



**República de Moçambique**  
**Ministério do Género, Criança e Acção Social**

**Programa Apoio Social Directo**  
**Post-emergencia**

# **Manual de Operações**

**Maputo, Outubro de 2019**

## **FICHA TÉCNICA**

**Título:** Manual do PASD Pós-Emergência

**Editor:** Ministério do Género, Criança e Acção Social

Maputo – Moçambique

**Produção:** Direcção Nacional de Acção Social (DNAS)

**Coordenação:** Moisés Comiche, Graciano Langa, Luísa Isabel Gimo Cumba, Castigo Filimone Massinga

**Elaboração:** Olívia Faite, Félix Matusse, Carlota Benjamim Tomucene, José Saíde, Gito Amaral Mataba, Délio Munhemeze, Nelson Chitive, Sebastião Estevão, Carla Macamo

**Revisão:**

**Colaboração:** INGC, Christophe Ribes Ros, Noel Trindade, Victória Arboleda, Ivan Langa, Nércio Doane, Rui Jonas.

**Grafismo:** Departamento de Assistência Social (DAS-INAS)

**Aprovação:** Conselho Consultivo do MGCAS

**Impressão:**

**Tiragem:** 1500 Exemplares

**Difusão:** Direcção Nacional de Acção Social (DNAS)

© 2019

## ÍNDICE

GLOSSÁRIO .....	iii
LISTA DE FIGURAS .....	vii
LISTA DE TABELAS .....	viii
LISTA DE ACRÓNIMOS.....	ix
I.INTRODUÇÃO .....	1
<b>1.1. Contexto e Descrição</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2.Objectivo do Manual</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3.Conteúdo do Manual de Operações</b> .....	<b>3</b>
II.OBJECTIVOS DO PROGRAMA .....	4
<b>2.1.Objectivo Geral</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2.Objectivos Específicos</b> .....	<b>4</b>
<b>2.3. Beneficiários</b> .....	<b>4</b>
<b>2.4.Valor da transferência</b> .....	<b>4</b>
III.ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA.....	5
<b>3.1. Selecção dos Beneficiários</b> .....	<b>5</b>
3.1.1.Portas de Entrada .....	5
3.1.2.Critérios de Elegibilidade .....	6
3.1.3.Documentos de Identificação .....	6
3.1.4.Priorização .....	7
3.1.5.Processo de focalização dos beneficiarios .....	8
3.1.6.Sensibilização e/ou Divulgação ao nível local.....	13
<b>3.2. Inscrição dos beneficiários</b> .....	<b>14</b>
3.2.1.Actividades de preparação da inscrição .....	14
3.2.2.Preparação da logística da inscrição .....	15
3.2.3.Preparação do dia de inscrição.....	15
3.2.4.Identificação dos agregados e dos receptores principais .....	16
3.2.5. Comunicação específica no dia de inscrição .....	16
3.2.6.Inscrição.....	17
<b>3.3. Pagamentos</b> .....	<b>17</b>

3.3.1.Frequência dos Pagamentos.....	17
3.3.2.Titular dos benefícios.....	17
3.3.3.Terceirização dos pagamentos.....	17
3.3.4.Local de pagamento e distância a percorrer pelos beneficiários.....	18
3.3.5.Preparação logístico dos pagamentos.....	19
3.3.6.Campanha de comunicação antes dos pagamentos.....	19
3.3.7.Decurso do pagamento.....	19
<b>3.4.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5. Critérios de Saída do Programa.....</b>	<b>19</b>
3.5.1.Duração da participação no programa.....	20
3.5.2.Encaminhamento dos beneficiários.....	20
<b>IV.GESTÃO DAS QUEIXAS E RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.Casos possíveis de queixas e reclamações.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.Meios disponíveis para fazer uma reclamação.....</b>	<b>21</b>
<b>3.3.Comunicação sobre queixas e reclamações.....</b>	<b>22</b>
<b>3.4.Resolução das queixas e reclamações.....</b>	<b>22</b>
<b>IV.RESPONSABILIDADES SOCIAIS.....</b>	<b>24</b>
<b>V.MONITORIA DAS ACTIVIDADES.....</b>	<b>24</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>27</b>
<b>Anexo 1: Modelo da ficha de Inscrição.....</b>	<b>28</b>
<b>Anexo 2: Modelo de Cartão de beneficiários.....</b>	<b>29</b>
<b>Anexo 3: Modelo da Caderneta de beneficiários.....</b>	<b>30</b>
<b>Anexo 4: Modelo da ficha de reclamações.....</b>	<b>33</b>
<b>Anexo 5: Modelo do Plano Logístico de Inscrição.....</b>	<b>34</b>

## **GLOSSÁRIO**

**Agregado familiar:** Todo o grupo de pessoas ligadas ou não por laços de parentesco, que vive na mesma casa e compartilha a maior parte das despesas, come da mesma panela e dorme sob o mesmo tecto. Considera-se também agregado familiar a pessoa

que vive sozinha numa casa. Em todos os casos os agregados familiares têm somente um chefe.

