

Appendix
Table of contents

Appendix 2.1: Composition of the ICT policy commission 257

Appendix 4.1: Interview guide for each interview type 258

Appendix 4.2: List of key informants (EDM; BM)..... 260

Appendix 4.3: Telecentre questionnaires 262

Appendix 4.4: Telecentre – group discussion guideline 272

Appendix 4.5: EDM organisation structure 274

Appendix 4.6: BM organisational structure before BPR 276

Appendix 4.7: BM organisational structure after BPR 277

Appendix 4.8: Summary of institutions interviewed during Telecentre study 278

Appendix

2.1 Composition of the ICT policy commission (CPI)

- Pascoal Mocumbi, Prime Minister, Chairperson of the Commission (CPI)
- Lídia Brito, Minister of High Education, Science and Technology
- Luísa Diogo, Minister of Planning and Finance
- Alcido Nguenha, Minister of Education
- Tomaz Augusto Salomão, Minister of Transport and Communications
- Venâncio Massingue, Deputy Vice Chancellor UEM
- Gomes Zita, Administrator of TDM
- Salomão Manhiça, Executive Secretary for the CPI

Permanent invitees: They were former members of the CPI before the general election in 1999

- Eanes Comiche, Chair of the Commercial Bank of Mozambique (BCM) (Former Minister of Social and Economic issues)
- Arnaldo Valente Nhavoto, Member of Parliament (former Minister of Education)
- Paulo Muxanga, Lawyer (Former Minister of Transports and communications)

4.1 Interview guide for each interview type

A. Organisations

Interviewee's background: Job description, educational background, work history

EDM case

What do you know about the *Galatee* system? Can you describe the *Galatee* system?

How does it affect you?

What are the weakness or advantages of the *Galatee*?

How would you describe the process of implementation of *Galatee* in your operational area?

How will *Galatee* fit into your work?

How was the training process?

Is the *Galatee* system a solution to the initial problems?

Have you read the *Galatee* project document?

What are the future challenges?

BM case

What is the role of IT in your work? How does it affect you?

Can you describe the main functions of your department?

What are the problems you are facing presently?

Can you describe the BPR project?

How did you conduct this project/ who are the main stakeholders?

Where did the idea for getting started with BPR come from?

Is there a well-planned business strategy in the organization?

Is BPR a solution to the initial problems?

B. Telecentre: Interview guide for organizations in Manhiça and Namaacha

Nome da pessoa entrevistada----- Data da entrevista---/08/2000 posto
na organizacao do entrevistado

Nome da organização----- Numero de membros /empregados

Qual é o nível escloridade mais alta na sua organizacao
e mais baixa

Qual é a missão/função da sua organização

Quais são as actividades principais da sua organização

Quais são os maiores problemas relaccionados com a informação que sua organização tem de
momento?

A sua instituição usa computador na execução das suas aticividades

Quantas pessoas da sua organização tem capacidades de usar computador?

Tem usado os serviços do telecentro?

Quais?

Se não usa qual é a razão principal?

Estaria a sua organização interessada para usar os serviços do telecentro?

Qual e o preço que estaria preparada a pargar para os serviços do telecentro

De forma se comunica com outros sectores for a da vila?

A sua organização tem usado o correio electrónico ou internet?

Para que fins usa este tipo de serviços?

Se usa o telecentro qual é a frequencia de uso?

Na sua opinião quais são os impactos positivos e negativos que o tecentro pode ter perante a
comunidade?

Que servicos gostaria de ver disponiveis no telecentro?

Em que aspectos acha que a sua organizacao poderia se beneficiar do telecentro

Qual é a sugestão que dá para o sucesso do telecentro?

Questoes relaccionads com a informação

a) Quais são os prinicipais tipos de informção usados na sua organização? Os mais importantes?

b) Quais são as fontes de informção dessa informação?

c) Que meios de informação usa? (telefone, fax, cartas, etc)

d) Qual é custo desses meios (estimativa annual ou mensal se for posivel)

e) Está a sua organização satisfeita com a informacao que recebe em termos de qualidade, tempo de chegada, etc.?

a. informação	b. Fonte	c. Meio	d. Custos	e. Satisfação

4.2 List of key informants

A. EDM (only IT staff)

Number of employees : 2860			Number of employees in IT: 16			
Intervi ew#	Position of the interviewee	Level of Schooling	Years in organisation	Years in IT	Sex	Comments
1	Manager of the IT unit	Intermediary	4	4	Male	Programmer
8	IT Manager	University degree	4	4	Male	No longer IT Manager
9	Systems Analysis Manager for development and implementation of IS projects	University degree	6	6	Male	Manager for development and implementation of IS projects
10	Systems Analyst Manager of the Database	University degree	14	6	Male	Presently IT Manager at EDM
19	Manager of the IT unit		1	1	Female	Also gives support to Invoice unit
25	IT staff member	Intermediary	16 months	16 mont hs	Male	
30	Manager of the IT unit	Intermediary	18	18	Female	More than two IT staff participated in this interview

