

# MONITORIA COMUNITÁRIA INDEPENDENTE AO PASD-PE



Plataforma da Sociedade Civil Moçambicana  
para a Protecção Social

## Contexto

Em 2020, a pandemia da COVID-19 chegou à Moçambique em um momento de fragilidade económica e social, quando o país tenta se recuperar dos efeitos devastadores dos ciclones tropicais Idai e Kenneth (2019), implicando um impacto de grande dimensão sobre a população vulnerável, agravando as suas condições de vida.

Assim, o Governo da República de Moçambique com apoio dos seus parceiros técnicos e financeiros na área de protecção social, desenhou e está a implementar o Plano Nacional de Resposta em Protecção Social à COVID-19, consistente na activação do Programa Apoio Social Directo – Pós Emergência (PASD-PE) nas zonas urbanas, peri-urbanas e fronteiriças para fornecer transferências monetárias (1,500 meticais por mês) por tempo determinado (6 meses) aos agregados familiares mais afectados pelo impacto económico negativo derivado da imposição de medidas de prevenção para travar a expansão do vírus.

Neste âmbito, a Plataforma da Sociedade Civil Moçambicana para a Protecção Social (PSCM-PS) levou a cabo uma acção de Monitoria Comunitária Independente (MCI) ao PASD-PE junto das populações afectadas pela emergência e pela COVID-19 no distrito de Montepuez, província de Cabo Delgado, em coordenação com o seu parceiro local, o Centro de Promoção da Cidadania (CEPCI) e colaboração do INAS Delegação de Montepuez, com o apoio da Organização Internacional do Trabalho (OIT). O objectivo é de recolher percepções e constatações por parte dos beneficiários relativamente aos processos inerentes à implementação do PASD-PE para apresentar ao INAS, IP e parceiros, visando a melhoria da implementação do programa.

No geral, foi considerado pelos beneficiários e comunidades que o PASD-PE está a contribuir para aumentar a resiliência das populações afectadas pela emergência e pela COVID-19. No que diz respeito à implementação do programa, constatou-se que está a decorrer de acordo com o previsto, contudo havendo necessidade de se solucionar urgentemente as dificuldades relacionadas com: i) a falta de informação sobre aspectos do programa relacionados com o valor, a periodicidade de pagamento e o período de implementação do programa; ii) a canalização de queixas e a gestão dos casos de reclamações; e iii) a activação de outras formas de recebimento do subsídio nas zonas mais distantes.

## O QUE É A MCI?

A Monitoria Comunitária Independente (MCI) é um modelo de participação comunitária de processos de monitoria independente feita aos serviços prestados pelo governo nos programas de protecção social básica (não contributiva).

A MCI é implementada em estreita colaboração com MGCAS-INAS, IP, Organizações da Sociedade Civil (OSC) locais, comités e líderes comunitários, e beneficiários dos programas.

A informação recolhida através da MCI permite um melhor conhecimento dos desafios e sucessos na operacionalização dos programas, incluindo a identificação dos problemas e soluções encontradas localmente.

Actualmente, a PSCM-PS é líder da MCI no país, tendo iniciado a sua implementação em 2012, o que permitiu adquirir e consolidar um conhecimento e experiência neste modelo, que já abrangeu mais de 40 distritos do país, com o objectivo de melhorar os programas de segurança social básica em particular o PSSB e, desde 2020, com apoio da OIT, o PASD-PE.