**Alerta Vermelho:** É quando se declara uma emergência de origem calamitosa pelo Governo Central.

**Autoridades Locais:** Representantes das comunidades.

**Beneficiário:** Todo o agregado familiar assistido no âmbito do PASD-PE em virtude de ter sido afectado pelas calamidades naturais.

**Calamidades:** Fenómenos que provocam enormes danos humanos e materiais, cuja recuperação carece de uma intervenção de emergência.

**Campanha de Comunicação:** São acções de divulgação de informações e de sensibilização sobre o Programa Apoio Social Directa Pós Emergência.

**Comités Locais de Protecção Social:** São órgãos locais de consulta comunitária.

**Chefe do Agregado familiar:** É a Pessoa responsável pelo agregado familiar. Tem o dever e o direito de decidir sobre a gestão do subsídio. O Chefe de Agregado Familiar é indicado e reconhecido por todos os membros da família. Ele deve residir na casa, podendo estar presente ou não no momento da entrevista, desde que a sua ausência seja inferior a seis meses.

**Crítérios de elegibilidade:** São os requisitos que o indivíduo deve reunir para se beneficiar do programa.

**Grupo Alvo:** São todos os cidadãos que se encontram afectados pelas calamidades naturais independentemente da sua situação socioeconómica.

**Lista de Espera:** É a lista de indivíduos seleccionados para se beneficiarem das transferências monetárias mas que por falta de provimento não estão a receber.

**Membro do Agregado familiar:** Toda a pessoa que vive e depende do chefe do agregado familiar. O membro pode não ter laços de sangue ou de casamento com os outros membros do agregado familiar, mas tem uma fonte comum de alimentos e de outros bens essenciais para a sua sobrevivência.

**Monitoria:** é um processo contínuo de recolha e análise de informações para medir o desempenho de um projecto, programa ou política relativamente aos resultados esperados para informar sobre o decurso da implementação e gestão do programa.

**PASD-PE:** é um programa de assistência social, implementado após a desactivação do alerta vermelho, que visa reforçar a capacidade de resiliência das comunidades afectadas pelas calamidades, através de transferências monetárias não condicionadas.

**Permanente:** Indivíduo eleito pela comunidade para servir como elo de ligação entre o INAS e a comunidade. Deve ser um indivíduo sério, honesto e disponível para tratar assuntos referentes aos programas de assistência social.

**Portas de entrada:** Mecanismos pelo qual os indivíduos podem aceder ao programa.

**Provedor de Serviços de Pagamento:** Agência/entidade contratada para efectuar o pagamento dos subsídios aos beneficiários do Programa.

**Receptor Principal:** Qualquer indivíduo eleito pelo agregado familiar a que pertence, que seja um adulto na posse de todas as suas faculdades mentais e que tenha um documento de identidade válido. No caso de agregados familiares chefiados por crianças, o receptor do subsídio é a criança chefe do agregado.

**Receptor Substituto:** Indivíduo eleito pelos membros do agregado a que pertence para substituir o receptor principal. Deve ser um adulto com documento de identificação válido. Pode ser membro ou não do agregado familiar e deve viver na mesma comunidade do agregado familiar beneficiário.

**Resiliência:** É a capacidade do indivíduo lidar com problemas, adaptar-se as mudanças, superar obstáculos ou resistir a pressão de situações adversas.

**Responsabilidades Sociais:** Referem-se as acções que os beneficiários podem participar/desenvolver, com vista a contribuir para uma sociedade cada vez mais justa.