36	Manager of the IT unit	Intermediary	12	4	Male	Also working as customer manager and support invoice unit
----	------------------------	--------------	----	---	------	---

B. BM (only the individual interviews)

Number of employees 600			Number of employees in IT 20			
Interview#	Position of interviewee	Level of Schooling	Years in organisation	Years in IT	Sex	Comments
1	Acting IT Manager	University degree	8	6	Male	Manager of the BPR project
2	Systems analyst	University degree	10	10	Female	IS development
3	Business Systems Analyst	University degree	6	6	Male	Organisational procedures
4	Systems Analyst	University degree	6	6	female	Management of IS

4.3 Telecentre Questionnaires

A. User's questionnaire

QUESTIONÁRIO AOS UTENTES DO TELECENTRO

Usando alguns minutos do seu tempo a preencher este questionário, irá ajudar-nos a servir-lhe melhor. Para tal, basta colocar a letra X nos quadradinhos das opções e preencher os espaços especialmente indicados.

0. Identificação do Inqueridor/ Língua usada para a Entrevista

Data: ----/ Agosto / 2000

Nome do Inqueridor: _____
 Língua Usada para a Entrevista: Portugues Changana Outras: _____

1. Telecentro e Tipo de uso

Indicar se o uso do Telecentro é a título individual ou representa uma instituição ou empresa

Usa o Telecentro a título: Pessoal Instituição/Empresa
 Qual o Telecentro que usa? Manhiça Namaacha

2. Identificação do Utente

Indicar o género e o grupo etário a que pertence e o último nível académico obtido

Género: Masculino Feminino
 Grupo Etário: 0-16 anos 17-25 anos 26-40 anos mais de 41 anos
 Nível Académico: Nenhum Primário Básico Médio Superior

3. Residência / Morada

Indicar se a morada localiza-se na sede do Distrito ou no Interior (Zona Rural)

Vila Zona Rural (Interior)

Bairro de Residência: _____ Distrito: _____

4. Ocupação

Estudante
 Nível: EP1 EP2 Secundário Outros Níveis: _____
Formação de Professores Disciplinas: _____

Professor
Primário Secundário Instrutor

Funcionário do Estado (não professor)
Funcionário de uma Empresa Pública
Conta Própria } Profissão: _____
 Actividade Económica: _____

Empregado de terceiros (Trabalhador de Empresa Privada)
Doméstico(a)
Agricultor(a) do sector familiar
Desempregado(a). A Quanto Tempo? _____ Outras: _____

5. Instituição ou Empresa de Trabalho

<input type="checkbox"/> <i>Escola</i>	Nome da Escola: _____
	Nível: <input type="checkbox"/> <i>Primário</i> <input type="checkbox"/> <i>Básico</i> <input type="checkbox"/> <i>Médio</i>
<input type="checkbox"/> <i>Instituição Pública (não Escola)</i>	Nome da Instituição: _____
<input type="checkbox"/> <i>Instituição ou congregação religiosa</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Empresa Privada</i>	Ramo de Actividade: _____
<input type="checkbox"/> <i>ONG</i>	Nome da ONG: _____
	Área(s) de Intervenção da ONG: _____
	Outros: _____

6. Frequência de Uso dos Serviços

Com que frequência usa os serviços que se seguem e qual o tempo médio de utilização de cada serviço, por visita ou solicitação

	Diária (5 dias/Se)	3 a 4 dias/Se.	1 a 2 dias/Se.	2 dias/ mês	1 dia/ mês		Tempo Médio de Utilização
<input type="checkbox"/> <i>Correio Electrónico</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input checked="" type="checkbox"/> <i>Internet</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Utilização de Computador</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input checked="" type="checkbox"/> <i>Impressão</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Fotocópias</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Encadernação</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Telecartão</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input checked="" type="checkbox"/> <i>Telefone</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Fax</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Televisão/Video/Radio</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Biblioteca</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Encomenda de Serviços</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Informação</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Aluguer de Equipamento</i>	<input type="checkbox"/>	_____					
<input type="checkbox"/> <i>Outros: _____</i>	<input type="checkbox"/>	_____					

7. Participação em cursos Formação ou Treinamento no Telecentro

Já participou em algum curso de formação ou Treinamento, ministrado pelo Telecentro?

Não Sim

Se **Sim**, Especifique os cursos em que participou e avalie-os:

	MBom	Suf	Mau
<input type="checkbox"/> <i>Correio Electrónico</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Internet</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Utilização de Computador</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Forma de utilização dos Serviços e Língua que usa

Especificar se usa os serviços pessoalmente ou os usa por intermédio de Terceiros (pede ajuda) e que Língua usa com maior frequência, para a escrita de mensagens

Para enviar as mensagens: *Faço pessoalmente* *Peço ajuda*

Porquê ? não sei escrever

não sei usar computador

não estou familiarizado com o serviço de E-Mail

Com que língua escreve as Mensagens?