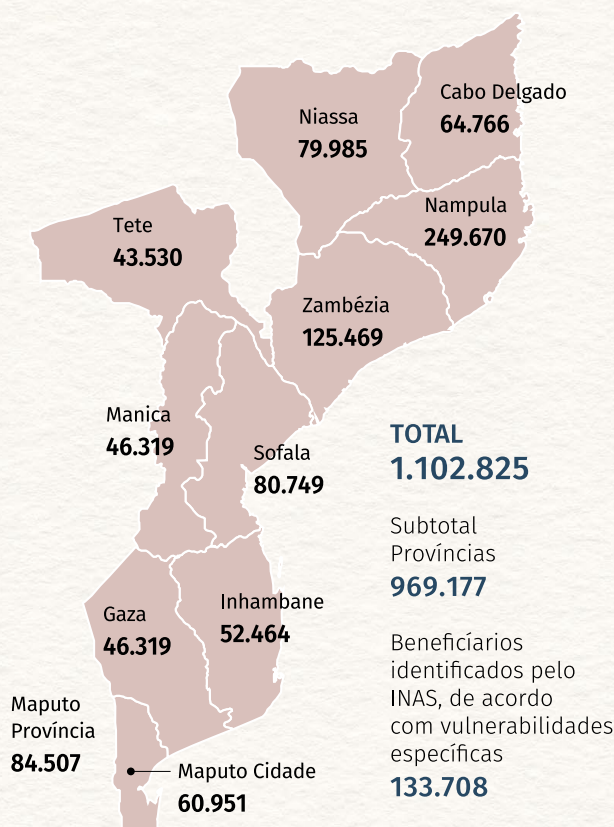
## Programa Apoio Social Directo - Pós-Emergência (PASD-PE)

O Plano Nacional de Resposta em Protecção Social à COVID-19, actualmente em implementação, é ancorado na Estratégia Nacional de Segurança Social Básica (ENSSB II 2016-2024), que permite a activação de programas de protecção social em cenários de emergência através de pagamentos adicionais de subsídios aos beneficiários dos programas de apoio social mais afectados pelos choques, com ajustamentos ao PSSB, PASP e PASD (PASD-PE)<sup>1</sup>.

O Plano é liderado pelo Ministério do Género, Criança e Acção Social (MGCAS) e pelo Instituto Nacional de Acção Social (INAS, IP), tendo como objectivo assegurar apoio social através de transferências monetárias e reforçar a resiliência dos agregados familiares (AFs) em situação de pobreza e vulnerabilidade expostos aos efeitos socioeconómicos negativos da emergência da COVID-19, e implica a activação do PASD-PE nas áreas geográficas definidas:

- Com o PASD-PE “COVID-19”, pretende-se implementar transferências monetárias directas para 1.102.825 novos AFs em todo o país, no valor de 1.500 meticais por mês, feitas trimestralmente, durante 6 meses, para famílias vulneráveis nas áreas urbanas, peri-urbanas e fronteiriças das zonas mais afectadas pelos efeitos socioeconómicos negativos resultantes da COVID-19.
- Para facilitar o processo de pagamento do PASD-PE, o Governo de Moçambique tomou a iniciativa de efectuar pagamentos electrónicos (via Mpesa), que foram antecedidos de um processo de abertura de contas Mpesa, distribuição de telemóveis e de cartões SIM (em colaboração com a Vodacom) para os beneficiários inscritos no programa.
- A identificação dos beneficiários foi feita pelo INAS, IP com a participação das estruturas administrativas e comunitárias locais, antecedida de divulgação dos critérios de elegibilidade.

### Beneficiários do PASD-PE COVID-19 e áreas geográficas seleccionadas no país<sup>2</sup>



A MCI realizada ao PASD-PE teve como zona alvo o distrito de Montepuez, em Cabo Delgado, que tem um total de **9.110 beneficiários no programa** nos 19 bairros urbanos, periurbanos e fronteiriços recém-inscritos no âmbito do PASD-PE (COVID-19 e ciclone Kenneth).

Para garantir a execução de um ciclo de MCI ajustado à actual realidade, toda a acção foi antecedida de um processo de preparação das equipas de trabalho de campo que incluiu a discussão e aprovação das técnicas e métodos a serem usados, a definição de horários convenientes e medidas de higienização e prevenção da COVID-19 no trabalho com os beneficiários e comunidades, e o estabelecimento de uma base de colaboração com os Permanentes do INAS, IP e Líderes Comunitários.