**Transferências Monetárias não Condicionadas:** São as transferências em dinheiro efectuadas aos beneficiários do programa, sem que se exija destes algum trabalho em troca.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Etapas da Implementação .....	4
Figura 2- Portas de Entrada .....	5
Figura 3-Processo de focalização dos beneficiários .....	7
Figura 4-Etapas da Inscrição dos beneficiários.....	14
Figura 5-Processo de queixas e reclamações .....	20



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1-Papéis dos Intervenientes.....	8
---	---

## LISTA DE ACRÓNIMOS

<b>AF</b>	– Agregado familiar;
<b>BI</b>	– Bilhete de Identidade;
<b>CLPS</b>	– Comités Locais de Protecção Social;
<b>ENSSB</b>	– Estratégia Nacional de Segurança Social Básica;
<b>INAS</b>	– Instituto Nacional de Acção Social;
<b>INE</b>	– Instituto Nacional de Estatística;
<b>INGC</b>	– Instituto Nacional de Gestão de Calamidades;
<b>MGCAS</b>	– Ministério do Género, Criança e Acção Social;
<b>OCB's</b>	– Organizações Comunitárias de Base;
<b>PASD-PE</b>	– Programa Apoio Social Directo de Pós-Emergência;
<b>PASP</b>	– Programa Acção Social Produtiva;
<b>PIN</b>	– do Inglês Personal Identification Number (Senha);
<b>PMT</b>	– do Inglês Proxy Means Test;
<b>PSSB</b>	– Programa Subsídio Social Básico;
<b>SDSMAS</b>	– Serviços Distritais de Saúde, Mulher e Acção Social;
<b>SIGI</b>	– Sistema de Gestão de Informação;
<b>SSB</b>	– Segurança Social Básica.

## RESUMO

O Manual PASD-PE é uma ferramenta de referência para a implementação de transferências monetárias por tempo determinado, para indivíduos afectados pelas calamidades.

A abordagem do programa insere-se no contexto da operacionalização da Estratégia Nacional de Segurança Social Básica 2016-2024.

A elaboração deste instrumento contou com o envolvimento do INGC, em virtude de ser a instituição do Governo cuja missão e vocação é responder a situações de emergência.

O Programa atende num período compreendido entre 6 e 12 meses por ciclo, dependendo do tipo de calamidade e disponibilidade orçamental. Tem como seu foco agregados familiares afectados pelas calamidades, que sejam actuais beneficiários dos programas regulares de acção social, que estejam nas listas de espera do INAS, que tenham sido assistidos pelo INGC e outras agencias humanitárias durante o período de emergência.

Deste modo, o Manual contempla os seguintes conteúdos: i) o sistema de selecção de beneficiários, que consiste na indicação das vias a partir das quais os beneficiários podem solicitar a sua admissão ao programa; ii) o sistema de inscrição que consiste na informatização dos nomes dos beneficiários; iii) o sistema de pagamentos que desenha as normas de referência para a sua realização; iv) Sistema de gestão de reclamações, uma forma de garantir através de comunicação, a análise do nível de satisfação dos beneficiários e, v) as portas de entrada que indicam as várias opções de acede ao programa.

## **I.INTRODUÇÃO**

### **1.1. Contexto e Descrição**

Em 2016, Moçambique adoptou a segunda Estratégia Nacional de Segurança Social Básica (ENSSB-2016-2024), que orienta o desenvolvimento e implementação da protecção social básica.

Neste contexto, o Governo de Moçambique reconhece que é necessário um foco renovado e a expansão de Programas de Protecção Social Básica para aumentar o consumo, melhorar a resiliência e assegurar o desenvolvimento do Capital Humano.

Nessa ordem, e considerando que o País tem estado a ser severamente afectado por seca prolongada, cheias, ciclones e outros fenómenos naturais, que agravam a situação de vulnerabilidade, com maior peso para os grupos que vivem em situação de pobreza, tanto nas zonas urbanas como nas rurais, urge a necessidade de reforçar medidas de Protecção Social Básica em Moçambique, direccionada às populações afectadas.

Assim, a luz da ENSSB-II e como forma de dar resposta a situações acima descritas, o Governo pretende introduzir o PASD-PE, que consiste em transferências monetárias vocacionadas na assistência a pessoas vítimas de calamidades. A implementação deste Programa terá lugar após o término das intervenções de assistência prestada pelo INGC, findo o Alerta Vermelho.

A primeira intervenção do programa foi realizada na Província de Gaza (Distritos de Chokwé, Massingir e Mabalane) por ter sido significativamente afectada durante o último El Nino em 2016. O valor de transferência será de 2,500.00 Mts que continua a ser mantido na implementação do programa. Será tomado em conta critério de priorização dos beneficiários e estes serão estimulados a desenvolver actividades sócio educativas, embora não seja uma condição de acesso ao benefício<sup>1</sup>. O PASD-PE, gradualmente será expandido a nível nacional cobrindo as zonas onde forem declaradas pelo Conselho de Ministros, como estando em situação de emergência devido a fenómenos calamitosos.