Português

Materna

Estrangeira

Especifique a Língua Materna: _____

Especifique a Língua Estrangeira: _____

9. Finalidade de Uso do Serviço de Internet, E-Mail e Computador

Para que Finalidade usa os Serviços de Internet e E-Mail ?

Uso o E-Mail para me comunicar, **DENTRO DO PAÍS**, com :

- Filho/a* *Irmão/Irmã* *Pais*
 Pais *Amigos* *Outros Familiares*
 Clientes/ Fornecedores *Instituições ou Empresas Congéneras*
 Outros: _____

Uso o E-Mail para me comunicar, **FORA DO PAÍS**, com :

- Filho/a* *Irmão/Irmã* *Pais*
 Pais *Amigos* *Outros Familiares:* _____
 Clientes/ Fornecedores *Instituições ou Empresas Congéneras*
 Indique o(s) País(es) para o(s) qual(is) envia ou recebe mensagens: _____

Alguma das pessoas ou Instituições/Empresas com as quais se comunica também usam Telecentros ou ponto de acesso colectivo?

Não *Sim*

Se **SIM**, indique qual(is)? *Manhiça* *Namaacha* *Outros*

indique o Grau de parentesco ou parceria:

- Filho/a* *Irmão/Irmã* *Clientes / Fornecedores*
 Pai/mãe *Amigo(a)* *Parceiro de Trabalho*

Outros: _____

Outras Finalidades: _____

Usa Internet e/ou E-Mail para a frequentar um Curso de Ensino a Distância?

Não *Sim*

Usa Internet para consultar diversa Informação? Não Sim

Usa Internet para fins escolares? *Não* *Sim*

Que disciplinas lhe obrigam a recorrer a INTERNET? _____

Para que finalidade usa o computador? _____

10. Qualidade de Serviços

Indique a qualidade dos serviços fornecidos e sempre que possível, justifique a classificação atribuída

	MBom	Bom	Suf.	Med.	Mau	
<input type="checkbox"/> <i>Correio Electrónico</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Internet</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Utilização de Computador</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Impresão</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Fotocópias</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Encadernação</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Telecartão</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Telefone</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Fax</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Formação</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Biblioteca</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>Encomendar Serviços</i>	<input type="checkbox"/>	_____				
<input type="checkbox"/> <i>TV/Vide/Radio</i>	<input type="checkbox"/>	_____				

Justifique a atribuição de qualidade do serviços MBom e Bom: _____

Justifique a atribuição de qualidade do serviços Med e Mau: _____

11. Interrupção dos Serviços do Telecentro

Durante a exploração dos serviços do Telecentro, tem sido afectado(a) pela interrupção no fornecimento de Energia Eléctrica?

Nunca *Raras vezes* *Frequentemente* *Sempre*

Durante a exploração dos serviços do Telecentro, tem sido afectado(a) pela interrupção da linha telefónica?

Nunca *Raras vezes* *Frequentemente* *Sempre*

12. Horário de Funcionamento do Telecentro

Dê a sua opinião quanto ao horário de funcionamento (abertura e fecho) do Telecentro

MBom *Bom* *Suficiente* *Medíocre* *Mau*

Sugestão de horário de funcionamento do Telecentro: _____

13. Formação Técnica do Pessoal

Dê a sua percepção quanto às capacidades técnicas demonstradas pelos Técnicos do Telecentro

Considera que a Formação Técnica do pessoal que trabalha no Telecentro é:

Boa *Suf.* *Má*

Para casos em que teve algum problema técnico, a intervenção do Técnico foi:

Boa Suf. Má

14. Impacto do Telecentro

Indique os benefícios (vantagens) e constrangimentos (desvantagens) que o Telecentro traz na **sua vida** ou **empresa/Instituição** e na **comunidade**

Reduz o número de deslocações? Não Sim

Poupa algum dinheiro? Não Sim

Tem estado mais informado? Não Sim

Melhora o seu rendimento escolar (estudantes)? Não Sim

Melhora o nível das aulas (professores)? Não Sim

Melhora o Negócio? Não Sim

Indique (máx. 3) vantagens do Telecentro: _____

Indique (máx. 3) desvantagens do Telecentro: _____

15. Contacto com Computador

Indicar se teve o primeiro contacto com o Computador antes ou depois de se tornar utente do Telecentro

Antes de se tornar utente do Telecentro já tinha tido contacto com computador? Não Sim

16. Parentes que utilizam Telecentro

Indicar se têm algum familiar que utiliza Telecentro

Tem algum familiar que também utiliza Telecentro? Não Sim

Se **SIM**, indique quantos: _____, o(s) Grau(s) de Parentesco: _____

Que Telecentro(s) o(s) teu(s) familiares usa(m)? _____

17. Distância, Custos de deslocação e Meio de Transporte para chegar ao Telecentro

Quanto tempo leva do seu local de residência ao Telecentro?

