranjar para que as páginas dos clientes do telecentro sejam estabelecidas em um site central. Como alternativa, alguns usuários podem ser capazes de usar a hospedagem de páginas oferecida por um dos serviços de internet gratuitos nos EUA e Europa.

<p><b>Observação: Cálculos de custos e contabilidade serão necessários para monitorar e cobrar pelo acesso a Internet.</b></p>
--

### **Material de referência**

Enciclopédias, almanaques, atlas, dicionários, etc são disponíveis em CD-ROM. Uma boa seleção desse tipo é uma adição útil para a biblioteca de softwares e informações de um telecentro.

### **Softwares recreativos**

Há vários programas de recreação, como jogos de tabuleiro e estratégia, jogos sobre TV, jogos de aventura, e jogos de coordenação motora. Apesar de muitos jogos serem gratuitos, o enfoque do telecentro, juntamente com o dinheiro disponível, determinará a disponibilidade de jogos.

### **Protetores de Tela**

Protetores de Tela são projetados para impedir que telas de computadores queimem. Os melhores programas de protetores lhe permitem criar seu próprio gráfico ou padrão. Alguns telecentros criam protetores de tela personalizados que dão informações sobre o Telecentro.

### **Direitos autorais**

Todo o software comercial é protegido por direito autorais. Se um telecentro planeja compartilhar softwares entre vários computadores conectados por uma rede local (local area network-LAN), é importante assegurar que a licença de uso autoriza o uso de LAN. Em lugares onde o telecentro tem conexões com negócios ou instituições educacionais na comunidade, é possível que essas instituições tenham negociado licenças que podem ser estendidas ao Telecentro.

## **3.3.4 HARDWARE E EQUIPAMENTOS**

Até quando possível, Telecentros deveriam minimizar custos e investimentos de capital em computadores, equipamentos de telefone e outros hardwares. Não é sempre necessário comprar equipamento novo. Os Comitês Diretivos dos Telecentros deveriam tentar obter doações de equipamentos de organizações e negócios locais. Há muitos exemplos de Telecentros que recebem, de segunda-mão, sistemas telefônicos, copiadoras, computadores, impressoras, arquivos e mobília de organizações locais, nacionais ou internacionais.

### **As vantagens de artigos de segunda mão ou equipamentos recondicionados:**

- Estão disponíveis de graça ou a muito baixo custo (por exemplo, um programa de caridade que usa reciclagens de computadores na África do Sul fornece um 'pacote' com cinco computadores 486 recondicionados por US\$1 400).
- Até o mais velho computador pode ser usado para digitação - e-mail e editor de texto.
- A tecnologia está avançando continuamente, e o que hoje é novo em uma parte do mundo é em outro lugar tecnologia obsoleta.
- Podem ser combinados com equipamentos novos e softwares para funções avançadas.

### **As desvantagens de hardware recondicionado ou de segunda-mão**

- Alguns usuários podem pensar que não estão recebendo o melhor que há disponível.

- O equipamento pode não conseguir rodar softwares novos.
- Pode ser difícil a manutenção – encontrar peças de reposição ou substituição.

Independente de ser novo ou usado o equipamento inicial, é importante desenvolver uma boa relação de trabalho com um fornecedor de software e hardware confiável. De preferência, o fornecedor deve estar próximo para providenciar suporte com pouca antecedência se necessário.

#### **3.3.4.1 O SISTEMA TELEFÔNICO**

Geralmente, um Telecentro Multifuncional ambicionará ter pelo menos três linhas no começo - uma linha de voz, uma linha de fax, e uma conexão de modem para o PC. Se o Telecentro for pequeno e serviços telefônicos não forem uma grande parte da operação planejada, então é possível começar compartilhando uma única linha telefônica para todos os serviços (voz, fax e Internet). Isto não permitirá uso simultâneo por todos os três e a linha telefônica terá que ser compartilhada cuidadosamente. Como mencionado acima, é possível que de 5 a 10 PCs compartilhem a mesma linha telefônica para acesso simultâneo a Internet. O e-mail pode ser oferecido off-line pelo serviço de UUCP, e a necessidade de uso da linha telefônica será por períodos pequenos para enviar e receber as mensagens.

Se um telecentro pretende oferecer instalações de conferência telefônica, conjuntos hands-free (aparelhos que liberam as mãos durante um telefonema) e viva-voz são especialmente úteis.

Uma unidade com telefone/secretária eletrônica combinados é uma vantagem para um telecentro, especialmente se ele só estiver aberto em certos momentos do dia. Se só há um funcionário, não é bom deixar um usuário que esteja sendo ajudado para atender ao telefone.

Deveriam ser usados rediscagem e armazenamento na memória de números freqüentes para discagem rápida se disponível. Chamada em espera é outra característica útil se estiver disponível, desde que o visitante seja notificado que uma chamada está esperando.

Um telefone extra, sem fio e de longo alcance (2.4GHz) poderia ser disponibilizado. Com um alcance de até 5 km, estes telefones podem ser retirados do telecentro e levados até em casa para a chamada. Isto poderia ser particularmente popular entre: inválidos, idosos, impossibilitados e enfraquecidos. E pode, se próspero, requerer a instalação de uma segunda unidade. Um depósito de pré-pagamento das chamadas que entrarem na contabilidade será necessário para todas as chamadas feitas com o telefone para se ter certeza de que os custos serão cobertos. Alguns modelos mostram a duração da chamada no aparelho. O modelo da Siemens oferece até oito aparelhos na mesma estação básica, e eles também podem comunicar-se diretamente entre si sem usar a linha telefônica .

Se cobertura para celulares também estiver disponível, um telefone celular também poderia ser usado do mesmo modo, usando cartões pré-pagos. Por causa do alto custo de telefonemas, ligações de celulares deveriam ser evitadas, se possível, a menos que

uma tarifa especial possa ser negociada com a operadora. Em alguns casos onde não haja nenhuma linha fixa disponível, celulares podem ser a única opção para prover serviços de comunicação.

Para minorar a carga nos funcionários, telecentros que dependam do acesso básico ao telefone para obter uma grande parte da sua renda precisarão instalar aos telefones unidades de administração especialmente projetadas. Essas unidades possuem um visor digital que mostra a tarifa acumulada para a chamada que está sendo feita. Eles normalmente são conectados a um sistema de contabilidade na recepção que é administrado pelo operador do telecentro. O sistema de contabilidade de chamadas telefônicas precisa poder lidar com opções de pré ou pós-pagamento e imprimir a conta para cada chamada. Você pode precisar de um PABX pequeno ou um software de PABX que rode no computador principal se você quiser oferecer mais de duas ou três linhas telefônicas para os clientes.

Muitos serviços telefônicos públicos têm várias limitações e só provêem uma mínima funcionalidade necessária para o sistema de contabilidade de chamadas básico, e você pode ter que pesquisar outras opções. Neste sistema, um medidor separado é usado para cada linha e deve ser carregado (com dinheiro) e liberado para cada chamada. Você não pode ligá-los a transações na máquina registradora ou usar cartões de débito. Só são armazenados registros para um dia e só pode ser impressa em hard copy (a partir do disco rígido) ao término do dia num 'relatório de turno'. Se esse sistema for usado em um telecentro grande para vender chamadas, fax, acesso dial-up a Internet, e controlar o tempo de uso (essencial para o planejamento gerencial), ele desperdiçará muito tempo e haverá inexactidões.

Normalmente, sistemas de contabilidade de chamadas requerem um serviço de pulso fornecido pela operadora. É possível carregar tarifas manualmente no sistema de contabilidade de chamadas, mas isto requer a inserção de taxas para cada código de ligação, inclusive códigos internacionais, e devem ser mudadas cada vez que a operadora mude suas tarifas.

Sistemas automatizados que se relacionam com um sistema de faturamento baseado no PC estão disponíveis em outros países, mas freqüentemente não podem usar o sistema de pulso para contabilidade de chamadas.

#### **3.3.4.2 O SISTEMA DE COMPUTADORES**

Muitos telecentros multifuncionais começam com de três a cinco computadores. Um deles normalmente será dedicado à administração e só será usado pelo coordenador e outros funcionários do telecentro durante vendas. Se possível, pelo menos duas máquinas ou mais devem ser oferecidas aos usuários do telecentro. Agora é possível comprar PCs com multimídia padrão por menos de U\$700. Muitos telecentros hoje estão usando máquinas que têm um mínimo de 6 gigabytes no disco rígido, 64 megabytes de RAM (random access memory - memória de acesso aleatório), placa de som e um processador Pentium. Especificações recomendadas, mais detalhadas para PCs de telecentros novos são as seguintes:

- CPU Pentium 733 MHz
- 64 MB de RAM

- disco rígido de 10 GB
- CD-ROM 52X
- 1 placa de vídeo MB PCI
- placa de rede 10/100
- Placa de som Sound Blaster ou full duplex compatível
- Drive para disquete de 1.44 MB
- Monitor de 15 polegadas
- Teclado
- Microfone
- Caixas de som e fones de ouvido (para reduzir ruído)
- Mouse
- UPS (Fonte de energia Contínua) se o fornecimento de energia é incerto. Um protetor de ondas pode ser necessário para proteger equipamentos elétricos e computadores de danos causados por piques de energia e raios.

Quando se tornar necessário aumentar o número de PCs para acomodar mais usuários, deveriam ser exploradas opções baratas para expansão em lugar de investir em PCs novos. Por exemplo: pode ser possível acrescentar alguns PCs mais velhos, reformados. Esses podem ser doados por companhias que estão melhorando seu equipamento, ou podem ser comprados até mesmo computadores reciclados a um custo de aproximadamente US\$100 - US\$150. PCs usados podem não prover todos os serviços de um PC com multimídia completo, mas são freqüentemente adequados para o usuário comum de telecentros que só requer e-mail e editores de texto.

Um recente desenvolvimento que provavelmente terá um grande impacto nos custos iniciais e operacional de um telecentro é o Network computer, o NC ('computador de rede'). Ele é semelhante a um PC, mas não tem nenhuma parte móvel e depende de um servidor central para todos os seus softwares e armazenamento de dados. Um NC permite acesso a todas as aplicações padrão, e normalmente vem com aplicativos grátis de Internet (editor de texto, vídeo conferência, correio de voz, planilha eletrônica, e-mail, navegador de internet e autoridade da web). Porque estas máquinas são mais simples para fabricar, elas podem ser adquiridas e mantidas por um preço significativamente mais baixo que o custo de um PC padrão. A maioria das instalações de NC fornece vídeo e áudio quando necessário, se há espaço suficiente de armazenamento em disco. Um servidor de NT também pode ser acrescentado para promover acesso a aplicativos do MSOffice.

Um varejista sul-africano (TelJoy) está comercializando um NC por US\$300, que usa a TV como monitor e acessa a Internet e outros aplicativos que estejam no servidor do provedor de internet. NetPCs básicos compatíveis com o Windows sem discos rígidos agora custam menos que US\$500 e alguns Network Computers (NCs) custam US\$200.

Os produtos de NC que podem ser considerados incluem:

- Um NC IBM 100. Podem substituir ou ser adicionados a uma LAN padrão sem mudanças nos cabos. Eles requererão a instalação de um servidor de NC AIX ou Linux .
- O Corel Netwinder NC, baseado no sistema operacional Linux com variedade de modelos. O Corel também está oferecendo versões grátis do pacote do

WordPerfect com os NCs, e também como um pacote de software independente para uso com o Linux.

- O Oregon NC. Um jogo completo (exceto monitores, teclados e mouses) custa aproximadamente US\$5 000 para a instalação de seis estações, incluindo um servidor de vídeo de alta velocidade e aplicativos de escritório embutidos.
- X-Windows ou um software thin client baseado no QNX que rodam em PCs padrão (incluindo os mais velhos 386s e 486) usando um servidor para PC Pentium Linux low-end.
- Conjunto Vistel para e-mail e internet – Vistel é o 6o maior fabricante de televisões no mundo. Disponível na loja TelJoy África do Sul por cerca de US\$280.

### **The Local Area Network (LAN)**

Se somente dois ou três PCs estiverem sendo usados no telecentro, eles podem ser ligados a um cabo co-axial para Ethernet ou a um pequeno hub de 4 portas com custo baixo.

Mais tarde, quando o telecentro se expandir, computadores (PCs e/ou NCs) deveriam ser ligados via um hub 100baseT de 16 portas (um hub de 16 portas é recomendado para permitir fácil expansão, especialmente se for considerado o pequeno custo adicional de um 16 portas vs. 8 portas). Até um total de 15 PCs (incluindo os mais velhos ou reciclados) podem ser conectados à rede sem nenhum equipamento adicional. Um segundo hub pode ser interligado ao primeiro hub para maiores expansões se necessário. As máquinas precisarão de cartões de Ethernet 100 BaseT e cabos 100 BaseT Categoria-5 (CAT-5). O 100 Base T é especificado porque é o padrão emergente que possibilitará atualizações futuras para aplicações de vídeo e operação de computadores em rede.

LANs sem fio baseadas no padrão IEEE802.11 também estão se tornando cada vez mais populares já que permitem fácil expansão e conectividade que podem alcançar prédios vizinhos sem necessidade de cabos. Atualmente eles são significativamente mais caros que uma rede de cabos instalados, mas se uma empresa estiver sendo contratada para colocar os cabos para um telecentro grande, pode valer a pena checar a instalação sem cabos.

Com o uso de uma antena pequena, prédios a até alguns quilômetros de distância podem ser ligados na mesma rede, sem equipamentos adicionais, desde que estejam na mesma linha de localização. Através da adição de amplificadores, até 70 km podem ser alcançados, desde que estejam na mesma linha.

Em um futuro próximo, o padrão Bluetooth será usado para conectar, sem fios, aparelhos num ambiente de escritório. Há também vários sistemas, como o Airlan da Intel, que usa a fiação elétrica do prédio para ligar os PCs a uma LAN.

### **Serviço de gerência de uso de computadores**

Assim como com o sistema telefônico, muito tempo é desperdiçado para se registrar, manualmente, o tempo on-line e o tempo de uso dos computadores por períodos mais curtos; além de se estar sujeito a erros. Para contabilizar e cobrar pelo acesso à internet

e serviços relacionados, um telecentro de tamanho grande pode desejar instalar um sistema de gerência/cobrança, especialmente para usuários regulares que aparecem todos os dias por alguns minutos para checar seu e-mail. Há vários sistemas de gerência no Mercado. Alguns são softwares, outros solucionam o problema com hardware.

Um produto estadunidense chamado Cyber-Time e que custa US\$500 é um software que roda em PCs com Windows conectados a LAN. Uma solução melhor pode ser usar a tecnologia de cartões inteligentes aplicada à segurança (smart card biosign technology) para identificar e cobrar o usuário. Isso permite uma habilidade de busca, de uso fácil e de maior funcionalidade para o consumidor. É mais conveniente para o usuário porque contém seu nome de usuário (login) e senha, marcadores para navegadores e outras informações para aplicações personalizadas. A cobrança também se torna mais fácil para o telecentro, porque o cliente só será cobrado quando for hora de recarregar sua conta ou quando seus créditos no sistema tiverem acabado.

Com tecnologias para NC como o sistema Oregon, é relativamente fácil realizar esse tipo de cobrança via uma leitora de smart cards embutida em cada NC. Na hora da cobrança, o smart card identifica o usuário do sistema através do sistema de administração que pode ser programado para cortar o acesso depois de certo tempo.

Uma leitora acoplável de smart cards e um sistema administrativo estão disponíveis para máquinas padrão Windows com a divisão I-Card da France-Telecom. A smart card é feita para cada usuário e é cobrado com a quantidade de créditos o usuário recebe ou compra. Uma leitora de smart cards de US\$200 é conectada na porta serial de cada PC. O software administrativo I-Card permite que cartões sejam recarregados com créditos de acordo com a taxa determinada pelo operador do telecentro e também controla quais aplicativos o usuário pode acessar. Cada programa do software pode ser programado com uma taxa diferente.

Outra possibilidade é usar um dos cada vez mais populares sistemas de quiosques, que possuem leitoras de smart cards e de moedas. Alguns também oferecem tela de toque e impressora. Exemplos incluem o terminal público de informações do correio sul-africano (South African Post Office's Public Information Terminal-PIT), e o sistema estadunidense PatLink.

### **Periféricos**

O termo *periféricos* se refere a qualquer hardware de computador que não seja parte pacote básico de um PC. Apesar de nenhum telecentro poder existir sem eles, até mesmo impressoras e modems são chamados de periféricos.

**Impressoras.** Idealmente, deve haver uma impressora para cada 8 ou 10 sistemas de computador, todos ligados através da LAN (Local Area Network). Apesar disso, em alguns casos, um telecentro pequeno pode operar com uma impressora ligada a um único computador. Há uma grande variedade de impressoras entre as quais escolher; e sua escolha dependerá do tipo de impressão que os clientes querem. Muitos telecentros realizam trabalhos de Desktop Publishing para suas respectivas comunidades. Esse tipo de trabalho precisa de impressoras que possam produzir trabalhos comerciais com a

aparência de trabalhos profissionais. Esqueça a impressora matricial – sua qualidade é muito baixa.

Impressoras disponíveis no mercado incluem:

- *Uma impressora laser* oferece impressões de qualidade
- *Uma impressora jato de tinta* custa muito menos que uma impressora laser e é adequada para a maioria dos trabalhos de impressão, mas os cartuchos de tinta acabam rápido e são caros para se trocar. Então, a não ser que o telecentro não esteja planejando oferecer serviços de impressão profissionais, em longo prazo é mais barato comprar uma impressora laser.
- *Uma impressora laser* colorida é muito cara. O telecentro só precisará dela para grandes volumes de trabalho profissional.
- *Uma impressora jato de tinta* é bastante barata, mas é caro operá-la, por causa do alto custo de cartuchos de tinta colorida.

### **Modem**

Um modem é essencial para comunicações de dados e internet. É a parte do equipamento que permite ao computador enviar e receber dados por linhas telefônicas, e se comunicar com o provedor de internet para obter acesso. A velocidade de um modem é medida em bits por segundo (bps) ou kilobits por segundo (Kbps). Quanto maior a taxa, mais rápida a transmissão. Receber imagens gráficas como fotografias, uma taxa de 14.4 Kbps (ou mais alta) é essencial, mas texto pode ser recebido a 2 400 bps por HF ou satélite LEO, idealmente em formato compactado, que resulta em um processamento efetivo de aproximadamente 7.2 Kbps.

Modelos mais recentes de modems podem operar a 33.3 Kbps e às vezes a 56.6 Kbps, dependendo da qualidade da rede telefônica local. Em algumas áreas, onde há muita interferência nas linhas telefônicas, ou onde um sistema telegráfico sem-fio tenha sido instalado pelo operador de telecomunicações, pode não ser possível operar em velocidades maiores que 7.2Kbps.

Apesar de muitos computadores hoje terem modems internos, é melhor comprar um externo por causa das rápidas mudanças tecnológicas. Modems internos também têm que operar a altas temperaturas e podem sofrer mais danos por raios e picos de energia. Porque a linha telefônica é ligada com um modem interno, um raio pode facilmente danificar seu computador.

### **Copiadora**

Uma copiadora é essencial para a gerência diária do telecentro já que instalações para cópias normalmente estão em demanda. Pode ser possível repartir a copiadora com outra organização ou pequeno negócio no mesmo prédio. Se você comprar uma copiadora de segunda-mão, ou recebê-la como doação, certifique-se de que a qualidade das cópias é boa o suficiente para seus clientes e de que você mandou checá-la e consertá-la. Não é uma boa idéia comprar uma copiadora muito cara no começo. Uma copiadora que ordena as folhas e produz cópias frente/verso é ótima, mas não é essencial.

Uma 4-em-1 fax/copiadora/impressora/scanner pode ser usada para baixo volume de cópias (de 1a10 cópias) e uma copiadora separada para grandes pode ser usada para muitas cópias.

Para grandes volumes, um número cada vez maior de organizações está usando uma alternativa à copiadora padrão – a linha RISO de impressoras digitais. Elas são, essencialmente, máquinas atualizadas capazes de lidar com volumes muito altos, fazer cópias mais baratas, além de necessitar de menos manutenção. Muitas dessas máquinas estão sendo operadas em condições de muito calor e poeira, e não quebram com tanta frequência quanto as copiadoras padrão. As RISOs custam o mesmo que uma copiadora, mas seu custo-benefício não é bom para cópias únicas, por isso sugerimos o modelo separado para baixos volumes 4-in-1 fax/scanner/impressora/copiadora para esse uso.

É importante decidir se o telecentro deve arrendar/alugar ou comprar o equipamento. Devido a custos com manutenção, alugar ou arrendar pode ser a melhor opção. Uma copiadora para volumes médios como a Toshiba custa cerca de US\$250 por mês para alugar, incluindo o toner que usa.

#### **Encadernadora**

Se há demanda para grandes quantidades de cópias e impressões, uma encadernadora pode ser útil e gerar renda adicional. Há diferentes tipos de encadernadoras para se escolher, dependendo do tamanho dos documentos a serem encadernados e o tipo de encadernação usado.

#### **Gravador de CDs**

Com este equipamento que só custa US\$200, o telecentro pode distribuir álbuns de fotografia, vídeos e música em CD-ROM, fazer back up, distribuir web sites, gravar outros bancos de dados e fazer cópias de CD-ROMs. Eventos culturais da comunidade e eventos dignos de atenção podem ser registrados e armazenados deste modo para uso futuro.

#### **Scanners**

Scanners de Mesa são os mais populares. Como com fotocopiadoras, o material que você quer escanear é colocado em um prato de vidro. Scanners de mão não podem ser usados efetivamente para livros ou publicações. O software para manipular e editar imagens escaneadas vem normalmente incluso com o scanner.

#### **Picotador de Papel**

Um picotador permitirá que você destrua documentos oficiais e informações sobre clientes. Os funcionários do telecentro têm a obrigação de respeitar as necessidades de confidência de clientes.

#### **Máquina Fotográfica Digital**

Uma máquina fotográfica digital se tornou um artigo popular para telecentros, já que as fotos podem ser transferidas para documentos ou por e-mail a custo zero- as fotos são simplesmente copiadas da máquina fotográfica para o PC. Uma máquina fotográfica digital é particularmente útil para um telecentro que deseja operar como uma agência de e-mail. Um Telecentro que atende às necessidades de viajantes e turistas internacionais pode facilmente gerar renda adicional com uma máquina fotográfica digital.