---

<sup>1</sup> A priorização e a realização de actividades socio educativas não serão implementadas na fase piloto.

A assistência por época, terá uma duração de 6 e 12 meses para choques de início rápido (cheias, ciclones, tremor de terras, etc) e choques de início lento (secas) respectivamente.

Com vista a orientar as linhas de actuação, foi definido o presente instrumento como directriz de implementação do PASD-PE.

Para o alcance deste propósito estruturamos o manual, da seguinte forma:

- a) Sistemas de Selecção de Beneficiários;
- b) Sistemas de Inscrições de Beneficiários;
- c) Sistemas de Pagamentos;
- d) Sistemas de Gestão de Reclamações;
- e) Critérios de Saída
- f) Responsabilidade social

## **1.2.Objectivo do Manual**

O Manual de Operações visa orientar a implementação do programa.

## **1.3.Conteúdo do Manual de Operações**

Este manual está estruturado em capítulos, a seguir indicados:

- Generalidades
- I: Introdução
- II: Etapas da Implementação do Programa
- III: Responsabilidade Social
- IV: Monitoria das Actividades
- V: Considerações finais
- VI: Anexos: Modelos e Fichas

## **II.OBJECTIVOS DO PROGRAMA**

### **2.1.Objectivo Geral**

- Reforçar a capacidade de resiliência das comunidades afectadas pelas calamidades no período pós-emergência.

### **2.2.Objectivos Específicos**

- a) Efectuar as transferências monetárias aos beneficiários
- b) Estimular a participação comunitária em actividades sócio-educativas
- c) Estimular acções que contribuam para a conservação do meio ambiente e desenvolvimento humano

### **2.3. Beneficiários**

São agregados familiares afectados por uma calamidade natural, independentemente da sua situação sócio-económica.

### **2.4.Valor da transferência**

O valor da transferência será de 2500,00mt por agregado familiar e por mês, valor mínimo equivalente ao kit alimentar que satisfaz as necessidades em kilocalorias dum agregado familiar. O valor da transferência poderá ser ajustado de acordo com a natureza da calamidade e as condições sócio-económicas do País.

### III. ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA

O Programa vai ser operacionalizado, de acordo com as etapas seguintes:

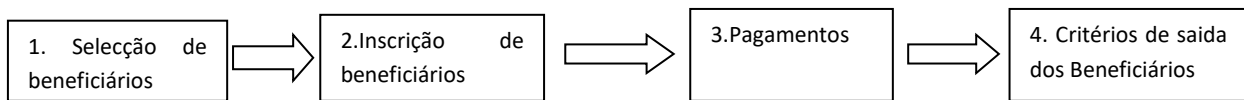


Figura 1: Etapas de Implementação do Programa

#### 3.1. Selecção dos Beneficiários

Serão seleccionados todos os agregados familiares que, cumulativamente:

- Beneficiarios actuais dos programas de acção social (PSSB, PASP, PASD);
- Que estejam nas listas de espera do INAS
- Que tenham recebido assistência do INCG e outras agências humanitárias, durante o período de emergência;
- Que sejam residentes na zona onde ocorreu a calamidade.

A selecção de beneficiários compreende as seguintes etapas prévias:

**CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO** – Esta etapa consiste na realização de acções de comunicação/informação aos beneficiários das comunidades que serão abrangidas pelo Programa Apoio Social Directo Pos Emergencia.

**ESTABELECIMENTO DE CLPS** – Consiste na criação ou revitalização dos grupos locais de referência e de suporte aos programas de assistência social desenvolvidos nas comunidades afectadas pela Calamidade.

**FORMAÇÃO DOS COMITÉS** – Consistirá no treinamento de todos os membros em matérias ligadas ao programa, seu papel e funções no processo de implementação;

**REGISTO DOS BENEFICIARIOS** – É o processo de inscrição dos beneficiarios do Programa Apoio Social Directo Pos Emergencia levado a cabo pelos funcionários do Instituto Nacional de Accao Social ou caso necessario este serviço podera ser tercerizado a outra instituição ou empresa;;

**INTEGRAÇÃO DAS LISTAS DO BENEFICIÁRIOS NO SIG** - consiste na integração dos beneficiários seleccionados no sistema de gestão de informação e- INAS;



### 3.1.1. Portas de Entrada

Constituem portas de entrada ao programa, os comités locais de proteção social, os Comités Operativos de Emergência, as Agências humanitárias, as actuais listas de beneficiarios dos programas de acção social e o Instituto Nacional de Gestão de Calamidades.