+5min +15min +30min +60min +120min +120

Qual o meio de transporte que usa? A pé Bicicleta Mota

Transporte público Viatura Particular

Quanto dispense (gasta em Meticais) para Chegar ao Telecentro? _____

18. Cartões do Telecentro

Tem cartão de utente? Não Sim

Se **Sim**, o que acha sobre a taxa de utente?

Baixo Aceitável Alto

Se **Não**, justifique porquê não é utente: _____

Tem cartão de membro/estudante? Não Sim

Se **Sim**, o que acha sobre a taxa de membro?

Baixo Aceitável Alto

19. Custo dos Serviços

Indique se os **preços** praticados pelo Telecentro são, Baixos, Aceitáveis ou Altos

	Baixo	Aceitável	Alto
<input type="checkbox"/> <i>Correio Electrónico</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Internet</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Utilização de Computador</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Impressão</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Fotocópias</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Encadernação</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Telecartão</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Telefone</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Fax</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Formação</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>Encomendar Serviços</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <i>TV/Vide/Radio</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Auscultação para a introdução de Novos Serviços e Melhoramento dos Serviços já existentes

Para além dos serviços disponíveis, que outros serviços gostaria que o Telecentro disponibilizasse?

Na sua opinião, o que deve ser feito para a melhoria da qualidade de serviços prestados pelo Telecentro ? _____

Agradecemos a sua ajuda !

Satisfação dos Utentes é o nosso primeiro objectivo!

B. Potential User's questionnaire

QUESTIONÁRIO A POTENCIAIS UTENTES DO TELECENTRO

Usando alguns minutos do seu tempo a preencher este questionário, irá ajudar-nos a servir-lhe melhor. Para tal, basta colocar a letra X nos quadradinhos das opções e preencher os espaços especialmente indicados.

O. É potencial utente do Tecentro da

 Manhiça
 Namaacha

Data do Inquérito: ____ / Agosto / 2000

1. Identificação do Utente

Indicar o género e o grupo etário a que pertence.

 Género: *Masculino*
 Femenino

 Grupo Etário: *0-16 anos*
 17-25 anos
 26-40 anos
 mais de 40anos

2. Residência / Morada

Indicar se a morada localiza-se na sede do Distrito ou no Interior (Zona Rural)

 Vila
 Zona Rural (Interior)

Bairro de Residência: _____ Distrito: _____

3. Ocupação

Indique a sua actual ocupação e a instituição onde estuda ou trabalha

 Estudante

Nível de Escolaridade: _____

Escola onde estuda: _____

 Professor

Nível de Académico: _____

Escola onde Trabalha: _____

Outra Ocupação: _____

4. Conhecimento de Telecentro / Uso de Computador

 Sabe o que é um Telecentro? *Não* *Sim*

 Se **Sim**, conhece algum? Qual: _____

 Tem necessidade de usar um Telecentro? *Não* *Sim*

 Se **Sim**, por que razão não uso o Telecentro?

 distância
 preço
 horario

outras razões: _____

Alguma vez usou Computador?

 Não
 Sim

5. Parentes que utilizam Telecentro

Indicar se tem algum familiar que utiliza Telecentro

Tem algum familiar que utiliza algum Telecentro? Não Sim

Se **SIM**, indique quantos: _____, o(s) Grau(s) de Parentesco: _____

Que Telecentro(s) o(s) teu(s) familiares usa(m)? _____

6. Serviços que pode usar no Telecentro

Se tivesse acesso ao Telecentro, que serviços gostaria de usar ?

<u>SERVIÇO</u>	<u>FINALIDADE DE USO DO SERVIÇO</u>
<input type="checkbox"/> Correio Electrónico	_____
<input type="checkbox"/> Internet	_____
<input type="checkbox"/> Utilização de Computador	_____
<input type="checkbox"/> Impressão	_____
<input type="checkbox"/> Fotocópias	_____
<input type="checkbox"/> Encadernação	_____
<input type="checkbox"/> Telecartão	_____
<input type="checkbox"/> Telefone	_____
<input type="checkbox"/> Fax	_____
<input type="checkbox"/> Formação	_____
<input type="checkbox"/> Biblioteca	_____
<input type="checkbox"/> Encomendar Serviços	_____
<input type="checkbox"/> TV/Vide/Radio	_____

7. Informação da Internet

Se tivesse acesso à Internet, que tipo de informação lhe interessaria? Seleccione, por um **X** indicando o nível de Importância na respective coluna

Nível de Importância Tipo de Informação	MUITO IMPORTANTE	COM ALGUMA IMPORTANCIA	POUCA IMPORTÂNCIA	NENHUMA IMPORTÂNCIA
Educação				
Cuidados de Saúde				
Eventos sociais / culturais				
Estado do Tempo				
Informação Governamental – taxas, leis, procedimentos				
Informação Local				
Agricultura				
Comercio				
Desporto				
Cultura				
Religião				
Diversão				
Outro				

8. Custo dos Serviços

Quanto está disposto a pagar pelo uso de cada um dos serviços que se seguem?