A monitoria do PASD-PE contou com toda abertura do INAS Delegação de Montepuez para a sua realização.

1. Programa Subsídio Social Básico (PSSB), Programa Acção Social Produtiva (PASP), Programa Apoio Social Directo (PASD), Programa Apoio Social Directo Pós-Emergência (PASD-PE)  
2. Resumo - Plano de Resposta à COVID-19 em Moçambique - protecção social - INAS, 2020

## Principais realizações da MCI ao PASD-PE em 2020

A MCI ao PASD-PE foi realizada no distrito de Montepuez, província de Cabo Delgado, abrangendo 19 bairros. Para efectivar a sua realização, a PSCM-PS operou em coordenação com o Centro de Promoção da Cidadania (CEPCI), organização parceira de implementação local, e em colaboração com o INAS Delegação de Montepuez, tendo no processo:

- ✓ **Capacitado 20 monitores comunitários** (8 mulheres e 12 homens com experiência anterior na MCI ao PSSB) com o objectivo de dotá-los de capacidades técnicas e comportamentais para melhor efectivação das actividades do campo inerentes à monitoria do PASD-PE.
- ✓ **Feito o mapeamento**, em conjunto com os monitores comunitários e Permanentes do INAS, IP dos 19 bairros urbanos e periurbanos alvos da MCI ao PASD-PE.
- ✓ **Feita a recolha, sistematização e validação de informação**, combinando questionários individuais a beneficiários do PASD-PE seleccionados aleatoriamente, com discussões em grupos focais nas comunidades, abrangendo 1.583 beneficiários.
- ✓ **Realizada a monitoria independente** com equipas compostas por Monitores Comunitários, Permanentes, Secretários dos Bairros e Técnicos de Campo do CEPCI.
- ✓ **Realizados quatro debates comunitários** de grupo focal para validação de informação entre beneficiários e comunidades.
- ✓ **Realizados dois encontros distritais** para partilha de informação e discussão das principais preocupações e possíveis soluções de assuntos relacionados com o PASD-PE.



Fotos: ©PSCM-PS

### Locais de implementação da MCI ao PASD-PE

Distrito de Montepuez, Cabo Delgado				
Beneficiários directamente envolvidos por bairros				
Nº	Bairros	Mulheres	Homens	Total
1	Mahipa	46	59	105
2	Matunda	14	16	30
3	Matuto 2, 3 e 4	148	125	273
4	Maviha	30	35	65
5	Mirige	122	78	200
6	Melapane	14	36	50
7	Nacate	146	54	200
8	Namueto	77	23	100
9	Napai	102	48	150
10	Nicuapa	26	24	50
11	Nihula	21	29	50
12	Ncoripo	120	85	205
13	Pitimpine	44	61	105
<b>Total</b>		<b>910</b>	<b>673</b>	<b>1.583</b>
Participantes nos encontros de validação				
	Beneficiários nos encontros de validação			19
	Líderes comunitários			19
	Permanentes do INAS, IP			19
	Monitores Comunitários			20
<b>Total</b>				<b>77</b>

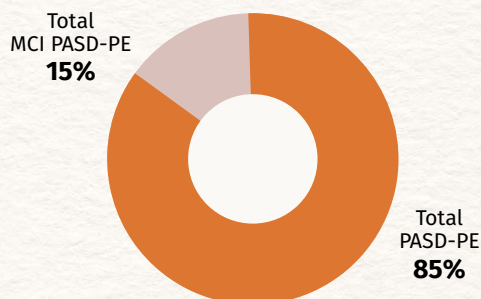
**Total de envolvidos directos nas comunidades**

**1.660**

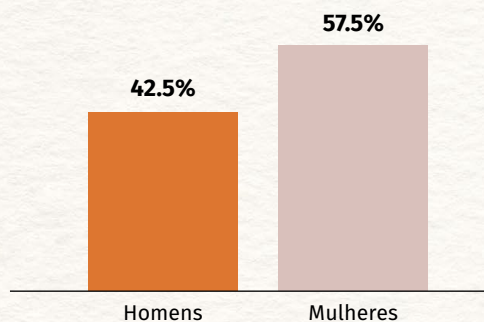
## Alguns Resultados Demonstrativos dos Inquéritos

Na MCI ao PASD-PE, foi recolhida uma amostra aleatória e significativa de 1.583 beneficiários inquiridos, o que representa cerca de 15% do total de beneficiários inscritos no programa ao nível do distrito. Do universo dos beneficiários inquiridos, a maioria são mulheres com uma percentagem correspondente a 57%.