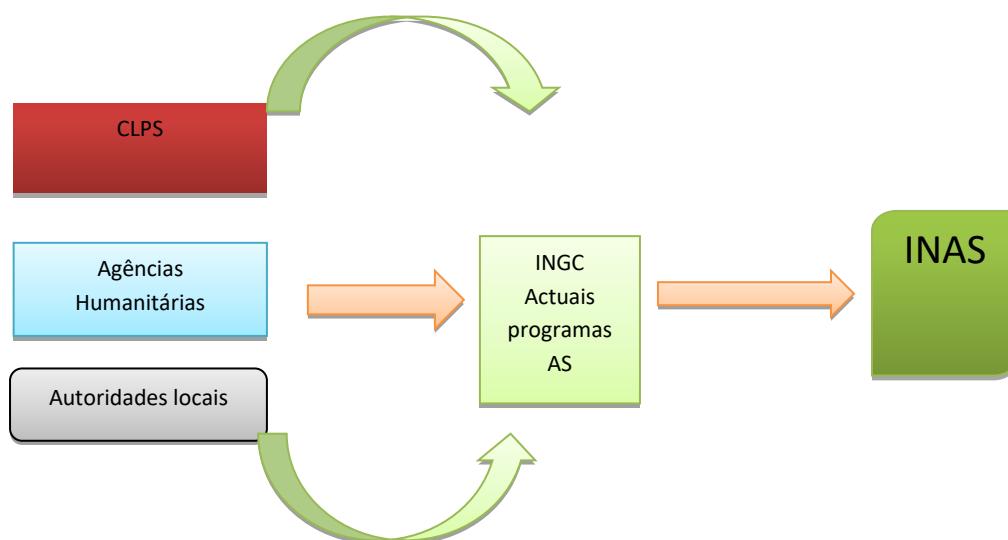


Figura 2: Portas de Entrada

### 3.1.2. Critérios de Elegibilidade

São elegíveis ao PASD-PE todos os agregados familiares afectados pelas calamidades naturais, actualmente beneficiarios dos programas de acção social ou façam parte da lista de espera ou tenham recebido assistência do INGC e/ ou outras agências humanitárias.

### 3.1.3. Documentos de Identificação

O acesso ao PASD-PE será mediante a apresentacao de pelo menos um dos documentos abaixo:

- Bilhete de Identidade (BI);
- Cartão de eleitor

- Passaporte;
- Carta de Condução;
- Cédula Pessoal ;
- Certidão de Nascimento;
- Boletim de Nascimento;
- Declaração passada pelas autoridades locais;
- Duas testemunhas credíveis e reconhecidas localmente ( estas devem ser portadoras de quaisquer um dos documentos de identificação acima mencionados

Nota: Sempre que possível devem ser exigidos os documentos que contenham a fotografia do receptor.

#### *3.1.4. Priorização*

A priorização na assistência de beneficiários no PASD-PE, será estabelecida em função do tipo de intervenção a ser realizada. Haverá, igualmente, priorização, nos casos em que o sector não se disponha de recursos financeiros suficientes para assistir a todos os agregados familiares afectados pela calamidade, mesmo que estes sejam beneficiários dos programas de acção social ou assistidos pelo INGC.

Nesta perspectiva, logo que ocorra uma calamidade, o sector deve produzir listas de pessoas prioritárias (vulneráveis), que constem das listas previamente fornecidas pelo INGC e que se encontrem nas zonas afectadas. Neste contexto, a priorização deve ser feita do cidadão mais vulnerável ao menos vulnerável, constante nos programas de acção social e na lista do INGC.

Os aspectos fundamentais de priorização são inerentes a indivíduos e/ou AFs em situação sócio-económica desfavorável comparada a dos demais integrantes da lista de beneficiários dos programas de acção social e do INGC. Esta situação deverá estar associada aos seguintes indicadores:

- AF chefiados por crianças;
- AF chefiados por indivíduos acamados;
- AF chefiados por pessoas idosas;

- AF chefiados por pessoas com deficiência incapacitante;
- AF chefiados por mulheres e com crianças;
- AF cujo chefe está temporariamente incapacitado.