#### **Plastificadora**

Plastificadoras permitem preservar impressos cobrindo-os com plástico transparente. Há uma grande variedade de tamanhos, formas e preços. Onde a comunidade indicar uma

demanda pelo serviço de plastificação, é importante estar certo sobre os tipos de documentos que o telecentro deverá plastificar. Por exemplo, principalmente documentos tamanho A4 ou A5?

#### **Televisão**

Uma televisão de tela pequena é suficiente para a maioria do telecentros desde que a maioria das turmas de tele-aulas seja pequena. Se você comprar a mesma marca de televisão e de vídeo, você pode ser capaz de negociar um desconto com o fornecedor. Um controle remoto é uma adição importante.

#### **Vídeo cassete**

Telecentros que oferecem serviços de cópias de vídeos de tele-aulas para estudantes requerem dois vídeo cassetes. Se você oferece esse serviço, é melhor ter duas máquinas compatíveis, ou da mesma marca. A função long-play é desejável, e mais cabeças dão melhor qualidade de imagem.

#### **Vídeo conferência**

A vídeo conferência é um modo excelente de facilitar reuniões entre pessoas distantes. Mas como já foi mencionado acima, este equipamento é caro e provavelmente não é um investimento viável para um telecentro novo.

#### **Zip Drive**

O zip drive é uma forma de armazenamento externo e sistema de backup para arquivos armazenados em um computador e pode ser usado como uma alternativa ao gravador de CDs. A vantagem de um zip drive, como o CD, é que eles comportam muito mais informações que um disquete. É muito útil para armazenar trabalhos confidenciais dos usuários do telecentro.

#### **Suprimentos**

Os materiais seguintes são essenciais para a maioria do Telecentros:

- Disquetes. Um telecentro deve ter cuidado quando permitir que clientes usem seus próprios disquetes ou softwares porque eles podem estar contaminados com vírus.
- Tinta e/ou cartuchos de toner extra para todas as impressoras, copiadoras, e aparelhos de fax.
- Provisão de papel para copiadoras e impressoras.
- Cabos para substituição.
- Teclados e monitores para substituição onde possível.

#### **3.3.4.3 EQUIPAMENTO E ESTRATÉGIA DE OBTENÇÃO DE SERVIÇOS**

O preço de varejo padrão de equipamentos pode ser reduzido de dois modos:

- Se grupos de telecentros estiverem começando através de um programa nacional, ou através de associações independentes, eles podem se beneficiar comprando equipamentos padrão a granel a preços de atacado ou através de concorrência.
- O telecentro pode negociar com os fabricantes a demonstração de equipamentos gratuita ou a preço de custo para testar diferentes opções. Você terá que negociar condições com cada fornecedor.

A manutenção do equipamento de informática deve ser realizada por um fornecedor de computadores próximo se disponível, porque irá: a) minimizar os custos da assistência técnica, b) aumentar a participação local e c) diminuir o tempo de manutenção porque a assistência técnica estará próxima.

Embora provavelmente seja mais barato comprar a granel o equipamento para grupos de Telecentros, em geral a manutenção central e acordos de assistência são muito caros e é preferível fazer acordos locais. Não obstante, o equipamento que dá defeitos durante o período de garantia terá que ser devolvido ao fornecedor original, talvez através do serviço de assistência local onde disponível.

### **3.3.5 ACHANDO A MELHOR LOCALIZAÇÃO PARA UM TELECENTRO**

#### **3.3.5.1 INSTALAÇÕES**

O ideal é que a comunidade ofereça ao telecentro instalações sem aluguel ou condomínio. Se não for possível, uma organização poderia fornecer o espaço ou pagar o aluguel como parte de sua contribuição ao telecentro, pelo menos até que o pagamento seja viável. Um mercado já concretizado é a vantagem mais óbvia de compartilhar espaço ou estabelecer o telecentro juntamente com uma organização existente, como uma biblioteca, um empreendimento empresarial, ou um centro de aconselhamento comunitário. Há muitos exemplos que já mostram que colocando um Telecentro dentro ou perto de um negócio ou serviço existente, como uma agência de correios, resulta em maior tráfego de pessoas para ambas as operações.

O design e a construção de instalações para telecentros são caros e não são muitos os telecentros na África que podem pagar esses custos. Se for possível renovar um reciclar um container para transporte, ele pode servir como instalações adequadas. Outra alternativa seria transformar um prédio existente em um telecentro. Os custos de revitalizar as instalações variam de lugar para lugar. Em alguns casos somente serão necessárias as adições de um sistema de segurança e a pintura. As instalações de uma fonte de eletricidade e de um link de telecomunicações, obviamente também serão necessárias.

Em alguns edifícios o telhado precisará ser consertado e um teto isolado instalado. Tetos isolados e ar condicionado são recomendados para reduzir o consumo de energia com aquecimento e resfriamento e reduzir a quantidade de poeira.

O ar condicionado pode ser necessário para:

- Minimizar a necessidade de abrir as janelas por onde entra poeira, que é prejudicial ao equipamento.
- Reduzir as temperaturas operacionais do equipamento, o que significativamente diminuir o número de defeitos.
- Para aumentar o nível de conforto dos funcionários e clientes. Um telecentro fresco, em particular durante o pico do verão, pode ser um atrativo, encorajando usuários a visitar o telecentro e gastar mais tempo usando as instalações.

Persianas são necessárias, no mínimo, para reuniões, aulas e centros de treinamentos que usem um retroprojektor.

Como com todos os serviços endereçados ao público, ensina a experiência que a localização certa está no topo da lista de ingredientes-chave para o sucesso de um

telecentro. Um telecentro que é distante e em uma rua lateral tenha que se esforçar muito para se fazer conhecido à comunidade e é improvável que atraia qualquer tráfego de passantes. A sustentabilidade de um telecentro depende de sua visibilidade e acessibilidade para o máximo de usuários possível.

Pode não ser sempre possível conseguir uma localização em uma rua principal. A disponibilidade de eletricidade e/ou linhas telefônicas pode ser um fator determinante mais importante, ou freqüentemente a localização do telecentro será decidida pela organização patrocinadora. Em lugares onde telecentro não conseguir instalações altamente visíveis, um plano de marketing deve levar isso em consideração, e relações com outras organizações na comunidade serão especialmente importantes.

Edifícios que podem ser usados como Telecentros incluem:

- Agências de correios
- Prédios escolares fora de uso
- Prefeitura
- Estações de rádio comunitárias
- Instalações de lojas desocupadas
- Bibliotecas
- Museus
- Em frentes a lojas
- Em casas ou apartamentos desocupado
- Organizações religiosas ou educacionais
- Salas em sindicatos ou escritórios de ONGs locais
- Trailers ou containeres convertidos
- Casas de policiais ou talvez até mesmo uma delegacia de polícia.

### **O espaço ideal**

Como você pode ver pela lista acima, um telecentro pode operar em quase qualquer espaço que seja disponível e acessível à comunidade, contanto que tenha eletricidade, uma conexão telefônica, e seja razoavelmente seguro.

Nesta seção nós olharemos o tipo de espaço que seria ideal para um Telecentro Comunitário Multifuncional. Se lembre do princípio geral que telecentros podem começar pequenos e crescer e se expandir. A um telecentro poderia ser dado, inicialmente, um pequeno espaço e mais tarde, à medida que a reputação e importância do telecentro para a comunidade forem estabelecidas, ele pode ser convidado por uma organização local a ocupar instalações maiores, ou conseguir lucro suficiente para alugar, comprar, ou levantar fundos para um lugar maior.

Pesquisas mostram que telecentros levam uma média de dois anos antes que possam ser auto-suficientes. Leva tempo para uma comunidade se acostumar à nova tecnologia e aceitar um telecentro como parte da infra-estrutura da comunidade. Ao término de dois anos, um telecentro próspero terá aumentado seu número de membros ou usuários substancialmente.

É preferível ter salas separadas em vez de uma sala grande. Um usuário de Telecentro que trabalha em um computador pode achar difícil trabalhar na mesma sala com um grupo que assiste a um programa instrutivo na televisão. Também é muito difícil para o

coordenador do telecentro administrar reuniões e consultas sem algum grau de isolamento. Assim, se possível, um escritório separado deveria estar disponível para o coordenador do Telecentro.

Preferencialmente, deveria haver bastante espaço para cabines telefônicas (de aproximadamente 1m x 1m cada), estações de computador (de pelo menos 1.5m x 1m cada), uma área de recepção, um escritório, áreas de trabalho, descanso e tráfego geral. Se lanchonete e banheiros não estiverem disponíveis no local, eles deveriam ser pelo menos bastante perto.

Não importa quão pequeno seja um telecentro quando abre suas portas pela primeira vez ao público, porque sempre pode se expandir no futuro. Se você tem uma escolha de locais, procure um espaço que seja grande o bastante para acomodar estações de computador e funcionários adicionais no futuro.

Para se ter uma noção de quantos telefones ou estações de computador você vai precisar para atender ou usuários do telecentro multifuncional na sua comunidade, divida o número esperado de usuários pelo número esperado de horas em que o telecentro estará aberto ao público. Por exemplo, se seu telecentro espera atrair 200 usuários de computador por semana, e suas portas estarão abertas para negócio 40 horas por semana, cinco computadores permitirão a 200 usuários cerca de uma hora por semana cada. Porém, se o mesmo número de pessoas usassem por uma hora por dia, todo dia, você precisará de 25 estações de computador. Quando você decidir quantos funcionários vai precisar, lembre-se que cada supervisor consegue lidar com dez estações.

Se um telecentro quer atingir o maior número possível de pessoas na comunidade, ele precisará estar aberto o maior tempo possível. Horários de funcionamento de 7 às 22 não são incomuns. Alguns telecentros permitem que usuários entrem a qualquer hora do dia ou da noite, usando uma chave ou senha eletrônica (Personal Identification Number - PIN) Obviamente, segurança é o principal.

### **Criando a atmosfera correta**

Telecentros precisam ser seguros, frescos e confortáveis. Um telecentro convidativo, confortável, com boa segurança e equipamentos bem cuidados atrairá usuários e garantirá a sobrevivência do telecentro. Os funcionários do telecentro precisam cultivar uma 'cultura de serviços', como num hotel cinco estrelas onde os funcionários são treinados para assegurar que os hóspedes tenham uma estada confortável e prazerosa e voltem sempre ao hotel!

(Você aprenderá mais sobre isso nas seções *Criando Regras e Treinando Gerentes*). Você também deve proteger o equipamento contra ladrões e danos causados por calor e poeira. (Você aprenderá mais sobre isso na seção *Seguro para o Telecentro*).

## **3.3.5.2 ELETRICIDADE E CONEXÕES TELEFÔNICAS**

### **Eletricidade**

Apesar de ser possível conduzir um telecentro com energia solar, isso aumentará substancialmente os custos iniciais, por isso é melhor se conectar à rede de energia

nacional. Mesmo assim, instalações de segurança como gerador ou baterias e um inversor são necessárias em áreas onde o fornecimento de energia é intermitente.

Para a fiação elétrica, os requisitos mínimos são:

- Iluminação superior de néon.
- Tomadas (uma para cada tipo de equipamento) em um círculo em torno da sala.
- Uma caixa de junção de fiação com isoladores/fusos para PCs, ar condicionado e sistema telefônico, assim como uma tomada para equipamentos adicionais, como um bule elétrico ou cafeteira.

A fiação elétrica DEVE ser fio terra, mesmo durante a estação seca, quando os níveis de água são normalmente mais baixos. Isso minimiza o impacto de raios no equipamento, mas pára-raios especiais também precisam ser colocados nos PCs e no equipamento telefônico em áreas que sofrem tempestades elétricas. A fiação deve ser testada para garantir que esteja que o fio terra esteja aterrado **antes** do equipamento ser instalado.

### **Conexões Telefônicas**

Se telecentro não tiver alguma forma de conexão telefônica, ele só poderá oferecer alguns serviços baseados em computadores e talvez alguns downloads de notícias, meteorologia e preços de mercado via satélite, usando DSTV ou WorldSpace. Em lugares onde não existem serviços de telecomunicações, mas existe uma grande possibilidade de que eles serão instalados num futuro próximo, o oferecimento de serviços baseados em computadores pode ser o primeiro passo na vida de um telecentro. Normalmente, porém, um Telecentro sem conexão telefônica não será sustentável em longo prazo.

Em lugares onde não for possível obter acesso a internet com um telefonema local (somente longa-distância), o uso da internet será relativamente caro e provavelmente haverá mais foco em serviços de e-mail que na World Wide Web.

Normalmente é mais barato instalar um link permanente com a internet através de internet sem fio ou linha arrendada, onde há um número de usuários alto o suficiente.

Em áreas muito remotas onde não há previsão de disponibilidade de linhas de telecomunicação, celulares ou um rádio VHF/HF ou uma ligação por e-mail do satélite LEO até um hub pode oferecer conectividade suficiente para se iniciar um Telecentro. Porém, os custos iniciais são altos.

Alguns países podem não permitir que entidades privadas vendam acesso a telefones ou internet a terceiros, mas a maioria dos países africanos não coloca restrições na revenda privada de serviços de telecomunicação e similares. Não obstante, a maioria dos operadores de telecomunicações na África não desenvolveu uma política de tarifas que encoraje o desenvolvimento dos serviços privados de acesso público. Muitas vezes, os telecentros precisam pagar tarifas residenciais para chamadas realizadas, e isso deixa pouco espaço para a margem de lucro. Por outro lado, alguns países têm políticas progressivas, como o Senegal, onde telecentros privados recebem 40% de desconto nas tarifas de chamadas telefônicas.

### **Conhecimento técnico**

Contratar um 'expert' técnico é muito caro. Porém, é provável que as habilidades de um técnico sejam necessárias para planejar a fiação e a configuração exatas que o telecentro precisa. Por causa dos custos envolvidos, é ideal ter um técnico como membro do Comitê Diretivo e atrair empreendedores locais, preferíveis a comerciantes, para a fiação elétrica (Consulte a seção 3.1 acima: **Organizando o grupo responsável pelo Telecentro**).

### **O plano elétrico e de telecomunicações**

Se novas instalações estiverem sendo construídas para o telecentro, ou se um trailer estiver sendo equipado para uso como telecentro, é importante planejar a fiação para eletricidade, telefone e dados ao mesmo tempo. O ideal é usar cabos integrados que permitam que telefones e um portal de LAN usem a mesma ligação, mas habilidades especializadas serão necessárias e isso pode, mais uma vez, custar muito.

Para muitos telecentros, um prédio já existente será usado e custará bem menos estender os cabos necessários a partir das ligações já existentes através do uso de extensões. Para ligar os PCs à 'rede local de área' (Local Area Network-LAN), um cabo CAT-5 é o padrão, que deveria, idealmente, ser colocado em dutos. Mas, para redes pequenas de três ou quatro PCs, ele pode, simplesmente, ser colocado na periferia da sala. Os cabos podem ser reestruturados à medida que o telecentro cresça e mais fundos estejam disponíveis. Como alternativa, pode ser usado um sistema LAN sem fio, que não requer cabos. Apesar de ser mais caro que os cabos-padrão, essa solução é uma boa alternativa à contratação de uma empresa especializada para estender os cabos em um telecentro grande, já que o sistema sem fios pode ser instalado por um técnico em informática.

Um plano para um telecentro multifuncional de bom tamanho deve incluir:

- Tomadas no chão e paredes para impressoras e computadores (máximo de seis sistemas por tomada)
- Conexões telefônicas para telecomunicações, assim como para a recepção, telefones do escritório e aparelhos de fax.
- Fiação para LANs.

### **3.3.5.3 MOBÍLIA**

A mobília e a instalação podem ser encomendadas para um carpinteiro local a um custo muito mais baixo do que se você comprasse numa loja. Esta é uma lista de móveis úteis para um telecentro multifuncional com o **espaço ideal** mencionado acima:

#### **Para a Área da Recepção**

- Uma placa na porta informando o nome do telecentro e suas horas de funcionamento.
- Uma mesa e uma cadeira para os funcionários do telecentro.
- Cadeiras ou bancos para as pessoas que estejam esperando assistência.
- Arquivos para detalhes sobre usuários ou membros.
- Um livro (ou sistema computadorizado) para registrar entradas de usuários e ter noção de seus hábitos.

- Um relógio de parede grande.
- Um quadro de avisos para assuntos de interesse dos usuários. Outro quadro pode ser pendurado num muro coberto do lado de fora do telecentro.

**Dica!**

**Considere colocar um mapa grande da área na parede da recepção. Ele deve ser emoldurado para prevenir danos. Um telecentro multifuncional usou um mapa para manter um rastro de onde usuários e membros vêm. Os usuários eram encorajados a colocar um carrapicho colorido no mapa para mostrar onde sua casa está. O mapa fez com que os usuários se sentissem em casa.**

**Para a Área do Computador**

- Mesas para computadores e outros equipamentos. Suportes especialmente desenhados para computadores freqüentemente têm uma prateleira retrátil para o teclado, feita especialmente para manter o teclado na altura correta de uso. Alguns suportes têm compartimentos para guardar cabos. Balcões embutidos para equipamentos são mais caros e não têm flexibilidade, já que não podem ser movidos para acomodar o desenvolvimento do telecentro.
- Um ou dois suportes com rodas podem ser bastante úteis. Eles permitem privacidade se as pessoas precisarem. Eles também podem ser levados para salas de conferência ou outras salas no prédio para apresentações e demonstrações.
- Cadeiras para usuários (duas por computador). As cadeiras devem ser confortáveis e apropriadas para crianças e adultos.
- Estantes de arquivo, armários ou prateleiras para software, suprimentos, registros de usuários e diários.
- Luz de néon.
- Quadro de avisos para projetos, apresentações e mostras.

**Para o escritório**

Mesas, cadeiras, arquivos, armários e prateleiras para suprimentos, materiais e material de referência. Computadores com capacidade para telecomunicações. Telefone(s), fax, copiadora.

**Plano de localização**

Uma vez que as instalações forem seguras e estiverem sendo feitos planos para a instalação da fiação e linhas telefônicas, instalações e superfícies, um plano de localização se torna essencial. Esse plano também deve indicar onde hardware e equipamentos serão colocados.

**3.3.6 VENDENDO O TELECENTRO**

Cada telecentro precisará pensar em formas de gerar interesse público em suas atividades e sucessos. Marketing é essencial para se desenvolver apoio ao telecentro, incluindo apoio financeiro contínuo. Os detalhes do plano de marketing serão incluídos no plano gerencial.

Há quatro estágios num processo de marketing:

- Estágio 1: vender a idéia
- Estágio 2: análise de marketing
- Estágio 3: estabelecer o telecentro
- Estágio 4: manter o crescimento

O marketing do telecentro começa antes da primeira reunião pública para discutir se o telecentro é ou não viável numa certa comunidade. Essa reunião é a primeira atividade de relações públicas do telecentro.

Uma vez que a decisão de estabelecer o telecentro tenha sido tomada, ele deveria tentar anunciar cada atividade e sucesso o mais amplamente possível. É aí que o estágio 2 começa. Os objetivos da estratégia de marketing de um novo telecentro deveriam ser:

- Apresentar-se à comunidade
- Tornar-se uma organização familiar à comunidade
- Alargar sua base de participantes
- Gerar interesse em suas atividades.

Um plano de marketing pode ser bastante limitado se for deixado por conta de uma só pessoa. Por isso é importante que todos os membros do Comitê Diretivo contribuam com suas idéias. Uma seção de 'brainstorming' (tempestade de idéias) na qual as idéias sejam escritas em uma grande folha de papel é a melhor forma de se começar a desenvolver um plano de marketing.

O primeiro projeto deveria ser um programa de marketing que vá até o dia de abertura do telecentro. Uma forma de desenvolver esse plano é desenhar quatro colunas num pedaço de papel, como abaixo:

O QUÊ	COMO	ONDE	AÇÃO

Na primeira coluna, a coluna **O QUÊ**, você listará tudo o que vai ajudar a comercializar o estabelecimento do telecentro. Qualquer item digno de atenção deve ser colocado nessa coluna. Por exemplo:

- A lista de serviços que o telecentro oferecerá.
- As instalações do telecentro.
- Os membros do Comitê Diretivo.
- A indicação do Comitê Gerencial.
- A indicação do coordenador.
- Concessões recebidas.
- Contribuições em gênero feitas pelos membros da comunidade.
- O evento de abertura.

Todos esses eventos podem se transformar em notícias para o jornal local, boletins de organizações locais, ou para um programa na estação de rádio comunitária. Certifique-

se de que muitas fotos sejam tiradas e concentre-se no lado das pessoas, especialmente no caso do coordenador e do Comitê Gerencial.

Na coluna **COMO**, liste as melhores formas de colocar no mercado cada um dos itens listados. Por exemplo:

- Rádio.
- Artigos de jornais.
- Outdoors na delegacia de polícia, no shopping center local e no centro comunitário.
- Falar com grupos comunitários.
- Distribuir uma carta promocional do Comitê Diretivo.
- Anunciar na Internet.

Na coluna **ONDE** você pode dar mais detalhes. Por exemplo, quais programas de rádio deveriam ser priorizados.

Finalmente, na coluna **AÇÃO**, você listará o nome do representante do Comitê Diretivo ou Gerencial que se responsabilizará por seguir um certo curso de ação.

**Observação: Antes de ocupar ou renovar as premissas do telecentro, tire uma foto. Tire outra depois das reformas. Suas fotos podem ser usadas num artigo de jornal ou como parte de uma mostra.**

### **O evento de abertura**

Se o telecentro estiver planejando um evento de abertura:

- Convide uma pessoa em alta na comunidade para abrir o telecentro, como o presidente ou o vice, um membro do parlamento local ou o diretor de uma agência que contribua com o telecentro.
- Mande convites a todas as organizações locais que você puder imaginar, assim como a representantes do governo e do setor comercial. Esses convites devem ser enviados com antecedência para que as pessoas tenham pelo menos três semanas para responder.
- Certifique-se de que toda a mídia local seja convidada para a abertura
- Organize um programa para parte do dia. Ele pode incluir um discurso de abertura, uma demonstração, um coquetel, etc.
- Assegure-se de que sejam tiradas muitas fotos.
- Assegure-se de que um membro do Comitê Diretivo ou Gerencial esteja disponível para receber os convidados.
- Garanta que todas as pessoas presentes se registrem na chegada, para que seus nomes, endereços, telefones e detalhes de contato sejam registrados. Formulários específicos podem ser criados, com espaço para visitantes escreverem em que serviços estão mais interessados e qualquer outro comentário eles possam ter a respeito da abertura do telecentro. Esses comentários podem ser incluídos em artigos e exibições sobre o evento de abertura do telecentro
- Depois de abrir o telecentro, pode ser uma boa idéia montar uma mostra, incluindo fotos, na biblioteca local, shopping center ou centro comunitário.