<input type="checkbox"/> Correio Electrónico	_____
<input type="checkbox"/> Internet	_____
<input type="checkbox"/> Utilização de Computador	_____
<input type="checkbox"/> Impresão	_____
<input type="checkbox"/> Fotocópias	_____
<input type="checkbox"/> Encadernação	_____
<input type="checkbox"/> Telecartão	_____
<input type="checkbox"/> Telefone	_____
<input type="checkbox"/> Fax	_____
<input type="checkbox"/> Formação	_____
<input type="checkbox"/> Encomendar Serviços	_____
<input type="checkbox"/> TV/Vide/Radio	_____

Agradecemos a sua ajuda !

Satisfação dos Utentes é o nosso primeiro objectivo!

4.4 Telecentre: Group discussion guideline

Group discussion guide for CAL meeting

Objectivo do encontro

Neste encontro espera-se que os participantes sejam capazes de identificarem os pontos Forte, fracos, oportunidades ameaças do seu telecentro.

Aspectos chaves da discussão

Informação necessaria para o telecentro
 Prioridade dos servicos
 Novos servicos
 Precos
 Recursos
 Beneficios desta experiencia
 Futuro do telecentro

Sequencia dos eventos

Apresentação dos participantes em termos gerais e profissionais eo seu papel no telecentro

Apresentar o programado dia e o que se espera de cada participante

Identificação das capacidades internas em termos de que tornam telecentro forte

Identificação das fraquezas internas

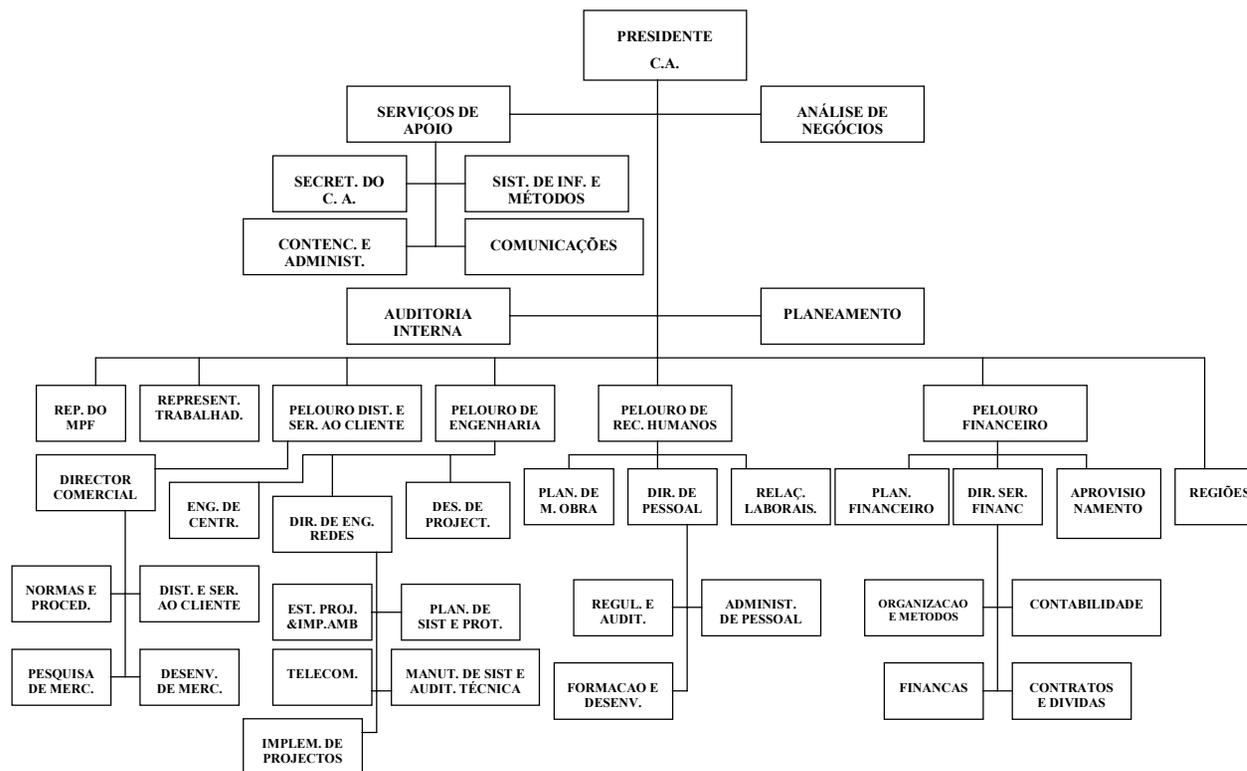
Identificação das oportunidades externas