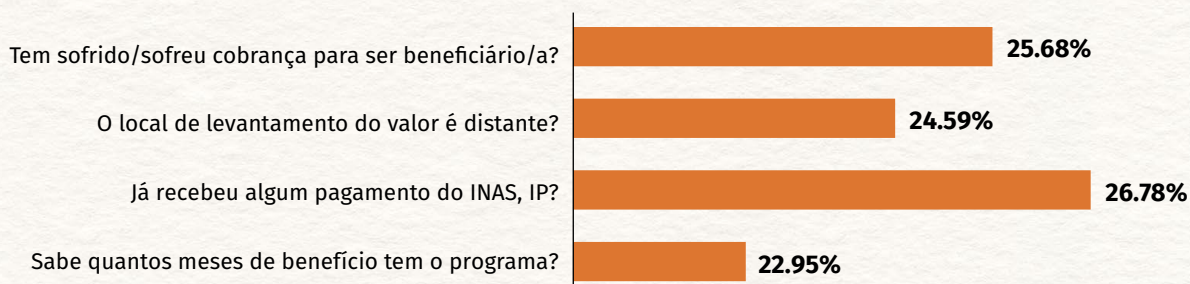
### Beneficiários envolvidos na MCI sobre o total no programa PASD-PE no distrito



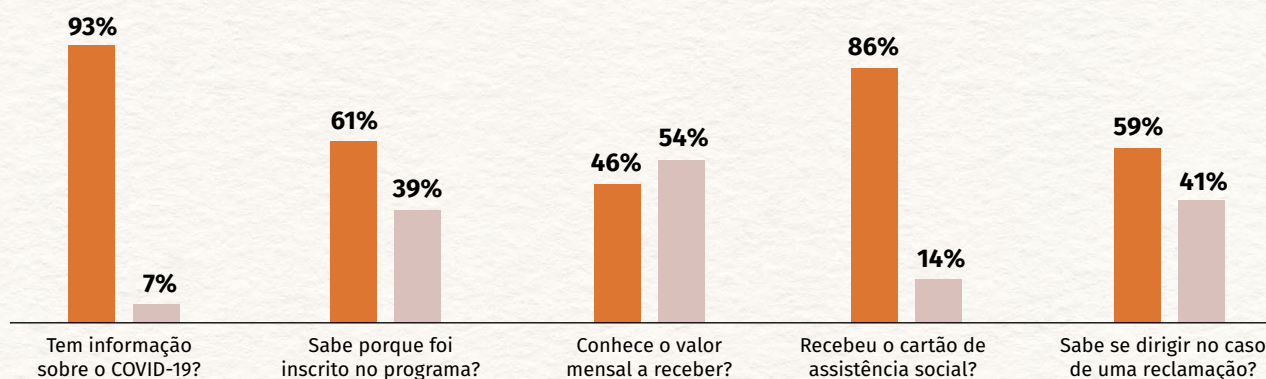
### Beneficiários inquiridos pela MCI



Das questões apresentadas no inquérito, apesar da maioria dos inquiridos ter respondido afirmativamente aos itens apresentados, observou-se uma percentagem significativa de beneficiários que responderam negativamente, tendo afirmado que não sofreram cobranças para serem beneficiários (25.7%), que o local de levantamento é distante (24.59%), que não receberam nenhum pagamento do INAS, IP (26.78%) e também que não sabem quantos meses de benefício tem o programa (22.95%).