### **3.3.7 SEGURO PARA O TELECENTRO**

É aconselhável que o Comitê Diretivo se familiarize com os regulamentos locais de saúde e incêndios antes de fazer um seguro para o telecentro. O telecentro pode segurar seus funcionários, usuários, e propriedades através de uma apólice de seguros ou auto-seguro. Para ter um auto-seguro, o telecentro precisará separar uma certa quantia para cobrir causas contra si, segurar funcionários, usuários, e propriedades contra danos ou ferimentos.

Quando o telecentro arrenda instalações, ou usa instalações pertencentes a uma organização já existente, o proprietário pode já ter segurado a propriedade.

Há três tipos de seguro que se aplicam ao telecentro:

- Seguro contra eventualidades
- Seguro de propriedade
- Seguro Compensatório do Trabalhador

### **Seguro contra eventualidades - Liability**

Seguro contra eventualidades - Protege negócios contra processos e outras queixas oriundas de danos dentro da propriedade da empresa. Com esse seguro normalmente há uma cobertura máxima anual. Isso significa que a seguradora não pagará nada que ultrapasse uma certa quantia no período de um ano.

A apólice cobre causas pessoais (como quedas), pequenos incêndios e assistência médica. Ela também protege uma empresa contra queixas vindas de contratos com outros, como arrendamento de propriedades. O telecentro pode escolher cobrir os funcionários neste seguro. Isso daria a funcionários e voluntários cobertura contra danos físicos ou danos causados ao equipamento durante as horas em que eles estiverem trabalhando no telecentro.

### **Seguro de Propriedade**

Em muitas partes da África, calor e poeira podem causar danos consideráveis ao equipamento. Ele também protege o negócio contra danos ao prédio, móveis e equipamentos. A maioria dos seguros de propriedade usa um sistema de dedução que requer que a empresa segurada, neste caso o telecentro, pague por uma parte das perdas. A seguradora paga pelo resto.

Há quatro tipos básicos de **seguros de propriedade**:

- Cobertura básica, que inclui perdas causadas por eventos como fogo, raios, explosões, fumaça, vandalismo e má-fé, erosão.
- Cobertura ampla, que inclui as perdas cobertas na cobertura básica e também inundações, quebras de vidros e danos causados por congelamento e objetos cadentes.
- Cobertura especial. Esta é a cobertura mais ampla, porque no evento de perdas, a seguradora deve achar uma exceção na apólice para negar o pedido. A empresa não precisa encontrar uma cláusula adequada a sua situação.
- Cobertura de Diferença em Condições, que normalmente inclui cobertura para eventos incomuns, como terremotos, maremotos e enchentes.

### **Seguro Compensatório do Trabalhador**

O Seguro Compensatório do Trabalhador cobre a empresa contra acidentes de trabalho e doenças. O Comitê Diretivo do telecentro precisa descobrir quais são as obrigações do telecentro com respeito a esse tipo de seguro.

### **3.3.8 PREPARANDO O ORÇAMENTO**

Se você trabalhar com as seções acima você provavelmente pode fazer uma lista de todos os custos e fontes de renda para que seja desenvolvido um orçamento. O orçamento é composto de duas partes:

- **Um orçamento inicial** fornece detalhes sobre custos que ocorrem uma só vez.
- **Um orçamento operacional** fornece detalhes sobre custos contínuos.

**Despesas Iniciais** incluem o custo de toda a preparação antes que você abra, de fato, o Telecentro. Há dois tipos de despesas iniciais:

- Despesas de capital e despesas que ocorrem só uma vez como reforma das instalações, compra de equipamentos, móveis e depósitos para os fornecedores de eletricidade, conexões telefônicas, etc.
- Despesas que continuarão uma vez que o telecentro estiver operando, como salários, aluguel, manutenção e substituição de equipamentos, seguro, softwares e suprimentos para os computadores, custos de marketing, custos de telecomunicação, materiais educacionais, material de escritório e limpeza.

A melhor forma de se fazer o orçamento é usar uma planilha ou página com colunas e metodicamente cobrir todas as categorias de despesas. Para cada categoria deve haver uma coluna para custos iniciais e outra para custos mensais. Os totais podem ser somados quando você tiver completado sua lista. Abaixo, há uma lista de custos que você precisa considerar:

#### **Funcionários**

Haverá várias subcategorias sob essa seção, já que você precisará calcular o salário do coordenador, da recepcionista, assim como a taxa diária ou horária paga a assistentes ocasionais.

#### **Benefícios dos funcionários**

Incluem os custos de assistência médica e previdência, treinamentos, etc.

#### **Taxas profissionais**

Estes custos incluem taxas de advogados, contadores, técnicos, etc. É provável que os custos legais sejam mais altos durante a fase inicial. A taxa do contador, porém, possivelmente será contínua.

#### **Custos do local**

Estão incluídos:

- Reformas (que serão listadas como custos iniciais).
- Condomínio e contas (ex: água e eletricidade, taxas, coleta de lixo, etc.). Se você não está seguro quanto a esses custos, você pode descobrir quanto paga uma empresa ou organização do mesmo tamanho e então calcular os custos. Se estiver inseguro, é melhor exagerar na estimativa de custos no início.
- Manutenção. Inclui materiais e equipamentos de limpeza, como uma vassoura, um esfregão, um balde; papel higiênico e sabonete, etc. Mais uma vez, se você estiver

inseguro, pergunte a uma organização com instalações de mesmo tamanho quanto ela paga.

### **Segurança e seguro**

Se as instalações do telecentro estiverem sendo usadas antes de serem abertas ao público, esses custos devem ser incluídos como custos iniciais.

### **Hardware e software**

Aqui você deveria incluir o custo de manutenção e substituição de hardware assim como os custos de melhorar hardware já existente e de compras de novos equipamentos. Os custos de manutenção devem incluir o custo de qualquer contrato de manutenção de computadores, impressoras ou outros equipamentos periféricos e a estimativa de quanto esses consertos custarão. Essa estimativa deve crescer à medida que o equipamento envelheça.

Custos iniciais com softwares serão provavelmente mais altos que os custos mensais. Por exemplo, um telecentro pode planejar comprar 80 pacotes de software até o final do primeiro ano, mas começará com 40.

### **Despesas de escritório**

Os custos aqui incluirão produtos de papelaria, envelopes, etiquetas, rolos de papel de fax e outros, além de itens como a placa para a porta do telecentro. É importante registrar alguns custos para suprimentos variados porque é sempre difícil prever com certeza todos os custos escondidos nessa categoria.

### **Comunicações**

Deve incluir o preço mensal de serviços on-line na internet, assim como a conta de telefone (que inclui o uso do fax). Se um telefone público for instalado no telecentro, você precisará incluir sua taxa mensal nesta seção do orçamento.

### **Marketing e relações públicas**

Para esta seção do orçamento você precisará avaliar os custos de anúncios em jornais locais ou rádio e televisão, pôsteres, panfletos, brochuras, etc. na seção 3.3.6, **Vendendo o Telecentro**, na página xx, você terá uma idéia melhor dos tipos de custos envolvidos no marketing. Já que o marketing mais intensivo acontecerá antes da abertura do telecentro, uma boa porcentagem desses custos será listada sob custos iniciais.

### **Custos de reuniões e entretenimento**

Aqui você pode incluir os custos de oferecer comes e bebes nas reuniões do Comitê Diretivo ou outros encontros. Eventos como dia livre no telecentro também serão listados aqui.

### **Materiais Educacionais**

Aqui você incluirá livros de referência, revistas, jornais, publicações de tecnologia, etc.

### **Custos variados**

Nesta seção do orçamento você precisará considerar custos como taxas bancárias, licenças, etc.

### **Projeção de renda**

Numa folha separada, você listará toda a renda que espera receber no telecentro. Você pode considerar entradas provenientes de:

- Usuários do telecentro
- A comunidade empresarial
- Subsídios do governo
- Concessões de organizações locais ou agências de fundos

- Eventos para levantamento de fundos
- Outros.

### 3.3.9 FINALIZANDO O PLANO GERENCIAL

Esta seção ajudará você a compilar as informações coletadas nas seções anteriores para realizar o plano gerencial final.

#### **Você deve ser capaz de responder as seguintes perguntas:**

- Que voluntários e funcionários pagos você pretende empregar e sob quais condições?
- Que horas de funcionamento você prevê?
- Que cursos de treinamento serão oferecidos?
- Que provisões você fará para reparos e serviços?
- Que relacionamentos você tem com outras estruturas ou organizações na comunidade?
- Você está informado das necessidades legais para se instalar um telecentro?
- Como você pretende adquirir os itens mais necessários ao telecentro?
- Como você propõe gerenciar as finanças do telecentro?
- Que planos promocionais e de marketing você tem para o telecentro?
- Como e quando você revisará a efetividade do telecentro de acordo como os objetivos propostos?

Marque uma série de reuniões com seu Comitê Diretivo. Depois de cada reunião (que deveria durar uma manhã ou tarde inteiras), cada membro do Comitê Diretivo pode se responsabilizar por trabalhar numa certa seção do Plano Gerencial baseado nas discussões da reunião. Esse trabalho pode ser discutido novamente no próximo encontro até que todos estejam felizes com seu conteúdo. Todas as informações podem então ser integradas num documento estruturado, que será sua versão final do Plano Gerencial.

Use muito papel. Faça muitas anotações. Quando seu Comitê Gerencial se encontrar para discutir o Plano Gerencial do telecentro, assegure-se de que há bastante papel de rascunho e canetas de cores diferentes, para que cada idéia seja anotada, mesmo que não seja usada no plano final.

#### 3.3.9.1 COMO ESTRUTURAR UM PLANO GERENCIAL

É melhor ter uma linha clara e lógica para o Plano Gerencial. Nem todos os planos seguem a mesma direção, mas todos contêm certos elementos. Abaixo, os elementos-chave para um bom plano gerencial:

##### ***Programa o foco do telecentro***

Como se chegou a esse foco programado? Aqui você precisa explicar como avaliou as necessidades da comunidade. Você precisa garantir ao leitor do seu Plano Gerencial que uma auditoria comunitária completa foi realizada. Você precisará oferecer informações confiáveis, inclusive estatísticas sobre a comunidade.

**Esta seção deveria:**

- Definir a comunidade a ser servida (por exemplo: membros gerais da comunidade, estudantes, pequenos empresários, etc.)
- Descreva os passos que o Comitê Diretivo já tomou para descobrir as necessidades da comunidade (obtenção de informações demográficas, grupos-alvo, entrevistas com membros da comunidade, desenvolvimento de parcerias com outras organizações na comunidade, etc.)
- Forneça um sumário claro das descobertas da pesquisa.

#### **3.3.9.1.1 Descrição dos serviços e programas do telecentro**

Esta seção responderá a pergunta: *Como os serviços do telecentro atenderão às necessidades da comunidade?*

Se essa pergunta for bem respondida, ela dará uma idéia de:

- Diferentes alternativas que o telecentro tenha considerado.
- Como outros recursos da comunidade foram considerados.
- Porque os serviços escolhidos atendem as necessidades da comunidade (observação: Se o Comitê Diretivo do telecentro tiver desenvolvido a missão do telecentro, ela deverá caber bem aqui).

Para programas especiais, esta seção do plano também deveria dar os seguintes detalhes:

**O nome do programa** (Por exemplo: *Programa de Preparação para Emprego*, *Programa de Preparação*, *Programa para Professores*, etc.)

**Uma descrição detalhada do programa** (O que ele envolve, o que os participantes farão, o que o programa alcançará).

**O horário em que o programa será oferecido** (Por exemplo: *O Programa para Professores* pode ser à tarde ou à noite).

**Os funcionários pagos e voluntários que supervisionarão o programa** (Por exemplo, o *Programa de Preparação para Emprego* poderia ser oferecido por um voluntário aposentado da comunidade que tenha sido gerente de recursos humanos).

**Os resultados previstos para o programa** (Por exemplo, *Programa de Preparação para Emprego* também visará equipar os membros da comunidade desempregados para achar empregos).

### 3.3.9.1.2 Parcerias comunitárias

Esta seção dará informações sobre o que o Comitê Diretivo tem feito para desenvolver parcerias com outras organizações e agrupamentos na comunidade. As seguintes questões devem ser respondidas:

- Como são identificados os parceiros na comunidade?
- Que parcerias foram desenvolvidas?
- Como o parceiro se beneficiará com o telecentro?
- Como o telecentro se beneficiará com o parceiro?
- Como a parceria será sustentada?

**Observação: lembre-se que há vários tipos diferentes de parcerias e benefícios. Nunca subestime o valor de contribuições em gênero. Todas as parcerias devem ser descritas nesta seção do seu Plano Gerencial.**

Há parcerias com organizações. Por exemplo, o telecentro poderia ter uma parceria com o fórum de moradia local ou com o Programa de Educação para Adultos ou com o Departamento de Educação do governo.

Abaixo, alguns exemplos de outras parcerias essenciais para a habilidade do telecentro de se tornar auto-sustentável:

- Um parceiro pode oferecer ao telecentro instalações grátis ou com um aluguel muito baixo.
- Um parceiro pode oferecer PCs velhos para o telecentro, ou hardware se segunda-mão por preços baixos.
- Um parceiro pode oferecer software, mobília ou renovações a custo baixo ou nenhum custo.
- Parceiros são pessoas habilidosas do Comitê Diretivo, que contribuem gratuitamente com seus conhecimentos, devido a seu comprometimento.
- Um parceiro pode ser a biblioteca comunitária que oferece um arranjo de trocas. Por exemplo, o telecentro pode usar os recursos da biblioteca de graça em troca do uso de computadores por dois funcionários da biblioteca por um certo número de horas por semana.

#### **Há muitos outros tipos de parcerias.**

Sua descrição dessas parcerias deveria ser bem clara e concisa e dar detalhes exatos sobre as trocas. Lembre-se que outras organizações têm que pagar por alguns dos serviços que o Telecentro receberá gratuitamente dos parceiros. Esses serviços têm valor material, e isso deve ser levado em conta quando você fizer seu orçamento. Os serviços gratuitos que você receber da comunidade constituem dinheiro que você já conseguiu levantar para o telecentro. Um patrocinador estará bastante interessado nessas informações.

### 3.3.9.1.3 Previsão de usuários

Nesta seção do plano você deverá considerar as seguintes perguntas:

- Quantas pessoas usarão os diferentes serviços e programas do telecentro?
- Como esse número aumentará à medida que o telecentro se tornar mais conhecido?
- Como será o horário semanal ou mensal do telecentro?
- Como o horário mudará em períodos diferentes do ano? Por exemplo, durante as férias escolares, haverá mais estudantes participando de programas durante o dia. Nos feriados ou durante o Natal pode haver mais turistas visitando a área, etc.

Esta seção precisará de um pouco de adivinhação. Quando o telecentro começa, é difícil calcular precisamente como o número de usuários irá aumentar. Depois que o Telecentro estiver operante por algum tempo, estarão muito mais claros os hábitos de uso e o número de usuários. No princípio, você precisará confiar nos resultados do programa piloto, se tiver havido um, nas previsões de outras organizações que tenham sido consultadas e nas impressões dos membros do Comitê Diretivo envolvidos em diferentes setores da comunidade.

Vale a pena descrever, onde for possível, como você chegou àquelas previsões. Por exemplo, você poderia dizer algo assim:

*Foi realizada uma reunião com o Grupo de Mulheres, que se encontra no centro comunitário local. Dez mulheres participaram da reunião. Todas elas demonstraram interesse no programa de informática básica. Essas dez mulheres são ligadas a um número de outras organizações na comunidade, desde a sociedade funeral local, um grupo de costuras, uma cooperativa feminina, grupo de mães e uma aula de alfabetização para adultos. Há aproximadamente trezentas mulheres que ouvirão falar do telecentro a partir dessas dez mulheres. Se um terço dessas mulheres resolver visitar o telecentro, representará mais cem usuários. Nós prevemos que dessas cem, pelo menos trinta se registrarão em aulas de informática no primeiro mês.*

Nesta seção você deveria incluir um exemplo proposto de horários do telecentro para uso de computadores e salas. É melhor manter um horário consistente diário para programas especiais para que o público possa se lembrar facilmente quando esses programas acontecem.

O horário pode se parecer com esse:

### **Segunda-feira**

**9:00:** Idosos

**9:30:** Preparação para empregos

**10:00 – 12:00:** Tempo Livre

**12:00 – 16:00:** Recreação/Desempregados

**16:00 – 18:00:** Tempo Livre

**18:00 – 20:00:** Para quem saiu da escola

### **Terça-feira**

E assim vai...

#### **3.3.9.1.4 Taxas de uso**

Nesta seção você terá uma idéia do dinheiro que será cobrada por diferentes serviços. Além das taxas para fax e telefone, acesso à Internet (por meia hora, por exemplo),

cópias, encadernação, plastificação, etc., você terá custos diferentes para diferentes grupos de usuários. Esses custos também serão influenciados pelas parcerias existentes. Por exemplo, se uma ONG educacional ofereceu instalações gratuitas, você pode não cobrar o uso de alguns dos funcionários, desde que eles usem o telecentro nos horários indicados.

Você pode ter mensalidades separadas para estudantes e adultos, ou para grupos de mulheres, trabalhadores da área de saúde e empresários. Em cada caso, os custos devem ser cuidadosamente calculados. O telecentro precisa gerar renda, mas não pode ser inacessível para as pessoas da comunidade. Seu futuro depende da acessibilidade para toda a comunidade.

#### **3.3.9.1.5 Operações**

Esta seção descreve os detalhes do plano do telecentro para começar e se manter. As seguintes perguntas deveriam ser consideradas:

- Quem governará o telecentro? Quem são os membros? Quais as maiores responsabilidades dessa estrutura?
- Quem estará encarregado das operações diárias do telecentro? A quem essa pessoa responderá?
- Que outros funcionários serão necessários? O que farão? A quem responderão?
- Como a performance do telecentro será avaliada? Como os funcionários e voluntários serão recompensados por seu compromisso e trabalho duro?

#### **3.3.9.1.6 Linha do tempo**

Esta seção cobre os diferentes passos do processo de instalar o telecentro e quem será responsável por esses passos. Leva tempo implantar um telecentro multifuncional, porque há muitos fatores envolvidos, como funcionários, computadores, participantes, espaço, renda disponível. A maioria dos membros do Comitê Diretivo terá empregos em horário integral e o tempo de voluntariado será limitado. Geralmente, leva pelo menos um ano para estabelecer um telecentro multifuncional.

**Obs: Apesar de haverem certos passos essenciais para o estabelecimento de um telecentro multifuncional, cada telecentro é único e nem todos os telecentros seguirão exatamente o mesmo processo.**

#### **Possível linha do tempo**

**Meses 1 - 4**

##### **Forme um Comitê Diretivo**

Conduza a primeira reunião do Comitê Diretivo

Conduza uma auditoria comunitária

Realize um encontro com a comunidade

Conduza a segunda reunião do Comitê Diretivo (com novos representantes da comunidade)

Reúna informações substanciais sobre as posses e necessidades do grupo-alvo

Realize a segunda reunião do Comitê Diretivo para discutir a informação coletada.

Decida a estrutura governante para o telecentro e institua os arranjos legais

## Meses 5-8

### **Realize reuniões do Comitê Diretivo uma vez por mês**

Determine o foco dos programas do telecentro (para refletir as necessidades e interesses da comunidade)  
Identifique a necessidade de equipamentos  
Construa parcerias com instituições/ organizações locais  
Desenvolva um plano gerencial  
Comece o levantamento de fundos  
Desenvolva uma estratégia para operações contínuas e comece o programa-piloto  
Ache um local para o telecentro

### **Anuncie e venda o telecentro**

Contrate um coordenador para o telecentro  
Identifique softwares que atendam as necessidades da comunidade  
Adquira computadores e software  
Renove as instalações e comece a instalar o telecentro  
Recrute voluntários para ajudar no telecentro  
Lance o telecentro

## Meses 9-12

Em cada caso, o passo a ser dado deveria ser descrito com mais detalhes que os dados no exemplo de linha do tempo. Ela deve descrever a tarefa com mais detalhes; dar um prazo para a tarefa; dar detalhes de que membros do pessoal ou do Comitê Diretivo serão responsáveis por assegurar que a tarefa seja cumprida a tempo.

### **3.3.9.1.7 Necessidades iniciais**

Aqui você precisará convencer quem ler o plano gerencial que você pensou em tudo o que o telecentro precisa antes de poder começar a funcionar. Isso inclui todos os itens, serviços e despesas que precisem ser adquiridos ou pagos antes da abertura do telecentro, inclusive custos relacionados às instalações, funcionários, equipamento, suprimentos, salários, software, hardware, material de limpeza, material de escritório, etc.

### **3.3.9.1.8 Necessidades contínuas**

Repetindo, essa lista deve ser de fácil entendimento. Abaixo, há um sumário do que você precisa, mas você deverá dar detalhes sobre cada seção:

- Instalações (aluguel, condomínio e contas, segurança, seguro, manutenção, coleta de lixo, etc.).
- Pessoal (incluindo salários, benefícios e gratificações para voluntários).
- Marketing e promoção.
- Equipamento e mobília (incluindo custos de substituição e manutenção).
- Software (incluindo compras, atualizações e substituições).
- Suprimentos para os computadores e escritório.
- Serviços on-line e contas de Internet.
- Publicações materiais de referência.
- Orçamento para eventos especiais (como o lançamento do telecentro ou um dia aberto, onde comes e bebes serão oferecidos, etc.).

### **3.3.9.1.9 Vendendo o telecentro**

Como você informará à comunidade sobre os serviços que você oferece? As perguntas a serem respondidas aqui incluem:

- Que mídia será usada?
- Que materiais promocionais você planeja produzir?
- Que reuniões você está preparando para apresentações especiais?
- Como os parceiros comunitários ajudarão na promoção do telecentro?
- Como você venderá o telecentro para pessoas que não sabem ler ou escrever, ou para deficientes, etc.?