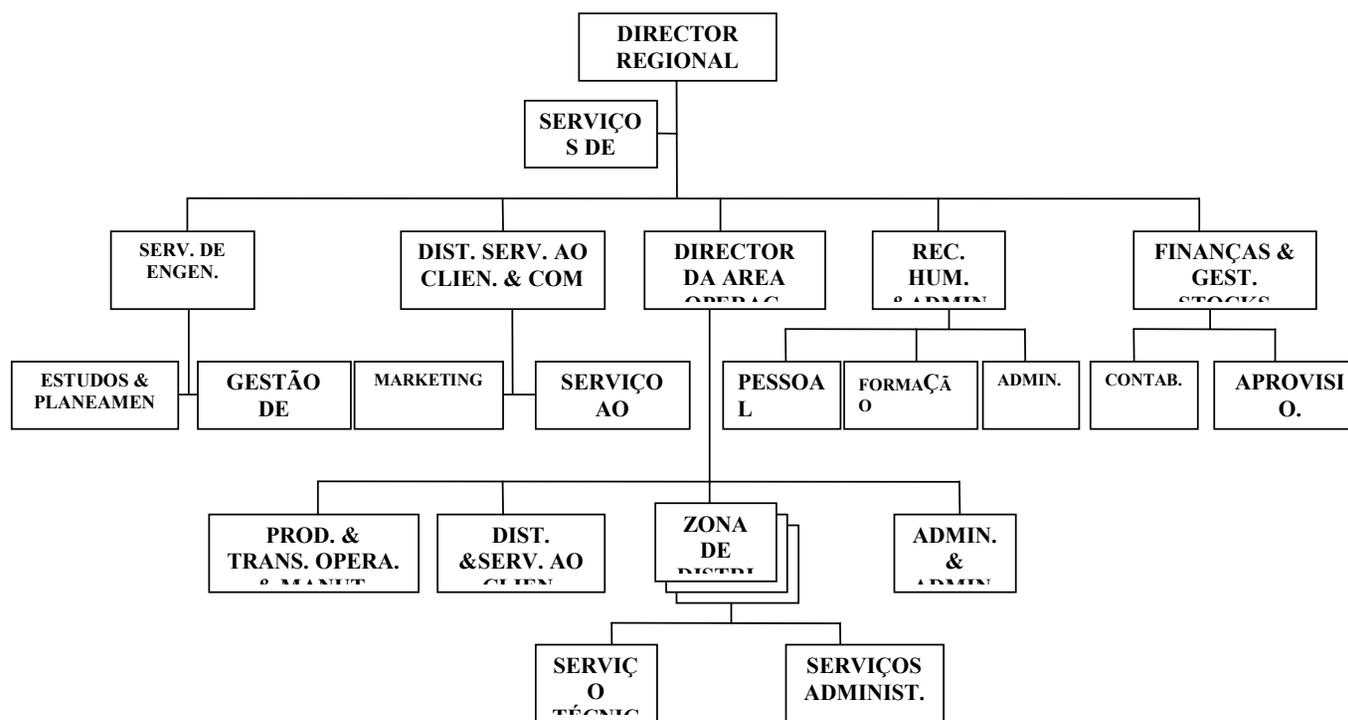
Identificação das Ameaças externas.

Com a identificação deste pontos vai se identificar as potencialidades do telecentro e os seus constringimentos