Pelo gráfico abaixo constata-se que a maioria dos inquiridos tem informação sobre a COVID-19 (93%), sabem porquê foram inscritos no programa (61%), receberam cartão de assistência (86%) e sabem para onde se dirigir em caso de reclamações (59%). Contudo, a maioria dos beneficiários desconhece o valor mensal que irão receber em decorrência da implementação do programa (54%).





Beneficiários do PASD-PE sendo inquiridos

## PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES

### Assuntos que constituem maior preocupação dos beneficiários do PASD-PE:

1. Falta de informação sobre o PASD-PE relacionada com o valor, a periodicidade de pagamento e o período de implementação do programa;
2. Problemas no processo de registo de alguns beneficiários, que tiveram que aproximar-se ao INAS, IP para regularizar a sua situação, pois alguns números atribuídos no sistema de registo de beneficiários apareciam com outros nomes;
3. Segurança e manuseamento dos telefones celulares atribuídos para o recebimento do subsídio. Alguns beneficiários tem sido ameaçados por desconhecidos para entregarem os telefones e outros afirmam terem algumas dificuldades no manuseamento do telefone;
4. Os beneficiários mostram preocupação em relação ao local onde podem efectuar o levantamento, ou seja, procuram saber se podem efectuar em qualquer parte do distrito;
5. O serviço Mpesa não se encontra disponível nos bairros mais distantes, sendo que os que estão nestas mesmas zonas distantes terão dificuldades em aceder aos serviços, para efeitos do recebimento do subsídio;
6. Capacidade de prontidão de resposta na gestão de casos e reclamações. Portanto, o INAS, IP deverá envidar esforços para maior celeridade dos processos.

Nota: de entre outras mais, durante as discussões nos grupos focais comunitários, estas foram as preocupações de prioridade escolhidas pelos beneficiários do PASD-PE para serem abordadas e discutidas nos encontros distritais junto com o governo local.

### Assuntos que constituem maior preocupação dos líderes comunitários:

- Necessidade de se ter maior conhecimento do PASD-PE por parte da comunidade, em aspectos específicos como o valor, a periodicidade de pagamento dos subsídios, o período de implementação e quem deve se beneficiar;
- Clarificação da dúvida em relação à devolução dos telemóveis após o término do programa;
- Tratamento dos casos dos beneficiários que perdem os telefones;
- Orientação pelos líderes aos beneficiários de como melhor fazer uso do valor recebido de forma sustentável e trazendo mais-valia às famílias;
- Devido à pandemia da COVID-19, mesmo com o cumprimento das medidas de prevenção, está sendo difícil o trabalho dos líderes comunitários e comitês comunitários de protecção social pelo receio de contaminação.

## Principais pontos debatidos nos encontros distritais:

Avaliação conjunta do ciclo das actividades do PASD-PE



Como gerir o caso dos bairros que não possuem serviços de Mpesa

Desconhecimento dos objectivos da inscrição para beneficiário do PASD-PE



Desconhecimento da duração do programa PASD-PE

A quem ou onde se dirigir no caso de reclamação

Desconhecimento do valor mensal a receber através do Mpesa



Atribuição de PIN único nos telefones

Dificuldades do uso dos telefones pelas pessoas idosas

Inoperância de muitos telefones dos beneficiários



Visitas domiciliárias quase inexistentes, de acordo com os resultados da monitoria



## **Propostas para possíveis soluções dos problemas levantados**

**As propostas abaixo descritas resultam das discussões dos grupos focais comunitários e foram também apresentadas nos encontros distritais:**