Nesta seção você deveria incluir uma descrição do processo pelo qual você passou para desenvolver seu plano de marketing

Um exemplo:

*Nós planejamos conversar com os representantes do governo local. Nós planejamos organizar reuniões pessoais com todos os ministros locais. Nós já nos encontramos com os ministros da Educação, Saúde e bem-estar social e Economia. Nós recebemos permissão para instalar um stand no encontro interministerial sobre o HIV/AIDS, que acontecerá dia 5 de junho no centro comunitário. Distribuiremos panfletos sobre os serviços do telecentro e encorajaremos representantes do governo a usar o telecentro para distribuir informações governamentais importantes. Também planejamos ter um PC disponível, para podermos demonstrar o valor de se fazer web sites diferentes para diferentes departamentos governamentais. Oferecemos ajuda a departamentos governamentais a criar seus sites personalizados.*

### **3.3.9.1.10 Avaliação dos serviços do telecentro**

Aqui você precisará garantir aos leitores do Plano Gerencial que você tem planos para avaliar se o telecentro está cumprindo seus objetivos.

Você precisará descrever os métodos de avaliação em detalhes, e podem estar incluídos:

- Procedimento de registros de entrada/saída para saber quem usa o telecentro e por quanto tempo.
- Diários de professores/instrutores que incluem planos de aulas assim como anotações para acompanhamento.
- Diários de voluntários para registrar tarefas realizadas por eles, dificuldades encontradas e sugestões para melhoras.
- Uma caixa de sugestões para que os usuários do telecentro coloquem seus comentários, sugestões e críticas.
- Planos para reuniões regulares com representantes de grupos-chave de usuários, voluntários e funcionários, nos quais as pessoas poderão expressar suas necessidades e preocupações.
- A indicação de um representante de um grupo-chave de usuários para o Comitê Diretivo, para que ele ou ela possa, de forma direta, dar um feedback para a estrutura maior, que toma as decisões.

### 3.3.9.1.11 Possíveis problemas e soluções

Você precisa ser claro no que diz respeito a suas preocupações e reservas. É sempre melhor ser aberto, para que o leitor do Plano Gerencial saiba que você considerou a possibilidade de que algo possa dar errado e que você preparou um plano de emergência para lidar com problemas potenciais. Abaixo, uma lista de problemas potenciais:

- Defeitos e quebras de hardware. Assistência técnica não-confiável.
- Participantes/clientes insuficientes, ou em excesso.
- Os horários não são apropriados para as necessidades de grupos-chave.
- Fundos podem se atrasar ou não vir.
- Voluntários podem ser não-confiáveis.
- As instalações do telecentro podem ser pequenas, muito quentes ou muito frias.
- Pode não haver funcionários suficientes para sustentar os programas do telecentro.
- Os funcionários do telecentro podem não ter habilidade em lidar com clientes.
- As conexões de telecomunicações não são confiáveis.
- Estudantes podem recusar-se a seguir as regras.

Da sua lista de problemas potenciais, escolha dois ou três para descrever em detalhes. Por exemplo:

#### **O problema**

*Há na comunidade um grupo 'selvagem' de alunos do colegial. Estamos preocupados que esses alunos vão violar as regras, fazendo muito barulho e comendo e bebendo nas instalações do telecentro. Isso perturbará outros usuários e pode até estragar o equipamento do telecentro. Nós poderíamos perder clientes se não pudermos controlar esse grupo.*

#### **Possível solução**

*O coordenador do telecentro terá que ser bastante firme quanto a manter as regras do telecentro. Se o comportamento desses estudantes não melhorar, pode ser necessário conversar com o diretor da escola e pedir ajuda. Se ainda não houver melhoras, o grupo terá que ser banido do telecentro.*

### 3.3.9.1.12 Orçamento e planejamento financeiro

Nesta seção você deverá mostrar que o telecentro é capaz de levantar fundos suficientes para começar suas operações e continuar em funcionamento. Você precisará apresentar um sumário ou projeção de despesas e custos iniciais, além de uma planilha de fluxo de caixa que descreva as despesas e lucros contínuos para o primeiro ano de vida do telecentro. Você precisará da assistência de um contador para esta seção do Plano Gerencial. Talvez haja um contador em seu Comitê Diretivo que esteja preparado para oferecer seus serviços. Se não, é melhor procurar ajuda profissional de uma firma de contabilidade confiável da comunidade. Os custos desses serviços serão incluídos nos custos iniciais.

A descrição financeira detalhada deve ser acompanhada por uma descrição escrita do processo orçamentário. Também serão descritas quaisquer iniciativas tomadas para identificar fontes de apoio. Se o fluxo de caixa indica caixa negativo em algumas áreas, você precisará dar sugestões concretas em como você pretende abordar os problemas.

## **SUSTENTABILIDADE**

**A sustentabilidade do telecentro será de interesse dos patrocinadores, usuários do telecentro e organizações locais. É importante enfatizar o potencial do telecentro em ser sustentável após o primeiro ano de operações nesta seção do Plano Gerencial.**

### **3.3.9.2 COMO APRESENTAR O PLANO GERENCIAL**

O Plano Gerencial do telecentro é um dos documentos mais importantes que ele produzirá. A forma como é apresentado indicará aos patrocinadores e outros leitores do plano o grau de profissionalismo e compromisso do telecentro. O Plano deve incluir alguns apêndices ou anexos. Eles podem ser:

#### **Documentação de apoio**

Qualquer documentação para apoiar o que tiver sido descrito em seções diferentes do Plano Gerencial. Abaixo, algumas idéias que podem ou não ser apropriadas ao seu telecentro:

- A organização física do telecentro.
- Cartas de apoio de parceiros.
- Currículos dos membros do Comitê Diretivo ou dos funcionários.
- A missão do telecentro.
- Um mapa da área que mostra a proximidade do telecentro a outras organizações ou estruturas.
- Fotografias de um grupo de mulheres ou de estudantes que tenham expressado seu apoio ao telecentro.
- Um fluxo de caixa (\*Ele é essencial ao Plano Gerencial).

#### **Um resumo executivo**

Esta é a primeira página que os leitores verão quando olharem o Plano Gerencial. Ela dá um resumo do que eles lerão no relatório. Ele não deve ter mais que duas páginas e deve simplesmente enfatizar seções-chave do relatório.

O resumo executivo deveria – **muito brevemente** – responder às seguintes questões:

- Quem é você? (Descreva o Comitê ou organização patrocinadora)
- O que você está planejando? (Descreva o telecentro)
- Por que você está planejando o telecentro? (Descreva as necessidades da comunidade)
- Como você fará isso? (Descreva seu plano para o telecentro)
- Quando você fará isso? (Descreva sua linha do tempo)
- O que acontecerá? (Descreva os resultados previstos.)

#### **Capa**

Haverá muito pouca informação nessa página. Ela deverá incluir:

- O nome do telecentro (ou da organização patrocinadora).
- As palavras: **Plano Gerencial**.
- A data do Plano Gerencial.

### **Encadernação e distribuição**

O Plano deve ser apresentado profissionalmente, mas você não deveria gastar muito dinheiro com isso. Ele precisa parecer organizado e profissional. É possível encadernar o documento, mas isso dependerá dos custos envolvidos. Alternativamente, pastas bem bonitas podem ser compradas a um preço bastante baixo numa papelaria local.

Você precisará de várias cópias do Plano Gerencial. Você tem que fazer uma lista de quantas cópias vai precisar e, se você não tem acesso a uma copiadora, adquira algumas cotas no estabelecimento de impressão local para que você possa fazer cópias apresentáveis ao preço mais baixo possível. Sua lista de distribuição deveria incluir os seguintes:

- Membros do Comitê Diretivo
- Voluntários e funcionários
- Pessoas-chave da comunidade.
- Parcerias na comunidade.
- Patrocinadores.
- Oficiais do governo local.
- Outros.

#### **Obs:**

**Veja o Plano Gerencial Genérico para Telecentros no Apêndice 4 deste manual. O documento fornece um exemplo de Plano Gerencial, que pode ser usado como uma lista para refinar a proposta real de um telecentro real. Você provavelmente achará útil passar por cada item e modificar, adicionar e retirar seções de acordo com suas condições locais. Os nomes usados no documento são fictícios.**

**No Plano Gerencial para o ano seguinte é importante incluir a depreciação do equipamento, especialmente computadores. Estes equipamentos são normalmente depreciados entre 20-30% por ano.**

## **3.4 CAPTAÇÃO DE FUNDOS**

Agora que o Plano Gerencial foi desenvolvido, fundos devem ser angariados para o telecentro, formal e informalmente.

### ***Levantamento formal de fundos***

Para um levantamento formal de fundos, o Plano Gerencial do telecentro é um documento essencial. Para isso, há vários passos a se seguir.

#### **3.4.1 DESENVOLVA UM BANCO DE DADOS OU LISTA DE PATROCINADORES POTENCIAIS**

Ele deve ser atualizado quando novas informações se tornarem disponíveis. Para cada indivíduo ou organização da lista, você deve adicionar as seguintes informações:

- Nome da organização.
- Endereço.
- Números de telefone fax.
- Endereço eletrônico ou endereço do site na Internet.
- Nome do contato.
- Nome da pessoa ou organização que indicou esse patrocinador potencial a você.
- Áreas de interesse da organização (por exemplo, um patrocinador pode estar particularmente interessado em contribuir a atividades relacionadas à rede. Outro pode querer apoiar grupos de mulheres especificamente, etc).
- Método preferido para contato inicial (telefonema, reunião, carta, proposta, etc).
- Prazo para inscrições.
- Deixe espaço para registrar a abordagem que você usou com diferentes patrocinadores. Por exemplo, se você enviou uma carta a uma certa agência em 6 de junho de 1999 e recebeu uma resposta em 7 de julho dizendo que sua proposta está sendo estudada, é muito importante guardar essas datas e detalhes. Primeiro, porque você não quer cometer o erro de contatar o mesmo patrocinador muito cedo. Segundo, quando você faz o acompanhamento de uma proposta, é importante dizer que você a está acompanhando baseado na correspondência que foi escrita ou recebida em certa data.

### **3.4.2 COLETE INFORMAÇÕES SOBRE PATROCINADORES POTENCIAIS**

Isso envolve falar com outras organizações comunitárias, departamentos ou agências do governo, ou pessoas de influência na comunidade. Será provavelmente útil coletar o maior número possível de material escrito sobre os patrocinadores potenciais. Por exemplo, relatórios anuais de grandes corporações ou agências de desenvolvimento, ou detalhes de como requerer fundos em uma estrutura como a Universal Service Agency. Ela já ajudou alguns telecentros na África com fundos iniciais.

A informação que você coletar pode fornecer fatos úteis sobre o que usar para ganhar a simpatia do provável patrocinador. Por exemplo: um patrocinador que seja especialmente interessado em assistir estudantes e o telecentro tem uma grande captação de alunos, faz sentido enfatizar esse grupo-alvo na proposta para fundos.

### **3.4.3 PREPARE E ENVIE SUA PROPOSTA PARA FUNDOS**

É um processo difícil e demorado escrever uma boa proposta do zero. Por essa razão, é útil desenvolver um modelo geral que possa ser adaptado para diferentes propostas. Se o Plano Gerencial do telecentro foi finalizado e está atualizado, será muito mais fácil escrever uma proposta para fundo, já que o Plano Gerencial inclui a maioria das informações requeridas. Os elementos-chave de uma proposta para fundos são:

- Um Sumário Executivo.
- Uma descrição que inclua o seguinte:
  - detalhes sobre a necessidade de haver um telecentro
  - uma descrição dos programas do telecentro
  - detalhes sobre a capacidade do telecentro (equipamento, operação, horários, etc.)

- um plano de funcionários.
- Um orçamento.
- Documentação de apoio. Pode incluir artigos na imprensa, cartas de apoio, panfletos, uma lista de membros do Comitê Diretivo com uma breve descrição do que eles fazem e como estão ligados à comunidade, e uma cópia do Plano Gerencial.

**Obs: Uma proposta para fundos não é o mesmo que um Plano Gerencial, mas tem alguns dos mesmos ingredientes.**

### **3.4.4 ACOMPANHAMENTO**

#### **Marque uma reunião**

Se uma proposta foi enviada a uma agência ou organização local, ligue para a pessoa responsável pela avaliação de propostas aproximadamente dez dias depois de enviá-la e peça uma reunião. Avise a todos os membros do Comitê Diretivo que uma proposta foi enviada a uma organização ou agência em particular e peça que eles que chequem seus contatos que possam apoiar a proposta.

Mesmo que a organização ou agência leve vários meses para avaliar a proposta, mantenha contato. Você pode mandar artigos de jornais e revistas ou outras informações sobre o telecentro à pessoa responsável enquanto você espera por uma resposta.

#### **O que fazer se sua proposta tiver sido aceita**

- Escreva uma carta agradecendo o patrocinador.
- Depois que o dinheiro for recebido, escreva outra carta de agradecimento.
- Seis meses depois, você poderia contatar a mesma organização e perguntar sobre os procedimentos para se conseguir uma extensão nos fundos.

#### **O que fazer se souber que sua proposta tiver sido rejeitada**

- Telefone para o representante em questão e tente descobrir porque a proposta foi rejeitada. Pergunte como a proposta poderia ser reescrita para que seja mais eficiente.
- Pergunte sobre prazos para contra-propostas para fundos.

#### **Angariação informal de fundos**

Se um membro do Comitê Diretivo tem um colega que é técnico em computadores e essa pessoa se oferecer para consertar computadores gratuitamente, esse tipo de assistência em gênero é possível através do processo de Angariação informal de fundos.

Membros do Comitê Diretivo têm uma responsabilidade com a continuidade do telecentro e têm também um papel ativo em assegurar fundos para o telecentro. É uma boa idéia que cada membro do Comitê Diretivo se responsabilizar por angariar uma certa quantia de fundos, sejam eles contribuições em dinheiro ou gênero.

#### **Como procurar doações em gênero**

Assim como na angariação formal de fundos, é importante construir um banco de dados de organizações potenciais a serem contatadas para doações em gênero. É melhor

fazer contato por telefone antes de enviar a proposta. Se lhe for pedido uma proposta escrita para a doação de hardware ou software, os seguintes detalhes devem ser incluídos:

- Informações sobre como o novo software ou hardware beneficiará o telecentro. Por exemplo, pode permitir que mais estudantes usem o telecentro, ou poderia ajudar na administração do telecentro.
- Uma descrição dos padrões básicos de uso previsto de hardware e software.
- O número de funcionários capazes de operar o equipamento e o número que ainda precisa ser treinado.
- Detalhes sobre o apoio que o telecentro tem para oferecer treinamento de funcionários, programas de desenvolvimento, assistência técnica, etc.
- A quantia no orçamento do telecentro para apoiar as atividades acima.

## 4 ESTRATÉGIAS INICIAIS E GERENCIAIS

A maioria dos tópicos para se assegurar um Telecentro viável e vibrante foi coberta nas seções acima, mas eles deveriam ser mais detalhados no seu Plano Gerencial. Esta seção dá informações adicionais e sugestões para quando você tirar seu Telecentro do papel e transformá-lo numa entidade totalmente operacional e sustentável. Práticas gerenciais adequadas devem ser aplicadas desde o início do Telecentro para garantir que são contínuas e melhoradas.

### 4.1 CONTRATANDO UM COORDENADOR (GERENTE)

Achar um bom coordenador é provavelmente o fator mais importante para garantir que o Telecentro alcance seus objetivos. O coordenador se responsabiliza pela gerência do dia-a-dia do Telecentro. Ele ou ela é normalmente alguém da comunidade; alguém que seja apreciado e respeitado; alguém que entenda a comunidade e possa criar o tipo de ambiente que será de grande valia para a comunidade.

Um bom coordenador tem uma **visão** que incorpora sua comunidade e vai além da comunidade, talvez do país. Um bom coordenador precisa desenvolver uma idéia de valor de uma rede de relacionamentos e o valor da distribuição de informação além das fronteiras!

O coordenador responde ao Comitê Diretivo, mas é essencial que eles trabalhem como um time do Telecentro, com o Comitê Diretivo trabalhando ativamente em fornecer direção geral para o Telecentro e para o coordenador.

Um Telecentro pode fracassar muito rapidamente se o coordenador não tiver as qualidades certas para o trabalho.

#### 4.1.1 O QUE FAZ UM COORDENADOR DE TELECENTRO

Obviamente nem todas as tarefas do coordenador serão as mesmas para todos os Telecentros. De qualquer modo, há certas funções essenciais que um coordenador de Telecentro deverá realizar num Telecentro Multifuncional:

1. Gerenciar as operações diárias do Telecentro.
2. Assistir o Comitê Diretivo em atividades que ajudem a alcançar os objetivos do Plano Gerencial.
3. Organizar e manter um sistema de cadastro para usuários de computadores e outros equipamentos.
4. Supervisionar e manter o sistema de segurança do telecentro.
5. Registrar usuários e apresentá-los ao Telecentro.
6. Mostrar aos usuários e funcionários como usar todos os equipamentos do telecentro.
7. Ajudar usuários que desejem se matricular em cursos de educação distanciada.
8. Estabelecer contato com organizações educacionais da comunidade.

9. Conseguir assistência a estudos e tutorias se necessário.
10. Organizar grupos de auto-ajuda, programas de orientação e eventos sociais se necessário.
11. Manter registros adequados para o Telecentro.
12. Ser responsável pela gerência, supervisão e avaliação de qualquer funcionário, e garantir que eles cumpram suas obrigações de acordo com sua descrição de função ou como especificado pelo Comitê Diretivo.
13. Manter-se atualizado com todos os progressos na comunidade que digam respeito à educação, treinamento, tecnologia, comunicação, informação e empreendedorismo.
14. Submeter-se a treinamentos quando necessário.
15. Em conjunto com o Comitê Diretivo e outras pessoas relevantes, negociar oportunidades de emprego treinamento para usuários do Telecentro onde preciso.
16. Juntamente com o Comitê Diretivo, formular, desenvolver e revisar políticas e procedimentos relacionados à afiliação ao telecentro, uso, levantamento de dados, gerência financeira e outras operações do telecentro.
17. Garantir que todas as políticas e procedimentos sejam implementados e aceitos.
18. Promover o telecentro.
19. Planejar e coordenar atividades para aumentar o número de usuários do telecentro.
20. Anunciar os serviços oferecidos pelo telecentro.
21. Identificar e desenvolver uma rede de usuários ou usuários potenciais para o telecentro.
22. Manter a comunidade informada das atividades do telecentro.
23. Comprar hardware e softwares adequados para o telecentro juntamente com o Comitê Administrativo.
24. Assegurar-se que as instalações do telecentro sejam mantidas em boas condições de uso.
25. Alertar o Comitê Gerencial sobre necessidades futuras de equipamentos e serviços.
26. Desenvolver e manter um banco de dados das habilidades da comunidade.
27. Desenvolver e manter um banco de dados de patrocinadores potenciais do telecentro.
28. Procurar continuamente fundos para o Telecentro através de propostas, inscrições para fundos governamentais, etc.
29. Iniciar e manter programas de geração de renda para atingir auto-suficiência do telecentro.
30. Fornecer informações, assistência e aconselhamento a usuários do telecentro.
31. Responsabilizar-se pela administração de qualquer dinheiro pago ao telecentro diariamente.
32. Fornecer relatórios escritos ao Comitê Gerencial, patrocinadores e outros, como necessário.
33. Juntamente com o Comitê Gerencial do telecentro, responsabilizar-se pela avaliação contínua do telecentro.

34. Comparecer a reuniões do Comitê Gerencial e apresentar relatórios mensais das atividades, uso e resultados do telecentro e das atividades e resultados do trabalho de coordenador.
35. Submeter-se a tarefas adicionais para beneficiar o telecentro de acordo com instruções do Comitê Gerencial.

**Um coordenador de Telecentro deve ser uma pessoa muito especial e com muitas habilidades:**

<b>HABILIDADES E EXPERIÊNCIA ESSENCIAIS NUM COORDENADOR</b>	<b>HABILIDADES E EXPERIÊNCIA DESEJÁVEIS NUM COORDENADOR</b>
<p>Excelentes habilidades interpessoais e de comunicação (habilidades verbais, de escrita e para apresentações).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boa habilidade para progresso comunitário.</li> <li>• Conhecimento dos recursos da comunidade e envolvimento nas atividades da mesma.</li> <li>• Habilidade bem desenvolvida para planejar, organizar, e resolver problemas.</li> <li>• Habilidade para planejar e executar projetos com independência.</li> <li>• Habilidade para trabalhar tanto independentemente quanto como parte de um time.</li> <li>• Ser capaz de entender e falar as línguas locais.</li> </ul> <p>Boa habilidade para negociação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabedoria e experiência em assuntos de gerência como planos de negócio, relatórios anuais, formulação de políticas, preparação de propostas para obtenção de fundos e orçamentos, escrita de cartas e relatórios.</li> <li>• Habilidades em informática.</li> </ul> <p>Habilidade para relações públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidade para vender idéias.</li> <li>• Compreensão básica de sistemas de treinamento</li> <li>• Habilidade para treinar funcionários adicionais.</li> </ul> <p>Habilidade básica para pesquisas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteira de motorista.</li> <li>• Conhecimento de como o equipamento do escritório funciona e como mantê-lo.</li> <li>• Conhecimento dos programas da Microsoft: Editor de texto, banco de dados e planilhas.</li> <li>• Conhecimento de programas de desktop publishing.</li> </ul>

## 4.1.2 O PROCESSO DE SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO

Para achar a pessoa certa, o Comitê Gerencial deverá:

- Preparar uma descrição de emprego.
- Procurar a pessoa certa ou anunciar a vaga.
- Fazer uma curta lista com os melhores candidatos.
- Realizar entrevistas.
- Indicar o coordenador.

### *Preparando uma descrição de emprego*

Os elementos-chave de uma descrição de emprego são:

- Uma breve descrição do Telecentro e sua missão ou propósito.
- Descrição do emprego, título e responsabilidades
- Deveres e responsabilidades do emprego.
- Qualificações e habilidades necessárias.
- Salário e benefícios do emprego.
- Data-limite para pedidos de admissão.
- Pedido de referências.