Nos casos relacionados com Secas e insegurança Alimentar serão igualmente considerados os seguintes critérios:

- Acesso máximo a 1,5 hectares
- Perda de oportunidades de trabalho
- Número de activos agrícolas e produtivos
- Número de animais
- Inexistência de fontes de renda alternativa por meio de remessas ou outros

**Nota:** Casos não previstos deverão ser submetidos ao INAS para a sua análise e deliberação.

### *3.1.5. Processo de focalização dos Beneficiários*

O processo de focalização dos agregados familiares afectados pelas calamidades naturais e em situação de emergência deve obedecer os seguintes passos:

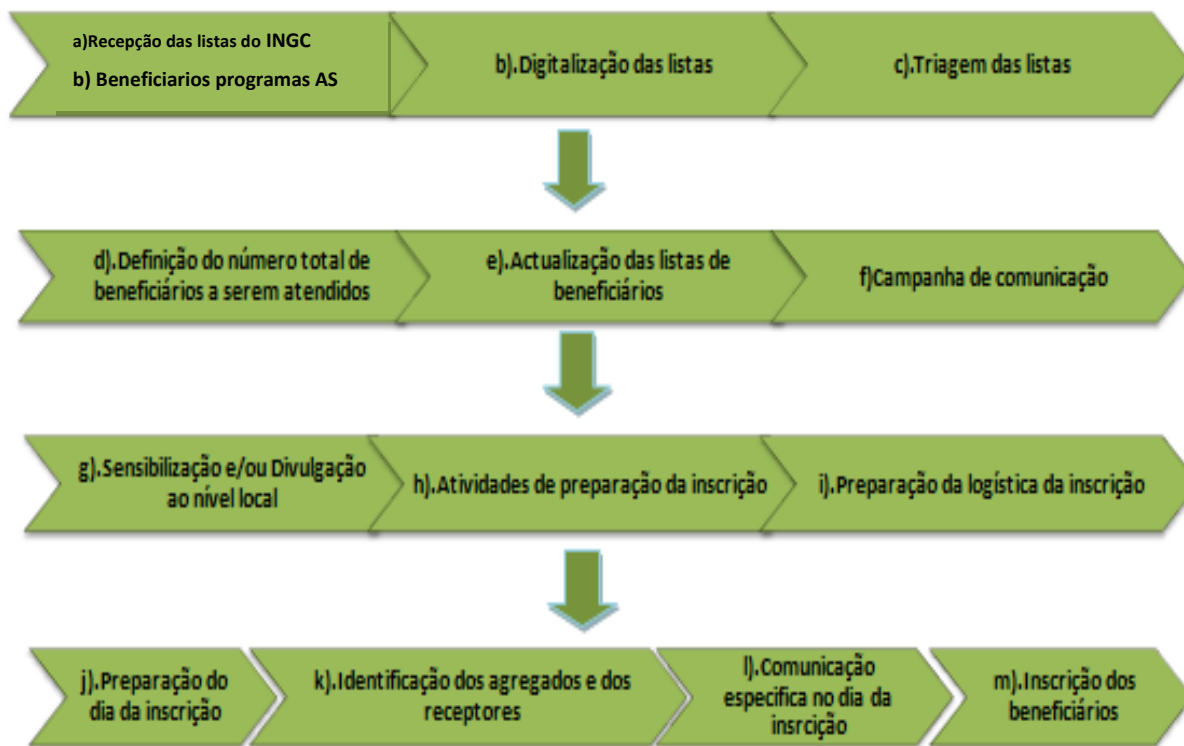


Figura 3: Processo de focalização dos Beneficiários

a) Recepção das listas do INGC e de actuais beneficiarios do programas de acção social

A selecção dos agregados familiares beneficiários será feita com base nas listas dos actuais beneficiarios dos programas de acção social assim como das listas de beneficiarios procedentes do INGC. As listas servirão de base para todas as intervenções do INAS no PASD-PE.

b) Digitalização das listas

Consiste na informatização das listas sem alteração das mesmas.

- Numa primeira fase o INGC fornece listas em formato papel manuscrito.
- Na segunda fase o INGC deverá entregar as listas digitalizadas.
- Para o caso dos actuais beneficiarios dos programas de acção social serão utilizada as listas digitalizadas provenientes do e-INAS.

c) Triagem das listas

É a clarificação dos nomes dos AF's beneficiários, das designações das povoações, comunidades, bairros e confrontação das áreas geográficas de acordo com o estabelecido pelo INE, com vista à criação de uma base de dados electrónica de todos locais abrangidos.