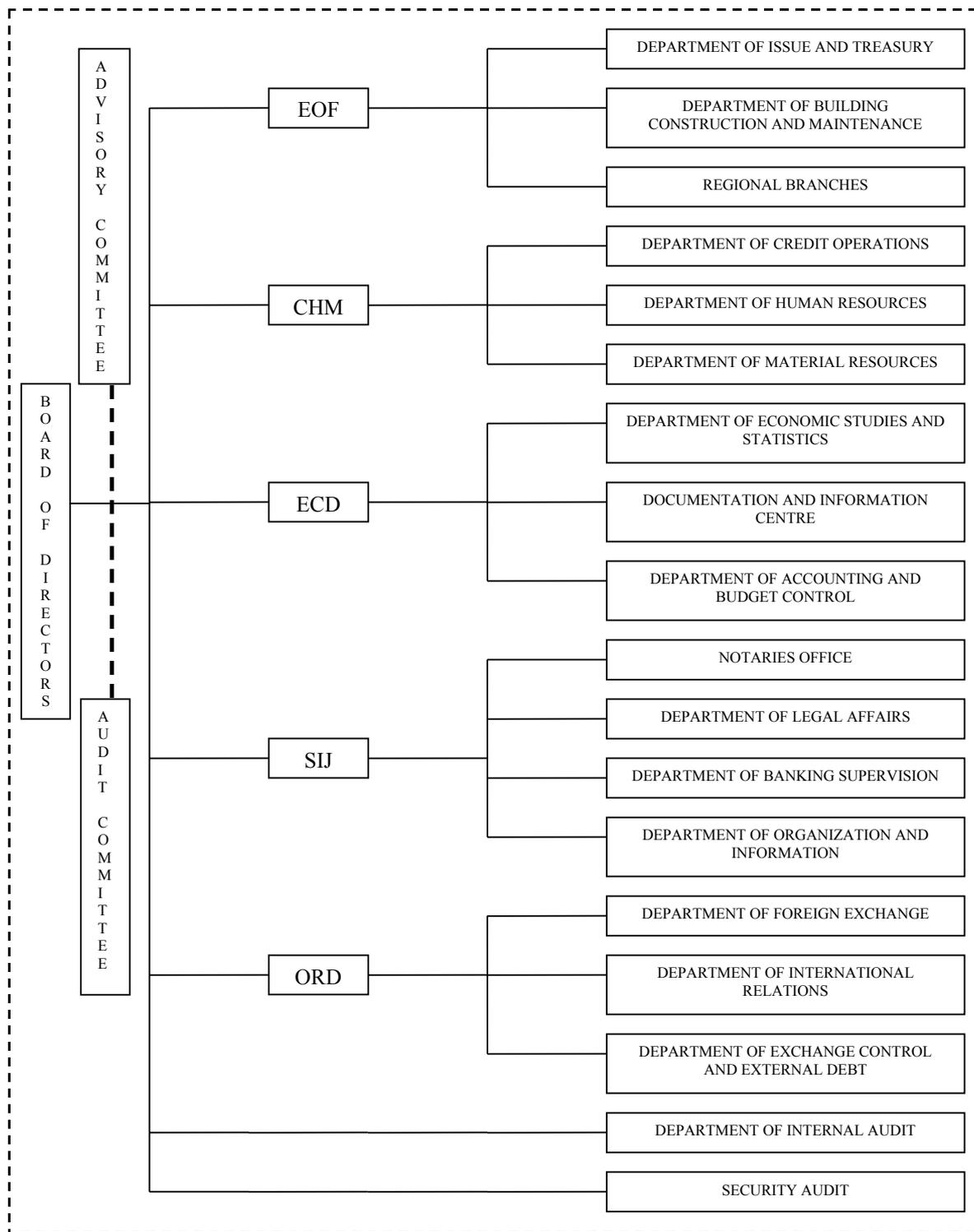
Na base desta análise qual é o futuro do telecentro?