**Obs: Já que o emprego de coordenador requer um pouco de escrita, é melhor pedir que candidatos forneçam modelos de propostas, relatórios, etc. que eles já tenham feito.**

### **Achando a pessoa certa para o emprego**

Os membros dos Comitês Diretivo e Administrativo podem ter algumas idéias de como achar o candidato certo. Cada membro dos dois Comitês deveria circular a descrição de emprego em suas áreas de trabalho. Outras formas de anunciar a vaga incluem:

- Anúncios em jornais, boletins comunitários, quadros de avisos de ONGs, escritórios governamentais e quaisquer organizações ou agências da comunidade que apóiem o Telecentro. Jornais comunitários, estações de radio comunitárias, negócios locais e possivelmente até agências de empregos podem ser usados para anunciar a vaga.
- A comunicação boca-a-boca é muito importante, porque o candidato ideal será uma pessoa da comunidade.

### *Faça uma pequena lista dos melhores candidatos*

Para achar a pessoa certa, o Comitê Gerencial precisará:

Rever todos os pedidos de admissão para a vaga de coordenador.

Checar referências através de telefonemas pessoais.

Fazer uma pequena lista de três a cinco candidatos para o emprego.

### *Entreviste os candidatos da lista*

Uma primeira entrevista deve ser realizada com todo o Comitê Administrativo.

Uma segunda entrevista pode ser marcada com o Comitê Diretivo.

### *Indicando o coordenador*

Uma vez que o Comitê Gerencial tenha decidido quem é a melhor pessoa para o emprego, deve ser escrita uma carta de compromisso que mostra as responsabilidades,

a remuneração e os benefícios do emprego. A carta também deve indicar que o coordenador seria contratado por um período de experiência de aproximadamente três meses, durante o qual a pessoa indicada ou o Telecentro podem anular o compromisso sem qualquer penalidade.

**Obs: Um período de experiência também é importante para voluntários. Mesmo que alguém esteja doando seus serviços, a pessoa precisa ser adequada ao Telecentro.**

O Comitê Gerencial deve assegurar-se de que as políticas de pessoal sejam cumpridas (indiferentemente de haver um ou dez empregados para o Telecentro). Essas políticas deverão cobrir benefícios (como assistência médica e fundo de garantia), aumentos de salário e processos de revisão de performance assim como aviso prévio, impostos requeridos e procedimentos de insalubridade. É muito importante que o Comitê Administrativo esteja certo das leis do país e cumpra todas as obrigações legais de empregador.

**Observação: Use como referência a cronologia proposta para se estabelecer um Telecentro na Seção 2. Você verá que o coordenador é indicado depois que as premissas do Telecentro tenham sido encontradas e antes da compra de software e hardware. Não é sempre possível seguir os passos na ordem preferida, mas o coordenador deve estar o máximo possível envolvido nas decisões de que software e hardware comprar. Afinal, é o coordenador que terá que ensinar aos usuários do Telecentro como lidar com o equipamento. Escolhas e processos de compra são totalmente discutidos no ponto 3.3.4, Hardware e Equipamento na página 40.**

## 4.2 ASSUNTOS GERENCIAIS DIÁRIOS

### 4.2.1 ATIVIDADES DIÁRIAS

É recomendável que o Telecentro seja inspecionado ao abrir e fechar e durante o dia. Você deve se certificar que o equipamento esteja sempre funcionando adequadamente, que as instalações estão limpas e que as impressoras, os aparelhos de fax e as copiadoras tenham papel. Há também outras coisas que devem ser verificadas no início e no final de cada dia:

- Verifique todos os aparelhos elétricos estão na tomada e sejam ligados todas as manhãs antes de abrir. Cheque o sinal de discagem em todos os telefones e crie um relatório de fax no fechamento do dia.
- Registre a leitura das leitoras dos sistemas de monitoramento nos telefones, computadores e copiadoras para clientes.
- Cheque se os computadores e impressoras estão funcionando.
- Registre os papéis desperdiçados nas copiadoras e impressoras, certifique-se de que há papel suficiente na impressora, copiadora e fax e assegure-se de que o Telecentro tem papel e toner extra.
- Você deve sempre ter itens de reserva para um período de tempo duas vezes maior que o tempo médio de entrega.

- Faça a manutenção regular do equipamento e não espere até que ele quebre. Solicite assistência se necessário.
- Mantenha o Telecentro limpo e se houver qualquer dano nas instalações, móveis ou equipamentos, conserte imediatamente.

É importante que os clientes não encontrem telefones, aparelhos de fax ou PCs estragados, particularmente aqueles que tenham percorrido uma longa distância, ou aqueles que precisam dos serviços do Telecentro com urgência. Muitos clientes não avisam quando há defeitos; assim, ainda mais clientes sofrerão. Por isso é vital checar continuamente se o equipamento está funcionando adequadamente. Os clientes deveriam ser perguntados quando deixarem o telecentro, se estão satisfeitos – isso causa uma boa impressão e além do mais eles podem fornecer informações úteis.

Um Telecentro limpo não é somente mais convidativo; acarreta também menos quebras e defeitos.

Abaixo, algumas regras importantes de limpeza:

- Não exponha o equipamento desnecessariamente a umidade, calor e água.
- Limpe o equipamento regularmente com um pano antiestático.
- Não use solvente ou lustra-móveis no equipamento.

É esperado que o operador do telecentro saiba como operar todo o equipamento existente. Por exemplo, como trocar o toner, um cartucho de tinta, papel carbono para o sistema de gerência, o papel da impressora, etc. Operadores do Telecentro também precisam ser capazes de localizar defeitos antes que eles aconteçam e se possível, consertá-los. Também deve ser instituído um processo de forma que quando o equipamento precisar de revisão, ela já tenha sido planejada. Chamar um técnico deve ser a última opção, mas não deve ser prorrogada desnecessariamente, para que se evite atrasar os serviços para os clientes.

Ao final do dia, depois do fechamento para clientes, três coisas devem ser feitas:

- Inspecionar e registrar instalações e equipamento (veja lista).
- Rascunhar o relatório diário dos serviços prestados e das finanças envolvidas. Você deve preencher um formulário a ser submetido ao Comitê Administrativo.
- Recolher qualquer Formulário de Registro de Reclamações ou Formulário de Registro de Defeitos e anexe-os ao relatório diário.

Você deve certificar-se de que pode conseguir seu fornecimento de toner, papéis, disquetes, etc. O seguinte controle de estoque e pedidos pode ajudar:

- Sempre saiba quantas folhas de papel, toner e disquetes você tem em estoque.
- Registre o estoque e uso desses itens diariamente para saber quando será necessário encomendar mais.
- Esteja ciente do tempo entre a entrega e o pedido. Ele será diferente para itens diferentes, como folhas de papel, toner e disquetes. Mantenha anotações do tempo de entrega de vários itens, porque ajudará você a manter seu estoque.
- Faça as encomenda com antecedência duas vezes maior que o tempo de entrega antes que o estoque acabe.
- Por exemplo, se você leva dois dias para receber papel depois de encomendá-lo, você deve fazer a encomenda quatro dias antes do que você espera ficar sem papel.

- Mantenha uma lista de fornecedores, seus endereços, números de telefone e fax, etc.

#### **4.2.2 LIDANDO COM RECLAMAÇÕES**

Um cliente que não esteja satisfeito com os serviços do Telecentro talvez reclame com você. Lide com a reclamação da seguinte forma:

- Sempre tente se manter calmo e amigável quando lidar com reclamações; nunca fique nervoso. O cliente é a pessoa mais importante do Telecentro.
- Ouça com atenção e peça desculpas. Reconheça o sentimento do cliente e explique o que fará para corrigir o problema. Agradeça o cliente por trazer o problema ao seu conhecimento.
- Aprenda a aceitar críticas – seja sempre amigável e tente solucionar o problema rapidamente. Seja criativo; tome medidas de emergência se for razoável.
- Nunca evite pessoas que estejam sempre reclamando e choramingando. Receba-os sempre. Não deixe que as coisas se tornem pessoais e mantenha-se calmo, mesmo que o cliente não esteja sendo plausível. Concentre-se no problema, não na pessoa. Recompense-se por tornar um cliente difícil em um cliente feliz.
- Se você não pode resolver o problema, não hesite em pedir ajuda à comunidade ou ao fornecedor envolvido. Evite atrasos. Aja de acordo com as diretrizes da seção Lidando com defeitos.
- Registre todas as reclamações e relate-as ao gerente do Telecentro diariamente.
- Se o cliente não receber o serviço completo, não permita que ele pague. O cliente espera receber o serviço com garantias.
- Se for razoável, compense o cliente pelo serviço perdido, por exemplo: dê a ele serviços extras, atenção e assistência - você mesmo pode reenviar um fax ou fazer cópias para o cliente.
- Comporte-se de forma que o cliente volte ao telecentro.

Há um formulário de reclamações no Apêndice 1 deste manual. Apesar das reclamações só serem relatadas ao Comitê Administrativo mensalmente, o Comitê deve ser imediatamente envolvido se houver uma emergência. As reclamações podem variar de uma circunstância para outra. Se os clientes reclamarem do comportamento do gerente do Telecentro, o gerente deve tomar providências. Se reclamarem de serviço com má qualidade por parte dos equipamentos, se torna responsabilidade dos funcionários e do gerente corrigir o problema.

Registro de relatos de reclamações são muito importantes porque essa é a única forma de aprender com os problemas e melhorar os serviços para o benefício dos clientes.

#### **4.2.3 LIDANDO COM DEFEITOS**

Para evitar interrupção dos serviços, todos os equipamentos defeituosos devem ser consertados imediatamente. Por exemplo, defeitos nos telefones devem ser comunicados à operadora ou ao fornecedor de equipamentos (ou de serviços) imediatamente. O fornecedor em questão deve dizer imediatamente e claramente a rapidez com que verificará o problema. A forma de lidar com o defeito depende do problema. Procedimentos-padrão de reação a defeitos devem ser aplicados o máximo possível. Reações-padrão são especificadas abaixo.

Aqui estão alguns defeitos comuns que você pode esperar:

- Linha(s) telefônica(s) com defeito
- Aparelho(s) telefônico(s) com defeito
- Sistemas de monitoramento de aparelhos telefônicos com defeito
- Aparelho de fax não funciona
- Copiadora não funciona
- Computadores ou impressoras não funcionam.

Você deve registrar defeitos com clareza e a data e horário que você pediu o reparo à assistência, assim como o tempo levado para reparar o equipamento quebrado. Essas informações devem ser incluídas no relatório diário e mensal para o Comitê Administrativo. Isso é importante porque se o fornecedor não cumprir o combinado, o relatório permitirá à gerência pressioná-los – haverá uma penalidade ou compensação financeira no contrato de prestação de serviços. Os fornecedores, então, assegurarão o conserto rápido do equipamento defeituoso.

Quando algo der errado, você deve sempre fazer o seguinte:

- Explicar claramente aos clientes o que está errado e o que você pode temporariamente oferecer a eles.
- Estabelecer todos os passos necessários para resolver problemas técnicos como conserto de linhas telefônicas, de fax, etc. Isso inclui informar o fornecedor. O gerente do Telecentro deve tentar ao máximo resolver os problemas ele(a) mesmo. Encontre uma solução temporária, se possível, para que você mantenha o serviço ao cliente funcionando o máximo possível.
- O registro e o relato de defeitos são essenciais para recuperação rápida – pressione os fornecedores.

Especialmente quando linhas telefônicas não estiverem disponíveis para os clientes, providências de emergência são necessárias para evitar sua insatisfação. As providências emergenciais que você pode tomar para oferecer instalações de emergência são:

- Disponibilizar a linha gerencial ou de fax (se estiver funcionando) e um aparelho telefônico emergencial para os clientes.
- Usar registros de tempo não-padrão durante os telefonemas, como um cronômetro.

Esse procedimento é muito importante, porque os clientes não devem nunca ser afastados se aparelhos ou linhas telefônicas estão quebrados mas o equipamento substituto ainda funciona adequadamente. O cliente é o mais importante usuário das instalações de comunicação e por isso, não deve ser desapontado.

## 4.2.4 LUCROS

Para mostrar os lucros do Telecentro, é necessário registrar todas as transações nos livros adequados, por exemplo:

- Registre todas as transações e serviços separadamente (telefone, fax, copiadoras, uso de computadores, impressões, páginas escaneadas, etc) e com os pagamentos recebidos.
- Mantenha um fluxo de caixa diário indicando todos os pagamentos e recibos.
- Guarde extratos bancários para registrar as transações bancárias.
- Determine o lucro ou perda diariamente no relatório diário de serviços e finanças.
- Faça também um extrato diário de entradas e saídas para o Comitê Administrativo.

Obs: As entradas devem ser feitas diariamente, semanalmente, mensalmente e anualmente.

Outros pontos importantes relacionados com a gerência financeira do Telecentro são:

- Criar um orçamento mensal.
- Abrir uma conta bancária dedicada aos negócios do Telecentro.
- Pagar seus credores no prazo.
- Manter livros de registro adequados para seu estoque e materiais e encomendar o estoque no prazo. Em outras palavras, saiba seu inventário e sempre antecipe o que vai precisar.
- Fazer um relatório gerencial diário.

## 4.2.5 RELATÓRIOS MENSAIS

Você estará ajudando o Comitê Administrativo ao gerar um relatório mensal. O relatório deve detalhar as atividades e finanças, os planos para melhorar o Telecentro e seus equipamentos e problemas como reclamações e defeitos sérios ou freqüentes. Envie cópias do balanço mensal incluindo o extrato bancário na semana que recebê-lo. Relatórios mensais devem cobrir as seguintes categorias gerais:

- Serviços prestados.
- Ganhos e despesas, especificando as diferentes categorias de serviços.
- Extrato financeiro geral.
- Resumo de reclamações e como elas foram resolvidas.
- Resumo de defeitos e como foram resolvidos.
- Status de premissas e equipamento
- Qualquer outro desenvolvimento ou incidente relevante.

Você deve criar o relatório mensal a partir dos relatórios diários, que você submete ao Comitê Administrativo.

Além das informações-padrão e finanças, o Comitê Administrativo deve indicar o progresso alcançado pelo Telecentro e o quanto o Telecentro ajuda a tornar mais vivas as pessoas que servem ou se causa mais problemas.

O Apêndice 1 na página XX fornece um formato padrão para relatórios mensais.

## 4.3 PROMOÇÃO E MARKETING CONTÍNUOS

O objetivo do plano de marketing contínuo do Telecentro é manter a visibilidade na comunidade, promover o Telecentro, e continuar a estimular, na comunidade, o interesse pelas atividades do Telecentro. O marketing irá girar em torno das atividades e sucessos mais notáveis do Telecentro, como:

- Novos programas.
- Novas parcerias.
- Novos membros do Comitê Diretivo.
- Criação de páginas do Telecentro na Internet.
- Histórias de sucesso dos participantes.
- Artigos importantes sobre o coordenador e voluntários especiais.
- Um artigo revisando as atividades do Telecentro num certo período de tempo.
- Qualquer novo patrocinador.
- Qualquer atenção especial recebida por oficiais do governo, corporações, mídia ou organizações comunitárias.
- Criação de um logo para o Telecentro.
- Desenvolvimento de uma brochura para o Telecentro.
- Publicação de um boletim mensal sobre o Telecentro.

### 4.3.1 GERENCIANDO AS RELAÇÕES PÚBLICAS DO TELECENTRO

Comunicação regular e aberta entre o Comitê Diretivo, a estrutura da gerência e o coordenador é crucial. É necessário haver comunicação continua para que informações pertinentes circulem imediatamente pela comunidade.

### 4.3.2 CRIANDO OPORTUNIDADES NA MÍDIA

Um Telecentro vai querer que notícias sobre suas atividades tenham a maior circulação possível na comunidade. Para conseguir esse tipo de exposição, muitos veículos de mídia precisarão ser identificados. Estas são algumas vias que vale a pena explorar:

- **Jornais, incluindo folhetos de supermercados, jornais de escolas, panfletos de igrejas, etc.** Vale a pena explorar seções especiais em jornais, como seções sobre atividades comunitárias ou desenvolvimento ou seções especiais nos jornais de domingo sobre tecnologia ou perfis pessoais, etc.
- **Televisão.** O Telecentro precisará acompanhar os programas dos canais públicos, assim como redes de televisão comunitárias. É importante descobrir se há tempo gratuito oferecido para propagandas de serviços comunitários.
- **Estações de Rádio.** Inclui acesso a estações de rádio públicas e privadas. Um Telecentro deve se manter informado sobre programas de entrevistas onde o coordenador ou um membro do Comitê Administrativo possa ser entrevistado. Além disso, programas regulares são realizados em várias estações de rádio comunitárias que oferecem notícias sobre o que está acontecendo nacionalmente e internacionalmente através da Internet, fornecidas pelo Telecentro local. Um coordenador de Telecentro precisa ser criativo, explorar possibilidades o tempo todo e fazer conexões. Por exemplo, se um membro do Comitê Diretivo for banqueiro e se há um programa com foco específico em como bancos estão ou não servindo

membros da comunidade, essa poderia ser uma oportunidade para persuadir o produtor da rádio a entrevistar esse membro do Comitê Diretivo. Quando forem perguntadas suas opiniões sobre a relação entre bancos e membros da comunidade, o membro do Comitê Diretivo poderia falar do seu envolvimento com a comunidade através do Telecentro. Esse é só um exemplo de como tudo é possível para um coordenador de Telecentro que esteja sempre pensando, com os pés no chão, em formas de promover o Telecentro.

- **Publicações produzidas por parcerias, incluindo boletins corporativos e panfletos produzidos por ONGs.** O Telecentro pode produzir releases (sugestões de pauta) para inclusão em boletins, panfletos e outros materiais promocionais produzidos por parceiros.
- **Quadros de aviso comunitários.** Quadros de aviso comunitários são lugares-chave para anunciar horários, vagas no quadro de funcionários, necessidade de voluntários e eventos especiais.
- **Publicações comerciais.** O Telecentro deveria identificar jornais, revistas e outras publicações comerciais onde possam ser colocados artigos e releases. Dessa forma, o Telecentro pode receber ofertas de assistência técnica ou até fundos, assim como publicidade.
- **Revistas.** Descubra todas as revistas mensais publicadas na sua área.

Um marketing de sucesso é vital para assegurar que seu Telecentro seja parte integrante da comunidade. Apesar de ser um guia essencial, você não deveria seguir rigidamente seu plano de marketing. Sempre esteja atento a novas oportunidades para atrair usuários e consolidar a posição do Telecentro na comunidade.

#### **4.4 CRIANDO REGRAS**

Todo Telecentro precisa de uma lista de regras para usuários e funcionários. A razão dessas regras é garantir que todo usuário tenha o total benefício do Telecentro e que registros adequados sejam mantidos para que o Telecentro possa se tornar sustentável no futuro. Regras permitem que o coordenador do Telecentro e seus funcionários realizem suas inúmeras tarefas sem ter que perder tempo explicando repetidamente várias vezes as regras do Telecentro. As regras existem para proteger o Telecentro e os direitos dos usuários de usar o equipamento produtiva e efetivamente.

As regras devem fazer sentido para os funcionários e a comunidade. Se uma regra do Telecentro é que ninguém pode correr, é para garantir que ninguém tropece num cabo e se machuque. Se uma regra do Telecentro é que ninguém pode comer enquanto acessando a internet, a razão para essa regra é para garantir que farelos e restos não estraguem o equipamento caro!

Muitas das regras do Telecentro devem ser exibidas em avisos. Por exemplo, um aviso determinando as regras para o uso de computadores, TV e telefones será útil. Também pode haver um aviso dando os preços de cópias, fax, café e chá. Avisos mostrando as salas separadas para funções específicas também serão úteis. Porque cada Telecentro é único, não é possível indicar que avisos serão mais úteis.

Todo usuário do Telecentro deve receber uma lista com regras com as quais eles deverão concordar e assinar. Esta é uma lista de possíveis regras para usuários do telecentro:

Quando você se cadastra, você concorda em obedecer as seguintes regras:

1. Todos os usuários devem se registrar antes de se sentar para usar o equipamento.
2. Todos os usuários devem pagar pelos serviços prestados pelo telecentro.
3. Comidas e bebidas não são permitidas perto dos computadores.
4. Se o aplicativo que você está usando tem som, por favos certifique-se que você desligou o som ou use fones de ouvido.
5. Usuários com menos de quatorze anos só são bem-vindos no telecentro até as 17 horas.
6. Um adulto deve acompanhar crianças menores de 10 anos.
7. Adultos e jovens têm direitos iguais no acesso ao telecentro quando as duas faixas etárias estiverem presentes ao mesmo tempo.
8. Funcionários e voluntários do telecentro se reservam o direito de pedir a qualquer pessoa que se retire a qualquer momento, por qualquer razão.
9. Usuários que copiem software de qualquer computador ou que intencionalmente apaguem ou alterem o conteúdo dos mesmos, não serão autorizados a usar o Telecentro novamente.
10. Usuários do telecentro devem respeitar outras atividades que estejam acontecendo. Eles não devem fazer barulho ou interferir com outros usuários do telecentro.
11. Na hora de fechar, usuários devem terminar o que estejam fazendo rapidamente e deixar as instalações.
12. Computadores somente podem ser usados durante as horas definidas. Se você chegar cedo, por favor aguarde na recepção (ou do lado de fora).

#### **4.5 PROTEGENDO OS FUNCIONÁRIOS, CLIENTES E AS PROPRIEDADES DO TELECENTRO**

Assim como em qualquer negócio ou serviço comunitário, a sobrevivência de um Telecentro depende de sua habilidade em fornecer serviços que têm demanda. Os serviços oferecidos por um Telecentro dependem do funcionamento adequado de equipamentos valiosos, que não podem ser facilmente repostos devido aos custos envolvidos. Por essa razão, é de importância vital que o equipamento seja bem cuidado, e mantido a salvo de roubos e danos. Além do seguro, como descrito na seção anterior, há várias tarefas gerenciais que mantêm o Telecentro em ordem.

Quando qualquer item ou serviço especial for trazido ou levado, uma descrição, número de série (se houver), além da data e da hora, deveriam ser anotados por um funcionário do Telecentro. Essas informações serão automaticamente identificadas, no caso de venda ou aluguel de bens. O inventário e o registro de eventos devem ser atualizados mensalmente.

## **4.5.1 MANTENDO UM INVENTÁRIO**

Para poder localizar todos os itens do Telecentro, será necessário manter uma lista ou banco de dados de todos os equipamentos, software e serviços usados pelo Telecentro.