Para garantir a transparência do processo, o INAS poderá fazer a verificação das listas através de uma entidade externa (um consultor por exemplo), que permitirá detectar o nível de erros na digitalização. O consultor verificará de forma aleatória 5% de todos os nomes, para certificar se correspondem as listas fornecidas dos INAS e do INGC. No caso de um número elevado de erros, o INAS deverá proceder a verificação sistemática das listas.

#### **Definição do número total de beneficiários a serem atendidos**

O INAS deverá proceder ao cálculo do número exacto de beneficiários a serem inclusos no programa. Uma vez feito esse cálculo, o INAS deverá estabelecer a lista final dos postos administrativos beneficiários, tendo em conta que o total de beneficiários nas listas digitalizadas desses postos não pode exceder o total orçado para transferências monetárias. Se depois da etapa de inscrição, o número total de beneficiários registados não for suficiente, o INAS poderá incluir mais um ou vários distritos, no limite do orçamento.

#### **d) Actualização das listas de beneficiários**

Após a aprovação da lista final para as transferências monetárias e em implementação, só poderão ser alteradas e actualizadas as listas de beneficiários no caso de uma família inteira, ter-se mudado para fora do Posto Administrativo inicial. Esses casos devem ser confirmados pelos chefes de localidades ao CLPS, e identificados nas listas digitalizadas e transmitidas ao INAS. Com objectivo de transparência, o INAS produzirá uma lista digitalizada desses AF, e a mesma deverá ser afixada no Posto Administrativo, juntamente com a lista dos beneficiários, pelo menos 2 semanas antes da inscrição.

☞ Os AFs que forem identificados como não residentes do posto terão a possibilidade de reclamar antes ou durante o dia de inscrição, por meio de um formulário ou através do mecanismo de queixas e reclamações desenhado pelo INAS.

### **Estrutura e Papel dos comités locais de protecção social**

Os CLPS são compostos por 11 pessoas, nomeadamente:

- 1 Chefe da Localidade;
- 3 permanentes do INAS em cada posto;
- 3 Líderes comunitários em cada posto;
- 4 Representantes OCB's.

Deve-se garantir que em todos os órgãos dentro dos comités estejam representadas as mulheres em paridade.

No entanto, deve-se avaliar com detalhe os aspectos de funcionalidade dos referidos comités (serão usados comités já existentes, e onde não existem criar-se-ão).

Os membros do comité recebem uma formação de um dia no máximo, um subsídio em caso de deslocação e uma compensação financeira por dia de trabalho, durante as várias etapas do ciclo operacional.

O papel principal dos Comités Locais de Protecção Social (CLPS):

- Difundir a informação sobre o programa nas suas comunidades, em particular os critérios de seleção dos beneficiários
- Servir como elo entre o INAS e os beneficiários, em particular para a organização do dia de inscrição e selecção dos beneficiários;
- Garantir a identidade do chefe de família e de sua mulher, quem será a titular das transferências monetárias e receberá os pagamentos;
- Receber e resolver queixas e reclamações que estejam adistritas a seu nível de intervenção;

- Encaminhar queixas aos níveis subsequentes ou superiores;
- Acompanhar os beneficiários nos dias de pagamentos.

**Tabela 1: Papéis dos Intervenientes**

<b>Intervenientes</b>	<b>Papéis</b>
<b>INGC</b>	Fornece ao INAS as listas das pessoas afectadas pela calamidade. Numa primeira fase serão todos elegíveis.
<b>INAS</b>	Participa na avaliação rápida, elabora a lista de beneficiários e a lista de espera que será usada nos casos em que haja a priorização (não aplicável na fase piloto); e realiza transferências monetárias
<b>PSP</b>	Efectua as transferências monetárias nos casos em que o INAS delegue esta função a uma entidade contratada para o efeito

e) Campanha de comunicação

Uma campanha de comunicação deve ser levada a cabo pelo INAS a nível local e tem as seguintes componentes:

- Formações aos CLPS;
- Sensibilização dos líderes políticos e responsáveis administrativos a nível dos distritos e postos administrativos sobre os critérios de selecção dos beneficiários e as condições de pagamento.
- Difusão de mensagens por meio de rádio e outros meios pertinentes, que visem informar a população em geral sobre os principais parâmetros do programa:
  - Período de implementação;
  - os critérios de selecção;
  - valor do subsídio;
  - condições de pagamento;

- sistema de queixas e reclamações;
- o período em que foi feita a assistência pelo INGC;
- Assembleias gerais organizadas pelos chefes de localidades, que visam explicar claramente os critérios de inclusão no programa, e as etapas chave do processo.