- Qualquer anomalia que os beneficiários forem observando nos seus telefones, devem comunicar de imediato ao Permanente do seu bairro ou pessoalmente no INAS, IP;
- Os telefones foram activados com código único, mas o beneficiário pode mudar o mesmo colocando outro da sua preferência. Tal informação deve ser melhor disseminada;
- Houve divulgação do programa PASD-PE, sua duração e o valor mensal a receber, bem como as razões e critérios para inscrição no INAS, IP, mas recomenda-se que este seja um trabalho continuado de informação, para ser o mais abrangente possível;
- Recomenda-se ao INAS, IP que efectue o pagamento dentro do período estabelecido (trimestral) que foi divulgado, de modo a que se evite reclamações do não cumprimento da periodicidade e para que o pagamento de valor acumulado não confunda os beneficiários sobre os valores a receber;
- Os Permanentes, em conjunto com as estruturas comunitárias, devem assegurar um maior apoio aos beneficiários com pouca ou total incapacidade de manuseamento de telefones e de gestão das suas contas de Mpesa, garantindo-se que seja passada informação e explicações sem que os agentes tenham acesso às contas e valores dos beneficiários;
- Recomenda-se ao INAS, IP a envidar esforços para que os pagamentos aos beneficiários possam ser abrangidos por outros serviços electrónicos da banca móvel (ex: Movitel e-Mola, bancos comerciais-conta móvel, etc.) para além do Mpesa de modo a permitir um maior e mais rápido acesso aos subsídios, particularmente aos beneficiários que residem em zonas mais distantes;
- O INAS, IP deve envolver mais os Líderes Comunitários, Secretários de Bairros e Comitês Comunitários na divulgação de informação e para facilitar o recebimento de casos e retorno/feedback aos beneficiários, contribuindo para maior celeridade na resolução dos processos.

**A realização da MCI ao PASD-PE também contribuiu para que fossem alcançados os seguintes resultados ao nível do distrito:**

- Mobilizados os agentes económicos dos bairros em que, até no final da presente monitoria, não tinham disponível o serviço de levantamento via Mpesa para poderem licenciar-se junto da empresa Vodacom de modo a facilitar o processo de levantamento seguro dos subsídios;
- Durante o decurso da MCI, os Permanentes, Monitores e Técnicos dos parceiros locais da PSCM-PS, tomaram a oportunidade para reforçar a divulgação feita pelo INAS, IP sobre o PASD-PE junto dos beneficiários envolvidos na monitoria, com ênfase nos objectivos do programa, critérios e formas de inscrição, valores a receber via Mpesa e sobre a duração do programa;
- No final do processo, todos os beneficiários do PASD-PE que participaram da MCI, nas várias etapas e níveis, demonstraram ter adquirido conhecimento sobre como e a quem colocar as suas inquietações ou reclamações no caso de enfrentarem algum constrangimento emergente do processo de inscrição ou de pagamento do subsídio;
- A MCI permitiu que os beneficiários envolvidos fossem plenamente esclarecidos pelo INAS, IP e pela Vodacom sobre a questão do código de acesso (PIN único) e seu manuseamento.

## **Considerações Finais**

A mais-valia da MCI é a de ressaltar com clareza e evidências as constatações e aspectos importantes que requerem atenção nos meses subsequentes aquando da implementação e expansão do PASD-PE COVID-19, como uma ferramenta útil para acompanhar a implementação do Plano de Resposta, cabendo ao INAS, IP analisar e procurar as devidas soluções, em função da capacidade e condições existentes ou por investir.



Plataforma da Sociedade Civil Moçambicana  
para a Protecção Social



© UNICEF/Moz/A. Marques



© PSCM-PS



© PSCM-PS

“  
*Por uma protecção social inclusiva e justa*  
”

**Ficha técnica:**

**Propriedade:** Plataforma da Sociedade Civil Moçambicana para Protecção Social

**Autores:** Acia Sales (consultora PSCM-PS), Sérgio Falange (PSCM-PS), Amina Pais (PSCM-PS)

**Layout:** DesignEID Daniela Cristofori

**Tiragem:** 500 copias

**Dezembro, 2020**

Com apoio da OIT

através do financiamento do Programa Conjunto das Nações Unidas para Protecção Social



Organização  
Internacional  
do Trabalho



Government of the Netherlands