### **4.5.1.1 AUDITORIA DE HARDWARE**

Assim como o de software, um inventário de hardware deve ser mantido. Ele deve incluir:

Detalhes de todas as compras e aquisições com número de modelo e de série, data, fonte, preço de compra ou valor do equipamento e garantia.

Uma lista de fontes de manutenção e reparo para cada tipo de equipamento.

### **4.5.1.2 AUDITORIA DE SOFTWARE**

Depois que softwares forem comprados para um Telecentro, é muito importante fazer um inventário e atualizá-lo regularmente. A lista deve incluir detalhes do número da versão do software; a data da compra; a data do registro; o preço; o número de cópias; e a localização no Telecentro. Esse inventário é importante pelas seguintes razões:

- Ajudará o Telecentro a acompanhar e organizar seus recursos de software.
- Ajudará novos funcionários e voluntários a conhecer o leque de serviços oferecido pelo Telecentro.

Ele servirá como um guia para compra de softwares adicionais para o Telecentro.

## **4.5.2 Gerenciamento de Risco**

O gerenciamento de risco envolve assuntos de segurança para o Telecentro e seguro para a propriedade e funcionários do Telecentro e o público. A melhor forma de se minimizar os riscos num Telecentro é promover um sentimento de posse e orgulho entre os usuários da comunidade em geral. De qualquer modo, procedimentos-padrão são necessários para se garantir a segurança dos funcionários, usuários e equipamentos do Telecentro.

### **Risco para sistemas, softwares e informações**

Apesar de haver apólices de seguro que garantem contra perda de informações e softwares devido a vírus, eles são caros e fora de alcance para a maioria do Telecentros. Para prevenir danos a dados e softwares, o Telecentro deve:

- Proibir o uso de disquetes ou softwares trazidos por usuários.
- Instalar antivírus em todos os computadores.
- Atualizar o antivírus regularmente.
- Educar usuários sobre os efeitos que vírus poderiam ter no funcionamento do Telecentro.
- Encorajar usuários do Telecentro a ficar atentos a qualquer informação na Internet sobre novos vírus que possam entrar no sistema do Telecentro através do uso da Internet.

### **Risco à vida, pessoa e equipamento**

O prédio de um telecentro e seu hardware, software, móveis e funcionários, são vulneráveis a danos causados por roubo, vandalismo, acidentes e desastres naturais. Um cano suspenso, por exemplo, pode estourar, colocando vários sistemas fora de serviço e estragando roupas ou objetos pessoais dos envolvidos. Alguém também pode tropeçar em algum cabo e cair.

Um programa de gerenciamento de risco estabelece medidas preventivas para minimizar riscos e garantir que funcionários e usuários do Telecentro conheçam e cooperem para que essas medidas sejam postas em prática. Há muitas maneiras de se lidar com gerenciamento de risco, e as necessidades de um Telecentro em uma área rural podem ser bem diferentes das necessidades de um Telecentro numa cidade.

#### *Minimizando a possibilidades de acidentes ocorrerem*

- Como descrito acima, estabeleça regras de comportamento no Telecentro, como “Não Corra!”, “Não Coma ou Beba perto dos computadores!” Essas regras podem ser afixadas nas paredes e portas do Telecentro. Todos os usuários do Telecentro devem ser avisados sobre as regras e voluntários e funcionários devem certificar-se que elas sejam cumpridas.
- Afixe cabos nas paredes ao invés do chão.
- Tenha tapetes dobráveis em todas as entradas externas do telecentro.
- Use protetores para queda de energia elétrica em todos os sistemas.
- Cheque regularmente as instalações hidráulicas e a fiação contra defeitos.

#### **Limitando os danos em funcionários e membros do público**

- Assegure-se que mais de um funcionário esteja trabalhando à noite.
- Se necessário, consiga proteção policial adicional ao redor do Telecentro.
- Se possível, contrate um segurança.

#### *Limitando oportunidades para assaltos e vandalismo*

- Não dê as chaves do Telecentro para muitas pessoas.
- Mantenha uma lista de todos que tenham as chaves do Telecentro.
- Troque as fechaduras do Telecentro de tempos em tempos.
- Instale um portão de segurança antes da porta do Telecentro ou, se possível, instale um portão eletrônico com interfone.
- Mantenha presos às mesas do Telecentro os computadores, teclados, impressoras e outros equipamentos. Existem cabos de segurança especiais para isso.
- Tranque todos os equipamentos portáteis em um armário quando não estiverem sendo usados.
- Guarde cópias de reserva dos softwares num lugar seguro fora das instalações do Telecentro.
- Mantenha as luzes do Telecentro ligadas a toda hora.
- Instale um alarme.
- Minimize a quantia de dinheiro guardada nas instalações.
- Consulte a polícia local para obter outras sugestões.

**Nota: Um plano de prevenção de risco deve ser feito pelo Comitê administrativo do telecentro. O coordenador deve saber sobre o plano. Uma lista com telefones de seguradoras, agentes de serviço e serviços de emergência deve estar bastante acessível.**

Uma vez que o plano de gerenciamento de risco esteja pronto, cópias devem ser distribuídas a todos os funcionários do Telecentro.

## **4.6 TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS**

Um programa de orientação bem-estruturado é importante para qualquer novo funcionário. Tal programa deve incluir:

- Boas-vindas calorosas
- Apresentação à missão e aos objetivos do Telecentro
- Apresentação aos membros do Comitê Diretivo e aos outros funcionários do Telecentro
- Uma oportunidade de se tornar familiar com os recursos do Telecentro – onde os objetos são guardados, que programas estão disponíveis e que procedimentos usar.

Para voluntários, a orientação deve oferecer uma oportunidade de conhecer seu supervisor para discutir suas tarefas, estabelecer horários individuais e revisar a carta de compromisso.

Depois que os novos funcionários forem orientados, eles podem precisar de treinamento especializado para realizar suas funções. Treinamento técnico para operar o equipamento será prioridade, mas outras áreas importantes incluem: relacionamento com o cliente, gerenciamento financeiro, levantamento de fundos, como treinar usuários, buscas na Internet e localização de informações.

Treinamentos mesmo para detalhes pequenos são importantes porque pequenos problemas podem desativar o computador se os funcionários não tiverem sido treinados para lidar com eles (como trocar a lâmpada de um retroprojetor). Isso deve ser levado em conta no treinamento básico, juntamente com troca de cartuchos de tinta, toner e outras tarefas básicas.

Um manual de treinamento poderia ser desenvolvido pelo Telecentro para fornecer apoio para programas de treinamento contínuos.

## **4.7 CONSEGUINDO MAIORES INFORMAÇÕES E APOIO**

Há um número crescente de Telecentros sendo estabelecidos na África e há muito a se aprender com eles. Uma associação de Telecentros para a África (Telecentre Association for Africa) está sendo discutida, o que poderia fornecer uma rede de distribuição e aprendizado. Uma associação nacional de Telecentros pode existir em seu país e isso é um fórum de valor inestimável para a troca de experiências e para reivindicação de ações de apoio aos Telecentros.

Há vários sites ou páginas na Internet focadas em Telecentros. Elas podem fornecer informações atuais de atividades e guiar você a outros Telecentros e suas atividades. A partir delas você poderia aprender e conseguir apoio. Elas incluem:

Telecentres.Org: <http://www.telecentres.org>

The South African Universal Service Agency: <http://www.usa.org.za>

Australian Rural Telecentres Association: <http://www.arta.org.au>

African Telecentres Experience Page:

<http://www.agricta.org/afagrict-l/telecentres.htm>

The US Community Technology Centers' Network (CTCNet): <http://www.ctcnet.org>

ITU Universal Access: <http://www.itu.int/ITU-D-UniversalAccess>

IDRC Telecentre Page: <http://www.idrc.ca/acacia/telecentre.html>

# 5 APÊNDICES

## 5.1 Questionário de Perfil de Usuário Potencial

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Data e hora da entrevista: \_\_\_\_\_

Língua usada na entrevista: \_\_\_\_\_

### 1. Residência:

- cidade ( )  
vila rural ( )  
vila/cidade vizinha ( )  
outro ( ) qual? \_\_\_\_\_

Nome da comunidade/vila/cidade \_\_\_\_\_

### 2. Idade:

menos de 15( ) 15-24( ) 25-34( ) 35-44( ) 45-54( ) acima de 54( )

### 3. Sexo:

Masculino ( ) Feminino ( )

### 4. Línguas:

Língua mãe: \_\_\_\_\_ Oral: ( ) Escrita: ( )

Línguas Estrangeiras:

Inglês:	Leitura: ( )	Oral: ( )	Escrita: ( )
Francês:	Leitura: ( )	Oral: ( )	Escrita: ( )
Espanhol:	Leitura: ( )	Oral: ( )	Escrita: ( )
Português:	Leitura: ( )	Oral: ( )	Escrita: ( )
Árabe:	Leitura: ( )	Oral: ( )	Escrita: ( )
Outros _____:	Leitura: ( )	Oral: ( )	Escrita: ( )

### 5. Nível Educacional

- Não freqüentou a escola ( )  
Escola Coranica ou outra escola tradicional ( )  
Primeiro grau incompleto ( )  
Diploma de primeiro grau ( )  
Segundo grau incompleto ( )  
Diploma de segundo grau ( )  
Escolaridade após segundo grau ( )  
Diploma pós segundo grau ( )  
Outro \_\_\_\_\_ ( )  
É atualmente um estudante? Sim ( ) Não ( )

**6. Situação de Emprego:**

Assalariado ( ) profissão? \_\_\_\_\_  
Autônomo ( ) profissão? \_\_\_\_\_  
Aposentado ( ) última profissão? \_\_\_\_\_  
Estudante ( ) nível? \_\_\_\_\_  
Desempregado ( ) por quanto tempo? \_\_\_\_\_

**7. Empregador:**

governo ( )  
que departamento? \_\_\_\_\_  
organização não-governamental (ONG) ( )  
Em que área/atividade? \_\_\_\_\_  
cooperativa ( ) Em que área/atividade? \_\_\_\_\_  
empresa privada ( ) Em que área/atividade? \_\_\_\_\_  
autônomo ( ) Em que área/atividade? \_\_\_\_\_  
nenhum ( )

**8. Atividade Secundária:**  

---

**9. Sua casa:**

O entrevistado é chefe de família? Sim ( ) não ( )

Número de pessoas

\_\_\_\_\_ homens \_\_\_\_\_ mulheres \_\_\_\_\_ menos de 15 anos de idade  
\_\_\_\_\_ mais de 55 anos de idade

Estimativa de gastos diários

Não sabe ( )  
0 – US\$ 1 (use o equivalente local) ( )  
US\$1 – US\$ 3 ( )  
US\$3 – US\$ 5 ( )  
US\$5 – US\$ 10 ( )  
Mais de US\$ 10 ( )

Qual a principal fonte de renda da família?  

---

**10. Remessas:**

A sua família recebe remessas regulares de familiares ou outros que vivem:

Na capital ou em outro lugar do país? Sim ( ) Não ( )  
Outros países da África? Sim ( ) Não ( )  
Fora da África? Sim ( ) Não ( )

Quão importantes são essas remessas para sua família?  
 Muito importantes ( ) Moderadamente importantes ( )  
 Não importantes ( )

### Acesso a Comunicação/Informação

Instituição	11.Quão longe é _____ da sua casa? <i>Na minha casa</i> 0-500 metros 501- 1Km > 1 Km a 3 Km > 3 Km a 5 Km > 5 Km	12.Como você chega lá? <i>A pé</i> <i>Veículo próprio</i> <i>Transporte público</i> <i>Outro*(Indicar)</i>	13.Quanto tempo leva para chegar lá? <i>0-10 min</i> <i>11-30 min</i> <i>31min-1 hr</i> <i>&gt;1 a 2 hrs</i> <i>&gt;2 hrs</i>	14.Quanto custa o deslocamento? <i>0</i> <i>1-100 CFA</i> <i>101-500 CFA</i> <i>501-1000 CFA</i> <i>1001-5000 CFA</i> <i>&gt;5000 CFA</i>
Correio				
Telefone particular				
Telefone público				
Vendedor de jornais				
Livraria				
Cinema				
Clínica/Hospital				
Biblioteca				
Telecentro/cyber café				

\*

15. Você assina algum jornal ou revista?

16. Você lê algum jornal ou revista regularmente?

Se afirmativo, de que tipo?

Notícias( ) Esportes( ) Femininas( ) Negócios( ) Profissionais( )

Outro( ) \_\_\_\_\_

17. Você já usou computador? Sim( ) Não( )

Para edição de texto? Sim( ) Não( )

Para e-mail? Sim( ) Não( )

Para Internet? Sim( ) Não( )

Outro:( ) \_\_\_\_\_

### Que tipo de informação você precisa?

Tipo de informação	18. Importância <i>Muito importante</i> 1 <i>De alguma importância</i> 2 <i>De pequena importância</i> 3 <i>Não interessa</i> 4	19. Prioridade (escolha apenas três) <i>Mais importante</i> 1 <i>Segundo</i> 2 <i>Terceiro</i> 3
Educação / Novas		

Habilidades		
Assistência à saúde		
Como melhorar meu produto/serviço		
Preço atual de meu produto/serviço		
Fontes de contribuição		
Oportunidades de Mercado para meus produtos/serviços		
Empregos disponíveis		
Eventos culturais e sociais		
Tempo		
Informações governamentais impostos, leis, regras e procedimentos		
Notícias/Espportes		
Cultura		
Religião		
Turismo		
Outro:		

**Quais as informações mais importantes que você gostaria de comunicar com pessoas de fora da sua comunidade?**

Tipo de informação	<b>20. Importância</b> <i>1 Muito importante</i> <i>2 De alguma importância</i> <i>3 De pequena importância</i> <i>4 Não interessa</i>	<b>21. Prioridade</b> <i>(escolha apenas dois)</i> <i>1 Mais importante</i> <i>2 Segundo</i>
Quem você é/O que você faz		
Sua cultura		
Eventos sociais e culturais		
O que você pode fazer (você está procurando por emprego ou fundos)		
Outros		

**24. Você mantém relações comerciais com pessoas/organizações:**

Na capital?	Sim ( )	Não ( )
Em outro lugar do país?	Sim ( )	Não ( )
Em outro lugar na África?	Sim ( )	Não ( )
Em outro lugar no mundo?	Sim ( )	Não ( )

*Perfil de comunicação e informação*

	25. sim não	26. Onde você _____?  Em casa  Amigos/parentes  Instalações públicas	26. A última vez, foi por que razão?  Social-família/ amigos Educação/Treinamento Saúde Negócios/Comercial Informação Governamental Notícias Esportes Entretenimento Emergência/Segurança Outros	26. Quanto custou?  0 1-100 CFA 101-500 CFA 501-1000 CFA 1001-2500 CFA 2501-5000 CFA mais de 5000 CFA	26. Mais freqüentem que razão?  Social-fam Educação/ Saúde Negócios/ Informaçã Governam Notícias Esportes Entretenim Emergênci Outros
Você manda cartas para fora da cidade?					
Você recebe cartas de fora da cidade?					
Você faz ligações para outras cidades?					
Você recebe ligações de outras cidades?					
Você manda fax?					
Você recebe fax?					
Você usa e-mail?					
Você usa a Internet?					
Você escuta rádio?					
Você assiste televisão?					
Você ouve fitas k-7?					
Você assiste fitas de vídeo?					

**Você manda informações para:**

	26. Frequência Nunca Todo dia Toda semana Todo mês Todo trimestre	26. Modo Mensagens Viagens Cartas Telefone e-mail outro	26.Custo Médio 0 1-100 CFA 101 – 500 CFA 501 – 1000 CFA 1001 – 2500 CFA 2501 – 5000 CFA mais de 5000 CFA
a capital?			
algum outro lugar no país?			
algum outro lugar na África?			
algum outro lugar no mundo?			

**Você recebe informações de:**

	26. Frequência Nunca Todo dia Toda semana Todo mês Todo trimestre	26. Modo Mensagens Viagens Cartas Telefone e-mail outro	26.Custo Médio 0 1-100 CFA 101 – 500 CFA 501 – 1000 CFA 1001 – 2500 CFA 2501 – 5000 CFA mais de 5000 CFA
a capital?			
algum outro lugar no país?			
algum outro lugar na África?			
algum outro lugar no mundo?			

## 5.2 GUIA DE PERGUNTAS PARA ENTREVISTAS ORGANIZACIONAIS

Nome do Entrevistado: \_\_\_\_\_

Data da Entrevista: \_\_\_\_\_

Nome da Organização: \_\_\_\_\_

Tipo: \_\_\_\_\_

Missão/Objetivo: \_\_\_\_\_

Atividades Principais: \_\_\_\_\_

Número de Membros/Empregados: \_\_\_\_\_

1. Quais os principais tipos de informação usados pela organização? Quais são os mais importantes?
2. Quais são as fontes dessas informações?
3. Quais são as formas usadas para se obter essas informações? (Telefone, fax, cartas, etc.)
4. Qual é o custo? (anual ou despesas mensais se possível)
5. Eles estão satisfeitos com as informações que recebem em termos de quantidade, qualidade e prazos?
6. Que fatores limitam a quantidade, qualidade ou prazo das informações que recebem atualmente?
7. De que tipo de informações eles gostariam de receber mais? Por quê?
8. Quais são os principais tipos de informações comunicadas pela organização – internas e externas? Quais são as mais importantes?
9. Para quem são passadas essas informações?
10. Quais são as formas de se comunicar essas informações?
11. Qual o custo? (anual ou despesas mensais se possível)
12. Eles estão satisfeitos com sua habilidade de comunicar informações em termos de quantidade, qualidade e prazos?
13. Que fatores limitam a quantidade, qualidade ou prazos das informações comunicadas?
14. Eles usam computadores? Com que objetivo?
15. Eles usam e-mail? Com que objetivo? Quantas mensagens por semana enviam ou recebem?
16. Eles usam Internet? Com que objetivo?
17. Eles estariam interessados em usar um MCT? (Explique o tipo de serviço oferecido que o MCT oferecerá)
18. Se sim, que serviços usariam mais?
19. Que preço eles pagariam por esses serviços?

20. Eles estariam interessados em alugar espaço temporário de escritório no MCT?
21. Para que usariam o espaço?
22. Se sim, que preço estariam dispostos a pagar?
23. Que impactos um MCT poderia ter em sua organização?
24. Que impactos (positivos e negativos) um MCT poderia ter na cidade de Timbuktu? Na região?
25. Que conselho eles dariam para o sucesso do MCT?

## 5.2.1 GUIA DE PERGUNTAS PARA ENTREVISTAS ORGANIZACIONAIS

Nome do Entrevistado: \_\_\_\_\_

Data da Entrevista: \_\_\_\_\_

Nome da Organização: \_\_\_\_\_

Tipo: \_\_\_\_\_

Missão/Objetivo: \_\_\_\_\_

Atividades Principais: \_\_\_\_\_

Número de Membros/empregados: \_\_\_\_\_

1. Informação	2. Fonte	3. Modo	4. Custo	5. Satisfação	6. Limites

### 7. Mais?

8. Informação	9. Fonte	10. Modo	11. Custo	12. Satisfação	13. Limites



14. Usa computadores? Sim ( ) Não ( )  
Razão: \_\_\_\_\_
15. E-Mail? Sim ( ) Não ( )  
Razão: \_\_\_\_\_
- Número de mensagens por semana: Enviadas \_\_\_\_\_ Recebidas \_\_\_\_\_
16. Usa Internet? Sim ( ) Não ( )  
Razão? \_\_\_\_\_
17. Interessado em usar **TCP** Sim ( ) Não ( ) Não tem certeza ( )  
Se sim, para quê?: \_\_\_\_\_
18. Quais serviços usariam mais?  
\_\_\_\_\_
19. Preço disposto a pagar:  
\_\_\_\_\_
20. Interessado em alugar espaço? Sim ( ) Não ( )
21. Uso  
\_\_\_\_\_
22. Preço disposto a pagar:  
\_\_\_\_\_
23. Expectativas sobre o impacto do MCT na organização:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
24. Expectativas sobre o impacto do MCT na organização em Timbuktu:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
25. Expectativas sobre o impacto do MCT na região:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 5.3 FORMULÁRIOS ÚTEIS

A seguir se encontram vários formulários-padrão.

Detalhes de dados técnicos

Para cada equipamento, as informações seguintes devem ser registradas e mantidas na Telecentro:

<b>Geral</b>		
	Item	
	Descrição	
	Modelo	
	Fabricante	
	Número de série	
	Número de licença (se houver)	
	Partes (software, por exemplo)	
<b>Compra</b>		
	Preço de Compra	
	Data da compra	
	Número da nota	
	Comprador	
	Compra autorizada por	
<b>Fornecedor</b>		
	Nome	
	Endereço postal	
	Endereço comercial	
	Telefone	
	Fax	
	Endereço eletrônico	
<b>Garantia</b>		
	Tipo de garantia	
	Período de garantia	
	Período de garantia estendido	
	Início	
	Válida até	
<b>Manutenção</b>		
	Empresa de manutenção	
	Tipo de contrato, serviço	
	Telefone	
	Fax	
	Endereço eletrônico	
	Tipo de contrato	
	Período do contrato	
	Válido até	
<b>Vários</b>		
	Observações	

### 5.3.1 TARIFAS

Os serviços listados abaixo são oferecidos pelo Telecentro mediante pagamento das seguintes tarifas:

#### 5.3.1.1 TELEFONEMAS

<b>Chamadas Telefônicas</b>	Preço por impulso	Adicional por chamada	Tarifa inicial
Telefonemas feitos			
Telefonemas recebidos			

#### 5.3.1.2 FAX

Fax	Preço por impulso	Preço por página	Tarifa inicial
Fax enviados			
Fax recebidos			

#### 5.3.1.3 PÁGINAS

Páginas	Preço por página	Tarifa inicial
Página copiada		
Página impressa		
Página escaneada		

#### 5.3.1.4 COMPUTADORES

Computadores	Preço por minuto	Tarifa inicial
Uso de computador		
Uso de internet		
e-mails enviados		
e-mails recebidos		

Observação: Todas as tarifas devem ser afixadas em cada telecentro, durante todo o tempo, em lugar de destaque, para todos os clientes que entrem.