4.5 EDM organisational structure



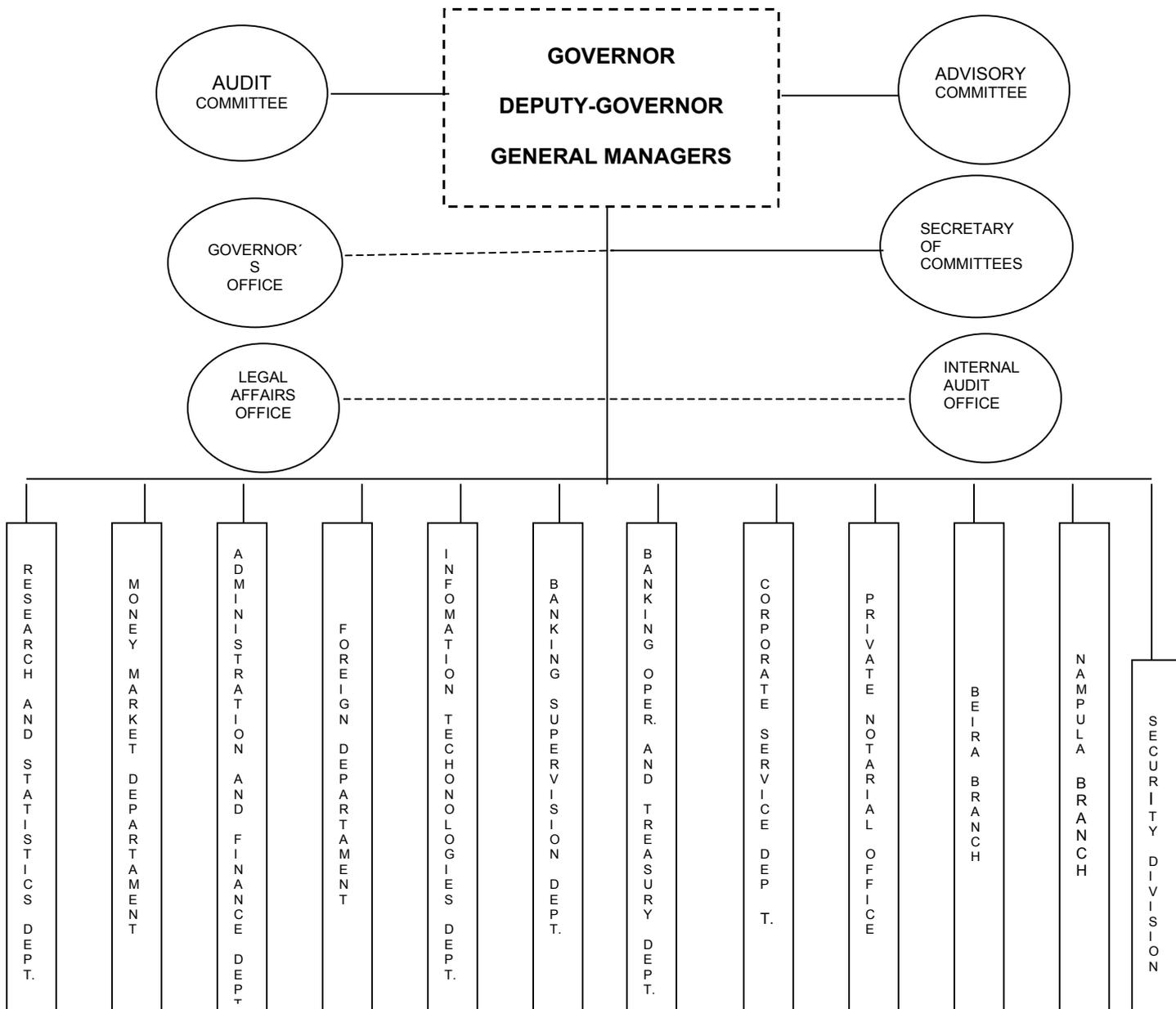


4.6 BM organisational structure before BRP project



LEGENDA: EOF Issue, Building Construction and Branch
 CHM Credit, Human and Material Resources
 SIJ Supervision, Information Technology and Legal Affairs
 ECD Economic Studies, Accounting and Documentation
 ORD Operations, International Relations and Foreign Department

4.7 BM organisational structure after BPR



4.8 Summary of institutions interviewed during Telecentre study

Manhiça

Sector	Nome da empresa/ Instituição	Nível de escolaridade mais baixo	Nível de escolaridade mais alto	Nº de Funcio- nários	Nº de Funcio- nários que usam computador	A empresa / Instituição usa Telecentro?
Governmental	Direcção Distrital de Educação	7ª classe	Médio	10	4	sim
	Direcção Distrital de Agricultura	4ª calsse	Médio	6	0	sim
	Administração da Manhiça	6ª classe	Médio	13	3	sim
	Conselho Municipal	2ª classe	Médio	46	0	sim
Telecomunicações	TDM	4ª classe	10ª classe	9	1	sim
Energia	EDM	1ª classe	Médio	8	2	sim
Agro-industrial	Inácio de Sousa	Analfabeto	Bacharelato	426	15	Não
	Maragra	2ª classe	Licenciatura	52	25	Não
Hotelaria	Restaurante Laurentina	4ª classe	7ª classe	15	0	sim
ONG	Actionaid	6ª classe	Licenciatura	18	8	sim
	ANAMA	Analfabeto	Licenciatura		0	Não
	Frelimo	2ª classe	Licenciatura	1600 (23)	0	sim

Namaacha

Sector	Nome da empresa/ Instituição	Nível de escolaridade mais baixo	Nível de escolaridade mais alto	Nº de Funcio- nários	Nº de Funcio- nários que usam computador	A empresa / Instituição usa Telecentro?
Governamental	Direcção Distrital de Agricultura e Pescas	Analfabeto	Superior	6	0	sim
	Direcção Distrital de Saude	2ª classe	Superior	48	1	sim
Telecomunicações	TDM	6ª classe	Médio	14	7	não
Hotelaria e comercio	Hotel Libombos	3ª classe	12ª classe	65	12	sim
	Simão da Costa	Analfabeto	9ª classe	15	0	sim
	Industria panificadora	Analfabeto	10ª classe	6	0	sim
Ensino	Colégio Maria Auxiliadora	Básico	Licenciatura	3	2	Sim
Polícia e segurança	Comando da PRM	6ª classe	11ª classe	45	0	Sim
Partido politico/organisaç ões	Frelimo	2ª classe	9ª classe	300	0	sim
	OJM	6ª classe	10ª classe	30 (4)	0	sim
	OMM	4ª classe	11ª classe	30	0	sim