### 5.3.2 FORMULÁRIOS DE RELATÓRIO DIÁRIO SOBRE SERVIÇOS E FINANÇAS

#### Formulários de Relatório Diário sobre serviços e finanças

<b>Serviços pagos</b>	<b>Número</b>	<b>Quantia</b>
Visitas de clientes		
chamadas feitas		
Número de impulsos enviados por tel		
Chamadas recebidas		
Número de impulsos recebidos por tel		
Fax enviados		
Número de impulsos enviados por fax		

Fax recebidos		
Número de impulsos recebidos por fax		
Cópias feitas		
Páginas escaneadas		
Páginas impressas		
Horas de uso de computadores		
Internet e e-mail		
Lucro Total		
Inadimplência		

<b>Gastos</b>	<b>Quantia</b>
Entrega de bens, extras, etc.	
Telefone	
Aluguel	
Água e eletricidade	
Material de escritório	
Salários	
Segurança	
Pequenas quantias gastas no dia-a-dia	
Despesas variadas	
Limpeza	
Outros custos do escritório	
Total	

<b>Operações monetárias</b>	<b>Quantias</b>
Total na abertura	
Quantia recebida (todos os serviços acima)	
Retirada de dinheiro do banco	
Depósitos no banco	
Pagamentos realizados (todas as despesas acima)	
Quantia calculada	
Quantia no fechamento	
Diferenças no dinheiro	

### 5.3.3 FORMULÁRIOS DE RELATÓRIO MENSAL

<i>Extrato mensal de renda</i>		
<b>Telecentro:</b>		<b>Mês</b>
<b>Serviços</b>	<b>Número</b>	<b>Renda</b>
Telefonemas feitos		
Telefonemas recebidos		
Fax enviados		
Fax recebidos		
Cópias		
Scanner		
Impressão no computador		
Uso de computador		
Internet e e-mail		
<b>Renda Total</b>		

<b>Extrato de mensal de despesas</b>		
<b>Telecentro:</b>		<b>Mês:</b>
<b>Categorias</b>	<b>Número</b>	<b>Renda</b>
Impulsos telefônicos e de fax		
Aluguel		
Água e eletricidade		
Material de escritório		
Salários		
Segurança		
<b><i>Pequenas quantias gastas no dia-a-dia</i></b>		
Despesas gerais		
Limpeza		
Consertos no local/mobília		
Conserto de equipamentos		
<b>Artigos para venda e de reserva</b>		
Despesas variadas do escritório		
<b>Total de despesas</b>		

<b>Extrato mensal de fluxo de caixa</b>	
<b>Telecentro:</b>	<b>Mês:</b>
<b>Descrição</b>	<b>Quantia:</b>
Total na abertura do mês	
Renda total, quantia total recebida	
Total de despesas	
Depósitos no banco	
Retiradas no banco	
Pagamentos à comunidade	
Quantia calculada para o fechamento	
Quantia real no fechamento	
Diferenças no dinheiro	

### 5.3.4 FORMULÁRIO DE REGISTRO DE RECLAMAÇÕES

<b>Formulário de registro de reclamações do Telecentro</b>	
Nome do Telecentro	
Nome do Gerente do Telecentro	
Data e hora do registro da reclamação	
Descrição da reclamação	
Nome do cliente	
Providência recomendada	
Providência tomada	
Data da solução da reclamação	
Solução usada	
Reclamação enviada à	
Compensação ao cliente (se houver)	
Observações especiais	

### 5.3.5 FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DEFEITOS

<b>Formulário de Registro de Defeitos do Telecentro</b>	
Nome do Telecentro	
Nome do Gerente do Telecentro	
Data e hora do registro do defeito	
Descrição do defeito, equipamento	
Providência recomendada	
Providência tomada pela própria pessoa	
Defeito remetido ao fornecedor	
Data e hora do envio	
Data do conserto	
Solução realizada	
Reclamação relatada a	
Dano estimado	
Custo do conserto	
Observações Especiais	

### 5.3.6 FORMULÁRIO DE ENCOMENDA DE MATERIAIS

Formulário de Encomenda de Materiais do Telecentro	
Nome do Telecentro	
Nome do Gerente de encomendas	
Data e hora	
Produto encomendado e sua quantidade	
Preço estimado	
Nome do fornecedor	
Telefone/fax do fornecedor	
Data indicada para a entrega	
Entrega Expressa ou não	
Lista de produtos entregados	
Quantidade entregue	
Data real da entrega	
Preço real	
Observações especiais	

### 5.3.7 FORMULÁRIO DE ABERTURA DO TELECENTRO

Atividades de abertura – data:	Resultado
Inspeccionar instalações, dar o ok ou indicar problemas	
Inspeccionar limpeza, o mesmo	
Funcionamento do telefone do balcão (tom de discagem)	
Funcionamento dos telefones de clientes (tom de discagem)	
Funcionamento do fax; folhas de papel, ok	
Funcionamento da copiadora, folhas de papel, ok	
Funcionamento dos computadores, papel nas impressoras	
Funcionamento do Scanner	
Estoque de folhas de papel (indicar número)	
Estoque de toner (indicar número)	
Estoque de disquetes (indicar número)	
Você tem que chamar algum fornecedor para consertos? Qual?	
Foram encomendados materiais? Quais?	
Anote as leituras dos medidores de todos os telefones para clientes	
Anote as leituras dos medidores de fax, copiadora e scanner	
Anote a quantia de dinheiro disponível no caixa	

## **5.4 MODELO DE PLANO GERENCIAL E ORÇAMENTO DO 1º ANO**

Este é um exemplo de plano gerencial, que pode ser usado como uma lista de checagem para lapidação de uma proposta de telecentro. Quando escreverem seus próprios planos gerenciais, os proponentes do telecentro devem passar por cada item e modificar, adicionar ou excluir de acordo com suas condições locais. Todos os nomes abaixo são fictícios.

### **Telecentro Comunitário Tsekeseedi, Mubanga**

#### **1. Introdução**

Este documento esboça a estratégia proposta para o estabelecimento do Telecentro Comunitário Tsekeseedi. Ele descreve as atividades financeiras, de marketing e operacionais que acontecerão para garantir o sucesso do Telecentro.

#### **2. Descrição do Negócio Proposto**

##### *2.1 O nome do Telecentro proposto*

Telecentro Comunitário Tsekeseedi

Endereço: Old Harare Road, Mberenga, Midlands

Endereço Postal: Box 101, Mberenga, 5120, Midlands

Contato: Nomsa Pundla,

Telefone/Fax: 34981

##### *2.2 Tipo de negócio*

O Telecentro Comunitário Tsekeseedi é ao mesmo tempo um negócio na área de comunicação e informação e uma iniciativa para o desenvolvimento econômico e social local sob o apoio do grupo Zinganda Farmers Union.

##### *2.3 Posse*

O Telecentro será de posse de Mberenga Community Development Forum (Fórum Mberenga de Desenvolvimento Comunitário) registrado como uma companhia da seção 21 (não-lucrativa) chamada Telecentro Comunitário Tsekeseedi. Os diretores e o comitê administrativo da companhia foram escolhidos na comunidade local, e incluem dois engenheiros aposentados da ZPTC.

O Mberenga Community Development Forum tem sido responsável pelo sucesso de vários projetos de desenvolvimento local, inclusive o recente estabelecimento de um jardim comunitário e de um projeto de conscientização sobre a AIDS (the Aids Awareness Education Project-AAEP), que está sendo apoiado pela ONG HealthUP.

As operações do Telecentro serão guiadas pelo Comitê Administrativo do Telecentro Comunitário Tsekeseedi, composto por seis membros seniores da comunidade Mberengfa.

##### *2.4 Metas e objetivos*

Atender às necessidades da comunidade de Mberenga de uma variedade de serviços de Telecentro até o final de junho de 1998.

Os principais serviços intencionados para o telecentro são:

- Serviços telefônicos de voz
- Ligações locais, DDD e DDI
- Serviço de secretária eletrônica
- Recebimento de chamadas
- Serviços de fax: digitação, envio e recebimento de fax
- Serviços de documentos e negócios: cópias, editor de texto, documentos escaneados, registro de dados, produção de material promocional, (cartões, brochuras, etc.), contabilidade, preenchimento de formulários (Affidavits, procurações, testamentos, etc.), reservas de viagens e acomodações.
- Entrega de mensagens urgentes
- Notificação de mensagens ou telefonemas recebidos
- Biblioteca e informações sobre serviços comunitários e educação informal
- Ensino de habilidades básicas em captação de informações usando a internet
- Cursos de habilidades especiais, deficientes, perfis de uso e grupos profissionais
- Últimas notícias; locais, nacionais e mundiais
- Preço de mercado
- Oportunidades de emprego
- Oportunidades de negócio
- Anúncios classificados
- Contas de e-mail
- Surfar a internet/FTP e USENET News access
- Curso de aplicativos da internet individuais ou em grupo
- Editor de texto básico e software de escritório
- Uso/acesso à internet e rede
- Desenvolvimento de web sites
- Cursos de educação distanciada, acessados através da internet, rádio e televisão
- Cursos alfabetizantes e de matemática básica (assistidos pelo computador)
- Cursos de secretariado
- Treinamento de professores
- Restituição de impostos
- Pagamento de licenças
- Processamento de queixas, etc.
- Outras informações administrativas on-line
- Instalações de vídeo conferência através da internet
- Instalações de bancos on-line (home banking)
- Compras e encomendas on-line de materiais
- Instalações de reprodução para boletins informativos, materiais escolares, manuais, treinamentos, documentação, etc.
- Instalações comunitárias de produção de áudio-visual
- Produções de vídeos de casamentos e outros eventos parecidos
- Fotografias e cópias de eventos locais para a mídia local (ou nacional)
- Desenvolvimento de websites e serviços de hospedagem (hospedadas pela ISP local)
- Aluguel de equipamento e espaço para reuniões/treinamentos/ entretenimento/ eventos especiais.

### **3. Plano de Marketing**

#### *3.1 Avaliação do Mercado e ambiente geral*

O número de pessoas a uma caminhada de 30 minutos do Telecentro é estimada em 20 000 – mais ou menos 2 000 famílias/habitações. A comunidade inclui um grande número de professores e outros trabalhadores. Há duas vilas (Unis e Roften) a cerca de 5 km e a área dentro da distância de uma hora de caminhada é de 50.000 pessoas.

O lugar está numa localização central, perto da estrada principal e do principal ajuntamento de lojas da vila. As duas escolas secundárias estão a um km de distância e a clínica está a 500 metros.

#### *3.1.1 Telefones*

Há meia dúzia de telefones particulares na vila. Eles usam o sistema Farmtel, com telefonista (manual), que não é confiável. O telefone público mais próximo é a 12 km, em Lamani, e um táxi custa \$25 para se chegar lá. Em Lamani há uma central telefônica com cinco linhas.

#### *3.1.2 Eletricidade*

O fornecimento de eletricidade está disponível e está instalado em cerca de 3 000 habitações. O fornecimento é confiável, mas a voltagem pode ser baixa às vezes.

#### *3.1.3 Agência de correios*

A agência de correio é em Lamani.

#### *3.1.4 Bancos*

O banco mais próximo é em Fidara, a 19 km de distância.

#### *3.1.5 Escolas*

Há duas escolas primárias nas redondezas e uma secundária a 3 km. Uma escola primária particular existe do outro lado da rua, defronte à locação do telecentro.

#### *3.1.6 Clínicas/hospitais*

Há uma clínica de saúde aberta cinco dias por semana com o fundo de desenvolvimento do distrito (District Development Fund) e outra nas redondezas. Ela tem um sistema de rádio e uma linha telefônica.

#### *3.1.7 Igrejas/seminários*

Há uma grande igreja católica na vila e outras duas menores com cerca de 4 empregados.

#### *3.1.7 Indústria e atividade comercial*

Há três lojas gerais na vila, uma grande mecânica informal, um açougue/padaria e cerca de 50 barracas informais na rua. A maioria das pessoas vai ao supermercado em Lamani para comprar em quantidades ou quando precisam de algo especial. Serviços de fotocópia só estão disponíveis em Fidara.

#### *3.1.8 Projetos de Desenvolvimento*

Um projeto de treinamento em conservação e eco-turismo foi estabelecido com o apoio de Eco Trust (ECT) e Minefields. A comunidade também organizou um sistema de irrigação (com a assistência de Mukla Trust) e há planos para a produção

de frutas secas. Há atualmente um projeto de costura em progresso, principalmente para uniformes escolares, apoiado pela SBDB.

### *3.1.9 Atrações turísticas*

Não há atrações turísticas na área, mas Mberenga se localiza na Estrada para a área de Grange Wilderness, que recebe um grande número de visitantes. O local do Telecentro está a 400 metros da estrada principal, e um aviso para direcionar os passantes será colocado na estrada.

### *3.2 Fatia esperada de mercado e análise da competição*

Não há telecentros na área ao redor. É esperado que os serviços de cópias e telefone usados em Lamani sejam substituídos pelos serviços do telecentro local.

Um comerciante geral em Mberenga pode instalar uma cabine de telefone público quando a rede de telefones for atualizada, mas isso é tudo que pode ter um pequeno impacto na demanda por serviços no telecentro. Por isso a fatia esperada de mercado de 100% é esperada para quase todos os serviços oferecidos pelo telecentro no primeiro ano. A escola primária também é usada para reuniões e treinamentos ocasionais realizados por ONGs. Contato com as ONGs será necessário para informá-las das novas instalações do telecentro.

### *3.3 Estratégias Promocionais*

#### *3.3.1 Informar departamentos do governo*

Os escritórios locais dos seguintes departamentos de governo serão contatados e informados da disponibilidade dos serviços do telecentro para sua captação, distribuição de informação, espaço para reuniões, treinamentos e outras necessidades. Eventos promocionais de um dia para cada departamento será arranjado pelo telecentro: Departamento de Agricultura, Trabalho, Meio-Ambiente, Educação, Saúde, Comércio e Indústria, etc.

#### *3.3.2 Informar outras agências*

As instituições vizinhas seguintes também serão informadas e terão eventos realizados:

- Autoridade Tradicional
- Escritórios de eleitorado para apoio a partidos políticos
- Câmara de Comércio
- Bancos, companhias de seguro e pensionistas
- Cadeias de lojas
- Vendedores varejistas de computadores
- Jornais, estações de radio, revistas e outras mídias locais
- Agentes de turismo e promoção.

#### *3.3.3 Promoção de lançamento*

Um evento especial e uma festa de um dia será realizada para ajudar a promover o telecentro. Camisetas serão distribuídas, propagandas serão colocadas na mídia local, panfletos serão distribuídos e pôsteres e panfletos serão afixados e distribuídos em lugares estratégicos.

#### *3.3.4 Promoção Contínua*

Camisetas, bonés e panfletos anunciando o telecentro serão produzidos. Os preços dos serviços serão acessíveis e alguns serão gratuitos para atrair clientes aos

serviços pagos (quadro de avisos externos, informações sobre serviços governamentais on-line, dias de promoções gratuitas, etc.).

#### **4. Plano Financeiro**

##### *4.1 Contribuição própria*

A comunidade irá providenciar o gerenciamento contínuo e premissas para o telecentro, assim como o serviço para melhoramentos do espaço físico, como pintura.

##### *4.2 Fonte e aplicação de fundos*

Custos iniciais: Equipamentos principais e apoio para a atualização das instalações serão fornecidos por ZFU/SCC.

Entradas: Venda de serviços, subsídios do governo e de propagandas. Os serviços estão descritos acima. Eles podem ser divididos em três tipos mais abrangentes: aluguel por hora, venda em unidades e minutos de serviços.

O aluguel por hora será aplicado ao espaço para reuniões, televisão, retroprojetor, câmeras e outros equipamentos, com uma tarifa mais alta para horários de pico.

A venda em unidades será aplicada a produtos – páginas de fax, páginas de cópia, material de escritório e outros bens físicos, assim como transações como: propaganda na tela do PC, colocação de notas no quadro de avisos para departamentos do governo ou outras agências e transações financeiras.

O minuto de serviço aplica-se a ligações telefônicas, acesso à internet, vídeo conferência, tempo de assistência pessoal ('personal assistance time' - PAT) – onde clientes precisam do tempo do operador para realizar algum dos serviços. Por exemplo, quando clientes não sabem como tirar cópias sozinhos, ou fazer buscas na internet, o preço inclui tanto a venda quanto os minutos de serviço.

O PAT será dividido em períodos normais e extras e as taxas podem variar entre assistência particular e em grupos. Uma denominação também será usada para acompanhar diferentes serviços através do sistema de contabilidade e planejamento - serviços de digitação, fotocópias, busca na internet, etc.

Aplicação da renda recebida: Depois de cobrir o custo das operações, serão reservados fundos para cobrir a depreciação dos equipamentos, expansão de serviços (mais PCs, etc.) e eventualidades.

##### *4.3 Orçamento operacional e ponto de equilíbrio*

Ver orçamento anexo. Como pode ser visto, o déficit do primeiro ano é de cerca de US\$15.000, numa renda total de aproximadamente US\$34 000, cobrindo totalmente os custos iniciais. Já que a ZFU estará oferecendo apoio inicial para o equipamento, é de se esperar que haja lucro no primeiro ano.

#### **5. Plano operacional**

##### *5.1 Conhecimento gerencial*

Os dois gerentes do telecentro, indicados pela comunidade, precisarão de duas sessões de treinamento do projeto ZFU/SCC.

Debbie Malosi tem diploma escolar.

Nebo Dante tem diploma escolar e qualificação secretarial. Dois membros do Comitê Administrativo são empreendedores com seus próprios negócios e bastante experiência em administração de negócios.

#### *5.2 Planejamento de pessoal*

Além dos dois gerentes do telecentro que já foram identificados, a comunidade irá contratar um segurança e um faxineiro de meio - horário. Depois de seis meses um assistente adicional será contratado se isso for justificado pela demanda por serviços.

#### *5.3 Treinamento de pessoal*

Treinamento extra para os funcionários do telecentro é planejado com o apoio da ZFU. Esse treinamento incluirá, principalmente: orientação em atendimento aos clientes, gerenciamento financeiro, operação e suporte de equipamentos, e como treinar outros efetivamente.

#### *5.4 Sistema de administração e manutenção de registros*

As atividades do telecentro irão gerar um número de registros que será monitorado para se determinar estratégias adicionais para a provisão de serviços, cálculo de preços dos serviços, etc. Essas informações serão comunicadas a ZFU mensalmente.

Unidades de transação e preços serão impressos na conta e registrados no sistema e cópias serão feitas mensalmente.

As unidades de atividades como fax, cópia e impressão, serão contadas em páginas. O restante em horas ou minutos, com taxas variantes para horários de pico.

Serviços oferecidos externamente, como fornecimento de informações governamentais na forma impressa ou no quadro de avisos (como preços de produção de fazendas ou esquemas de redistribuição de terras) devem ser registrados como as outras transações e cobrados em uma conta pré - paga.

As contas do telecentro serão submetidas a um auditor independente ao final de cada ano financeiro.

#### *5.5 Horas operacionais*

O telecentro deveria estar aberto por um mínimo de oito horas por dia, sete dias por semana. De acordo com a demanda, a gerência tentará abrir o telecentro das 7 às 22 horas e pode abrir 24 horas por dia se houver demanda suficiente.

#### *5.6 Comunicação e relacionamento com a comunidade*

Haverá visitas regulares e comunicação com outros telecentros para observar sua operação e aprender com outras experiências. Programas de intercâmbio com os funcionários podem ser desenvolvidos assim como conexões com outros projetos de desenvolvimento.

#### *5.7 Acesso de estudantes*

A estudantes da rede pública será dado um passe especial, que permitirá acesso a três computadores para texto e acesso à internet a uma taxa mensal mais baixa. Os outros equipamentos também estarão disponíveis aos estudantes quando nenhum pagante os estiver usando.

## **6. O caminho do crescimento**

O local do telecentro é reconhecido pela comunidade como uma sala de 6 X 8 metros antes usada como espaço de armazenagem pelo comerciante geral. Ver plano de organização anexado. As instalações do telecentro precisarão de:

- pintura
- fiação para bocais e luzes de néon
- instalação de isolamento no teto
- prateleiras e bancos
- barras de proteção contra ladrões
- Rampa para acesso em cadeira de rodas
- Modificação nos banheiros para acesso de deficientes.

Ver cotas para essas modificações anexadas, fornecidas por negócios locais.

### *6.1 Prioridades*

Telefones, fax, acesso a computadores e serviços de fotocópia serão as primeiras prioridades do telecentro.

### *6.2 Marcos*

Depois de 12 meses de operação é esperado que linhas telefônicas e computadores adicionais sejam necessários. Além disso, o telecentro deve ser capaz de assumir instalações completas de correio.

No segundo ano, um telecentro menor será estabelecido na escola secundária do outro lado da comunidade.

### *6.3 Previsões*

Se o telecentro se desenvolve de acordo com o plano, ele deve ser capaz de estabelecer conexão completa com a internet através do ISP local (Internet Service Provider). É esperado que o ISP seja estabelecido em Fedara.

Quando a estrada para Lamani for construída ano que vem, os negócios do telecentro devem se expandir consideravelmente.

### *6.4 Diversificação*

Uma vez que a estrada para Lamani for construída, a comunidade gostaria de adicionar uma nova ala ao telecentro e estabelecer ali serviços adicionais, especialmente para jovens e mulheres.

### *6.5 Plano para os deficientes*

Como mencionado acima, as entradas para o telecentro e para o banheiro precisarão ser modificadas para acomodar cadeiras de rodas e pessoas com outras deficiências. Um dos telefones deve ser mantido em um banco próprio para fácil acesso aos deficientes. Da mesma forma, um dos computadores deve ser instalado em um lugar similar e sistemas especiais serão instalados para cegos em outro PC.

## Modelo de Orçamento para um Telecentro Completo

Um orçamento modelo para um serviço completo do telecentro  
(preços em dólares americanos)

Item	Quant.	Custo Unitário	Ano 1	Oservações
<b>1 Equipamento de escritório</b>	1	2000	2000	Segurança, eletricidade, fiação, pintura, consertos
Reforma e manutenção do prédio				
Mesas, cadeiras armários & prateleiras	10	80	8000	Incluindo quadro branco/tela para projetor
Cofre	5	80	400	
Persianas	1	250	250	
Equipamento de limpeza	1	150	150	Carpete, copos, talheres, garrafa térmica, aquecedores,etc
Variados	1	60	60	
	1	120	120	
Eventuais	1	1500	1500	Ar condicionado, gerador
<b>2 Equipamento do telecentro</b>				
sistema de contabilidade				
Aparelhos de telefone	1	1250	1250	
Telefone sem - fio de longo alcance (2400MHz)	6	15	90	
Equipamento para copiar	1	150	150	
Scanner/impressora/fax/ copiadora integrados	1	3000	3000	
PC Multimedia Pentium com 32 MB de RAM	1	750	750	
<i>Terminal para textos</i>				
Discador Servidorer/dial-up	5	950	4750	
Modems dial-up 28.8 kb/s	3	125	375	
CD-ROM	5	900	4500	
Hub LAN 100BaseT 16 portas	2	150	300	
Cabo LAN (de 10m cada)	10	50	500	
Cartão de Ethernet	1	120	120	
Câmera fotográfica digital	8	8	64	
Filmadora digital	5	25	125	
Gravador de CD	1	600	600	
Impressora colorida	1	1000	1000	
Software aplicativos para clientes	1	250	250	
Equipamento de linha arrendada	1	300	300	
Apoio áudio - visual para o PC para pessoas com problemas de visão e cegos	5	200	1000	
TV grande (29"), DSTV, antena, etc.	1	500	500	
Rádio WorldSpace/FM/AM/SW	1	300	300	
Estabilizador/ equipamento UPS /inversor/gerador	1	350	350	
Instalação	1	200	200	
	1	800	800	
	1	1250	1250	
<b>3 Total dos custos principais</b>			<b>26304</b>	

<b>4 Custos fixos recorrentes</b>				
Instalações, aluguel anual (por mês)	12	50	600	
Aluguel de telefones	6	120	720	12 meses \$10 por mês = \$120 por ano
Pessoal - gerentes (pessoa meses)	24	250	6000	
Segurança	12	50	600	
Treinamento no local	1	500	500	Treinamento técnico inicial no local em PC e sistemas telefônicos
Acesso dial - up à Internet (meses)	12	40	480	Assinatura mensal
Chamadas telefônicas (minutos)	36 000	0.01	360	90 min/dia em cada linha por 300 dias/ano a média de 1cent/min Contrato anual
Suporte e manutenção de PCs	1	700	700	
Manutenção da copiadora	12	50	600	
Desenvolvimento e introdução de pessoal	12	50	600	
Marketing & eventos	1	300	300	
Seguro (mensal)	12	30	360	
Tarifas bancárias	12	10	120	
Depreciação de capital			5261	20%/ano do custo total de capital 4kW em 8 h/dia
Eletricidade	12	50	600	
Papel (resmas) 100 6 600	100	6	600	
Material de escritório para a administração do Telecentro	12	25	300	
Material de escritório e produtos relacionados (para venda)	2000	1	2000	Canetas, cadernos, embalagens, custo médio
Disquetes (caixas com 10)	50	8	400	
Toner para fax/impressora/copiadora	10	80	800	
CDs virgens	50	2	100	
Transporte	24	5	120	Idas ao banco
<b>6 Total custos Recorrentes</b>			<b>22121</b>	

---

### **7 Total dos Custos do Ano 1**

**48425**

---

### **8 Renda anual**

Serviços telefônicos (min de conversa)	36000	0.02	540	Veja acima, 50% de margem
Uso de computador por clientes comerciais (min)	135000	0.05	750	4 PCs, 90 min/dia, por 300 dias
Contas de e-mail local	150	25	3750	\$20/ano
Taxas de tráfego de e-mails (kb)	10000	0.02	200	
Subsídio de acesso eventual para estudantes	200	10	2000	Subsídio do Dep. de Educação
Cursos de treinamento (número médio de pessoas por curso)	250	30	7500	
Serviços de reprodução (resmas)	100	10.50	1050	75% de margem no custo do papel
Design e produção de materiais para	250	10	2500	

negócios				
Transações	1000	2	2000	
financeiras e vendas/expedição de entregas				
Serviços de distribuição de informações	1000	1.00	1000	Apoio do governo para envio de avisos
Vendas de material de escritório e produtos relacionados	2000	2	4000	50% de margem nos custos
Aluguel de espaço	48	5	240	4 dias/mês
Aluguel de equipamento	96	5	480	
Tempo de assistência individual (min)	18000	0.10	1800	60 min/dia
<b>Renda Total</b>			<b>33810</b>	
<i>Lucro/Débito do primeiro ano</i>			<i>-14615</i>	

## 5.5 SUMÁRIO DO EQUIPAMENTO DE UM TELECENTRO COMPLETO

- Três PCs com o seguinte:
  - CPU Pentium 733 MHz
  - 64 MB de RAM
  - Hard drive de 10 GB
  - Drive para disquete de 1.44 Stiffy drive
  - CD-ROM 52 x
  - Placa de som de 16-bits
  - placa de video de 2 MB
  - cartão de Ethernet 10 Base-T
  - Teclado Windows
  - caixas de som de 40 - 60 Watts
  - Mouse e mouse pad
  - Monitor SVGA de 15"
  - Microfone
  - Fones de ouvido
- Uma impressora HP OfficeJet Pro 1150C
- Um gravador interno de CDs HP7200 .
- Um aparelho de fax Thermal Paper Group.
- Um hub 10BaseT com 8 portas, cabos CAT-5 (no mínimo um comprimento suficiente para ligar os três PCs ao hub).
- Um modem 33.6 USR Sportster.
- Uma câmera digital Sony Mavica FD91.
- Caixa com 10 CDs virgens
- 10 resmas de papel
- Cartuchos de tinta para scanner/impressora
- Uma TV/VCR
- Um aparelho de som com rádio AM/FM/Toca-fitas/CD Player.

- Um carregador de baterias de tamanhos variáveis. Dois conjuntos adicionais de pilhas para a câmera digital.
- Uma plastificadora + materiais plásticos
- Duas caixas de transparências para a impressora.

Cada PC deve precisar de até 3 bocais (uma para o monitor, uma para a CPU e uma para as caixas de som).

Todos os outros equipamentos, exceto a câmera, precisarão de seus próprios bocais.

Os fornecedores de PCs deveriam, se possível, carregá-los com Windows e fornecer uma seleção de CDs- Encarta, World Atlas, etc.

Softwares comerciais por telecentro:

- Uma licença (para 3 PCs) ou doações de MS-Office (versão sem Access)
- Dois módulos Pastel Accounting Soho e Soho Point of Sale
- Uma cópia de cada software sugerido: Reading Blaster, Math Blaster, Magix Music Maker, Jump-Start 4th grade
- + 6 CDs selecionados – exemplo: Copa do Mundo, Orchestra, Grolier, Encyclopaedia, etc.
- Duas cópias do tutorial de digitação (Typing Tutor).
- Uma cópia de Dragon Naturally Speaking.
- Uma cópia de Netscape Communicator 4.5
- Uma cópia de Wingate (modem Sharing Software).

Equipamento Adicional para Telecentros Maiores:

- Copiadora RISO
- Telefone celular
- Telefone sem fio de longo alcance
- Substitua um dos drives de CD-ROM por um gravador de CD.
- PCs ou NCs adicionais.

Lista de equipamentos e materiais variados provavelmente necessários em um Telecentro.

Mobília:

- Escrivaninhas
- Cadeiras
- Mesas
- Arquivo
- Cofre
- Bancos
- Lixeira
- Fogareiro
- Torradeira

Equipamento de Limpeza:

- Vassoura
- Balde
- Sabão
- Cera
- Banco

Variados:

- Papel higiênico
- Chá
- Açúcar
- Leite
- Caixa de correio
- Caixa para pequenas quantias

Material de escritório:

- Blocos de nota
- Carimbos de borracha
- Grampeador
- Tippex
- Furador de 2 buracos
- Envelopes
- Blocos de anotação
- Canetas
- Lápis
- Borracha
- Calculadora
- Cola de bastão
- Pastas
- Pastas para arquivos

## 5.6 FONTES DE FORNECEDORES

NCs/Set-top box.

Oregon - [nbourne@oregan.net](mailto:nbourne@oregan.net) +44-836-766-843 <http://www.oregan.net>

Network Computer model 100. IBM <http://www.ibm.com/nc> US\$560.00 por NC

Corel Computers. Netwinder - <http://www.corel.com>

Ares condicionados portáteis/móveis

Panasonic Portable, [albamaq@iafrica.com](mailto:albamaq@iafrica.com)

Equipamento de reprodução <http://www.RISO.com>

Gerência de acesso à internet

Cyber-Time US\$430.00 <http://www.cybertimesoftware.com>

I-Card – US\$330/PC <http://www.icard.net>

## 5.7 CHAMADAS TELEFÔNICAS ATRAVÉS DA INTERNET

É possível transmitir áudio ao vivo em tempo real através da internet comumente chamada 'data streaming'. Uma conexão de modem dial-up padrão a partir de um PC com placa de som pode enviar áudio tão claro quanto AM ou quase tão claro quanto FM, dependendo da congestão no local remoto na entrega da informação. Milhares de 'Estações de rádio' da internet começaram a partir disso, apesar da maioria dos usuários na África não ter um link de internet de alta velocidade, a qualidade e confiabilidade pode ser inaceitável para sites não conectados próximos à espinha dorsal do globo. Transmissão de voz e conversas de duas vias requerem menor capacidade de transmissão que música, a qualidade então é normalmente aceitável. Isso levou a proliferação do 'Internet Phone' ou 'Voz sobre IP' (Voice over IP-VOIP), que fornecem uma variedade de serviços mais comumente associados à rede de telefonia pública.

O mais simples é o serviço grátis de telefonia de PC-a-PC, que provê um programa para clientes de download gratuito, que parece com um telefone, e um diretório para localizar outras partes (que também devem estar on-line e rodando o software para receber uma chamada). Na verdade, isso pode ser realizado sem um provedor de serviços, usando o NetMeeting da Microsoft, outro produto compatível com H.323, ou qualquer outro similar. Desde que as duas partes conheçam o endereço IP, o software pode ser instruído a se conectar e transmitir ou um diálogo entre várias partes pode ser realizado.

Fones de ouvido e microfones separados são importantes para limitar a interferência de e para outros ocupantes do telecentro.

O custo desse método de comunicação é somente o custo do tempo conectado ao servidor local de internet, independente da distância entre as duas partes. Como resultado, muitas pessoas com acesso à internet de custo baixo estão mudando para essa forma de comunicação sempre que as chamadas internacionais forem mais caras.

As razões para o baixo custo são complexas mas, resumindo, são as seguintes:

The public switched telephone network (rede telefônica de serviço público-PSTN), é naturalmente não tão eficiente como uma packet-switched network (rede de comutação de pacotes) na maximização da largura de banda disponível – cada circuito de voz é totalmente ocupado pelas duas partes, mesmo que elas não estejam dizendo nada uma a outra.

Empresas de telecomunicações de comutação tradicional não podem se beneficiar da mesma economia de escala que é oferecida por uma administração dividida e descentralizada da infra-estrutura da Internet global.

Pela história de competição limitada no setor de telecomunicações, a telefonia tradicional não tem preços tão competitivos quanto a largura de banda da Internet.

Esses fatores estão lentamente levando à transformação das operadoras de PSTN para uma transportadora banda larga para pacotes de IP, já que a informação atualmente excede o tráfego de voz na rede global de telecomunicações e operadoras de telecomunicações lentamente mudam sua arquitetura para uma rede

de comutação de pacotes -operadoras de PSTN estão, ao invés de passar dados através de rede de voz, passando voz através da rede de dados.

Já que a maioria de pessoas na África mal tem acesso a telefones, e muito menos a PCs com conexão à internet com baixo custo, isso pode parecer fora de lugar. Mas agora é possível usar VOIP quando uma ou mesmo as duas partes não têm acesso a computadores com conexão à internet. Dúzias de companhias instalaram portais a partir da internet para a PSTN, para que um PC conectado à Internet possa 'dar uma escapada' e fazer um telefonema a qualquer um que tenha uma linha. Com uma rede de portais organizada, as chamadas podem ser entregues através da Internet para o portal mais próximo antes de escapar para a rede de telecomunicações de alto-custo minimizando assim, o custo do serviço. Chamadas para países com um setor de telecomunicações competitivo podem ser oferecidas gratuitamente ou a um preço irrisório, normalmente como um plano de marketing para encorajar pessoas a usarem seus serviços pagos para outros países – ironicamente, aqueles com o setor de telecomunicações desregulado.

Esses sistemas também permitem que pessoas sem PCs liguem de um telefone normal, público ou particular, usando um cartão para escapar para a rede pública para alcançar alguém que tenha uma linha telefônica em um lugar remoto. Além dos serviços real time voice ("voz em tempo real"), muitos dos provedores normalmente vendem um mix de serviços de Fax sobre IP e correio de voz sobre IP que operam da mesma forma para cortar custos. Empresas de Call back também estão usando a Internet para permitir que usuários em países sem serviços locais solicitem a chamada usando a Internet e ter o retorno no número de telefone especificado.

VOIP não é somente uma forma de cortar custos de ligações irregulares e fax para a família, amigos ou colegas de alguém no exterior. Mais importante é o advento de novos meios de comunicação. – chamadas de longa distância são mais frequentes, duram mais e acontecem numa rede de pessoas muito maior que de outra forma não poderiam ser contatadas. Em razão desses benefícios, o usuário está provavelmente gastando muito mais tempo no 'telefone' e de maneira alguma poupando dinheiro. É mais provável que se gaste quantias similares, se não maiores, mas nos ISPs locais e na infraestrutura local de telecomunicações.

Egypt Telecom é a única operadora na África a ter começado a oferecer o serviço VOIP ao público; é tecnicamente ilegal na maioria dos países africanos já que eles ainda não adotaram as mudanças em direção a mercados abertos como já aconteceu na América do Norte e Europa. Algumas operadoras de telecomunicações tentaram bloquear os sites mais populares de telefonia na internet, mas isso é virtualmente impossível de se fazer eficientemente e telecentros e cyber cafés em centros urbanos já estão vendo um aumento no uso desses sistemas em seus . Em última instância, VOIP é a forma em que todas as ligações funcionarão. Então, é esperado que operadoras africanas de telecomunicações adotem rapidamente o sistema, para cortar seus próprios custos e atrair mais clientes, especialmente à medida que o ambiente competitivo se espalha pelo continente.

Alguns serviços notáveis de VOIP & FOIP:

Net2phone [www.net2phone.com](http://www.net2phone.com)

Hotttelephone [www.hotttelephone.com](http://www.hotttelephone.com)

Iconnectthere [www.icconnectthere.com](http://www.icconnectthere.com)

Dialpad [www.dialpad.com](http://www.dialpad.com)  
Efax [www.efax.com](http://www.efax.com)  
The Phone Company TPC [www.tpc.int](http://www.tpc.int)

## **Glossário de Termos**

286, 386, 486, 586	Séries de microprocessadores originalmente produzidas pela Intel. O 586 também é chamado de Pentium.
Sinal analógico	Transmissão de informações por meio de variações num impulso, geralmente um sinal elétrico.
ASCII	American Standard Code for Information Interchange (Código Padrão Americano para troca de informações), método padrão de representar um caractere alfanumérico através de códigos de computador.
Largura de Banda	O tamanho ou capacidade de um canal de comunicações, normalmente medido em bits por segundo (bps).
Binário	Um tipo de código digital que normalmente usa uma combinação de dois dígitos, 0s e 1s, para representar comandos e caracteres num computador. A maioria dos computadores digitais são binários, usando uma seqüência de oito 0s e 1s para representar cada caractere ASCII (8 bits são 1 byte). Um sinal binário é normalmente expresso pela presença ou ausência de uma corrente elétrica ou campo magnético. O código Morse é outro exemplo de código binário.
Bit	Um dígito binário, a menor quantidade de informação que um computador pode guardar. Um único bit normalmente representa um valor de 0 ou 1. Bits podem ser agrupados para formar valores maiores.
Bug	Um erro em um programa. Um famoso e recente bug é o chamado Y2K bug, que refere - se à falta de capacidade de computadores discernirem o ano 1900 do ano 2000. Ele tem o potencial de criar sérios problemas para vários negócios e organizações que dependem de computadores.
Byte	Uma seqüência de 8 bits consecutivos que codificam uma unidade de informação num computador. Um byte carrega o equivalente a um caractere. Portanto, um CD com 650 Megabytes pode armazenar 650 milhões de caracteres de texto. Um Gigabyte = 1 bilhão de bytes.
Telefone celular	Um telefone móvel que usa várias estações de rádio de curto-alcance interligadas para cobrir a área a que serve. O sinal é trocado de uma estação a outra enquanto o usuário se locomove entre dois pontos.
Clock Speed	Uma medida, em milhões de ciclos por segundo (megahertz ou MHz), que indica a velocidade com que um computador processa informações. Clock speed é a função da facilidade com a qual eletricidade passa pelo processador. Processadores comerciais atuais operam num alcance de até 1 GHz.
Sistema de comunicação	Qualquer combinação de tecnologia que permita a transmissão de áudio, imagens, vídeo e/ou texto.
vírus de computador	Um software que se auto-duplica e pode infectar um sistema de computadores e até destruir as informações ou causar outras falhas no sistema.
Transferência de dados	A transmissão de imagens, áudio, vídeo, texto e até mesmo telefonia de voz, entre dois pontos.
Digital	Uso de números. Um tipo de computador que aceita e processa informações que tenham sido convertidas em números binários. O oposto de analógico.
Comércio eletrônico	Compra e venda de bens através da internet. Atualmente, os itens mais comercializados são livros, CDs, roupas, ações e produtos de informática.
Correio eletrônico (e-mail)	Um tipo de software que permite que usuários enviem e recebam, facilmente e de forma barata, mensagens via computador.

criptografia		Métodos de codificar a informação de forma a torná-la mais segura.
Fibra ótica		Uma tecnologia que usa fibra de vidro, substituindo fios de cobre, para redes telefônicas e de computadores. Usa sinais rápidos de luz (binário) para a transmissão de dados.
Gigabyte		Um bilhão de bytes.
Hardware		As partes físicas de um computador.
IBM		International Business Machines, a maior fábrica estadunidense de computadores.
Informação		Dados que tenham sido processados ou manipulados. Pagamento bruto (calculado com a multiplicação das horas trabalhadas pelo pagamento horário) é um exemplo de informação.
Sistema de informação		Um sistema que consiste num banco de dados, aplicativos, procedimentos manuais e com máquinas e programas de computador que realizam o processamento.
Tecnologia de informação		Tecnologia que lida com a armazenagem, processamento e disseminação de informações, especialmente através do uso de computadores.
Internet		Uma grande rede de computadores formada por redes menores. Osborn: 'Internet' é o nome para um grupo de recursos mundiais de informação. Esses recursos são tão vastos a ponto de estar além da compreensão de um único ser humano. Não somente não há ninguém que entenda toda a Internet, não há ninguém que entenda a maior parte da Internet. A primeira rede experimenta a usar tecnologia como a da internet envolveu quatro computadores e foi criada em 1969, 13 anos depois da invenção do primeiro computador IBM. A Internet é a primeira biblioteca global e o primeiro fórum global. A Internet não tem regras, leis, líderes, polícia, ninguém encarregado dela e nenhuma organização paga seus custos.
Telefonia pela Internet		The use of the Internet for telephone services. Main advantage is the low cost since all calls are made via a local ISP regardless of where the call is going.
ISP		Internet Service Provider (Provedor de serviços de Internet)– um termo genérico para organizações que fornecem serviços de internet, como o alojamento de um site e acesso dial - up.
TI		Tecnologia da informação – tecnologia que lida com o armazenamento, processamento e disseminação de informações especialmente com o uso de computadores.
ITU		International Telecommunication Union – o corpo da ONU responsável pelo setor de telecomunicações.
Kilobyte		Mil bytes.
Kbps		Kilobytes por segundo - uma medição de quão rápido dados podem ser enviados ou recebidos.
Computador (Mainframe computer)	principal	Um sistema de computador grande e rápido, capaz de atender muitas centenas de dispositivos de entrada e saída, como teclados e monitores.
Microprocessador		Um circuito integrado que “entende” e executa linguagens de programas, como um software. A série de micro - processadores x86 formam as unidades centrais de processamento da maioria dos PCs compatíveis com o IBM.
Minicomputador		Um tipo de computador que é menor, mais barato e mais fácil de manter e instalar que um computador mainframe, mas é maior que um PC.
Modem		MO(dulador)DEM(ulador): um dispositivo que pode converter sinais analógicos de computador (sons audíveis que podem ser enviados através de linhas telefônicas) e que reverte os procedimentos ao outro lado da linha.
Multimídia		Uma forma de exibir aplicativos de texto, áudio e gráficos.
Rede		Um conjunto de computadores, periféricos e terminais interligados que visa tornar possível acessar cada computador de qualquer outro terminal.

PABX	sistema de troca de telefones (Public Exchange-PBX)
PC	Personal Computer (Computador Pessoal)– um tipo de computador que é apropriado ao uso em casas, escolas ou escritórios.
Pentium	O mais recente microprocessador da Intel. Sua velocidade de trabalho (=clock speed) é indicada por um número.
Protocolos	Um conjunto de regras que governa o fluxo de informações num sistema de comunicação.
PSDN	Packet Switched Data Network
PTO	Public Telecom Operator (operador de telefonia pública)
Real-time voice-translation software	Um aplicativo que imediatamente traduz uma mensagem de voz de uma lingual a outra.
Imagens por satélite	Fotos tiradas a partir de satélites.
Smart cards	Cartões do tamanho de cartões de crédito com um micro - processador embutido que guarda dados e executa comandos simples quando conectados a um computador.
Software	Conjunto de instruções que computadores usam para manipular e processar dados. As aplicações mais comuns são: e-mail, editor de texto, banco de dados e planilhas.
TCP/IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol – um conjunto de protocolos de comunicação nos quais a internet é baseada.
Teleconferência	Criar uma reunião através da transmissão de voz e imagens visuais em duas vias entre locais fisicamente remotos.
The web, www	A Rede Mundial
Unix	Um sistema operacional de computador multi - tarefas e multi - usuário.
VSAT	Very Small Aperture Terminal. Um tipo de estação no solo para a comunicação de satélites.
Virtual...	Artificial, normalmente uma simulação da realidade representada por um aplicativo de computador.
Operador de voz sobre IP	Telefônicas que usam a internet para transmitir ligações.
hub VSAT	Um ponto de troca para comunicação VSAT.