☞ As listas digitalizadas devem ser exibidas num lugar central e público em cada Posto Administrativo (com os nomes dos agregados pertencentes ao posto) ou, se a distancia entre localidades forem grandes, a nível das localidades, por um período de pelo menos 2 semanas antes do inscrição, que deve coincidir com a campanha de comunicação. Cada chefe de localidade deverá receber também uma lista digitalizada de beneficiários da sua localidade. O objectivo é que todos os AF's inscritos saibem se serão ou não beneficiários do novo Programa.

#### f) Inscrição dos beneficiários

A inscrição deve ser feita na sede da povoação (local de concentração habitual da comunidade). O processo de inscrição dos beneficiários será realizado da seguinte forma:

- Colecta de dados sócio-económicos, biométricos (fotografia);
- Captura da imagem do receptor principal e secundário e
- Atribuição do cartão e caderneta do beneficiário.

#### *3.1.6. Sensibilização e/ou Divulgação ao nível local*

A divulgação deve ser feita na sede da povoação, em todas as comunidades, localidades e bairros. Uma vez estabelecidas as listas digitalizadas e o número de beneficiários por posto, o INAS realizará uma formação aos técnicos das delegações, responsáveis pela implementação do programa a nível local e, seguidamente, a capacitação dos principais responsáveis administrativos, permanentes e líderes políticos ao nível do distrito.

O processo de divulgação e/ou sensibilização, entre outros, compreende os seguintes aspectos:



- Filosofia do programa;
- Grupos alvo (vítimas de calamidades naturais);
- Modalidade de transferências – transferências monetárias mensais;
- Finalidade/uso do benefício – capacidade de resiliência;
- Perfil dos receptores principal ou secundário – Idoneidade, responsabilidade, preferencialmente pessoa que faz a gestão diária da casa (mulher);
- Período total de vigência do benefício – 6 o 12 meses mas podendo ser menos dependendo da avaliação em função dos factores previstos no critério de saída;
- Responsabilidades sociais dos beneficiários, (não é condição para acesso ao programa);
- Sistema de queixas e reclamações.

### **3.2. Inscrição dos beneficiários**

Os técnicos das delegações do INAS são responsáveis pela inscrição das famílias beneficiárias em cada distrito. As datas, horários e lugares de inscrição são comunicados aos beneficiários pelo menos 2 semanas antes da inscrição.

#### *3.2.1. Actividades de preparação da inscrição*

Uma vez finalizadas as listas de beneficiários e as listas de famílias que se mudaram para fora do posto administrativo, essas devem ser exibidas num lugar acessível e de concentração habitual no posto administrativo, e, se possível, em cada localidade. As listas devem ser exibidas pelo menos 2 semanas antes da data de inscrição.

Os técnicos das delegações devem elaborar um plano detalhado de inscrição, o qual deve incluir a distribuição dos beneficiários por povoação, os dias, horários específicos de atendimento e lugar de inscrição.

A campanha de comunicação deve incluir, nessa etapa, mensagens claras sobre os documentos de identificação que os beneficiários terão de levar para serem registados.

### *3.2.2.Preparação da logística da inscrição*

Os técnicos da delegação do INAS devem preparar um plano logístico (ver anexo) para a realização da inscrição, em todos os postos administrativos sob a sua jurisdição. Esse plano logístico inclui:

- O número de agregados familiares a registar por cada posto;
- O lugar de inscrição, que deverá ser a nível de posto administrativo;
- O número e os nomes dos técnicos do INAS que serão disponibilizados para fazer a inscrição;
- A duração da inscrição;
- O tempo de espera previsto para uma família ser registada, que dependerá do rácio técnicos/beneficiários. Esse tempo não poderá exceder 2 horas;
- A lista de equipamento disponível: carros, tabletes, mesas, etc.;
- As datas e horários de inscrição em cada posto.

O plano logístico deve ser aprovado pelo INAS, pelo menos 3 semanas antes da inscrição, para permitir a campanha de comunicação seja feita atempadamente.

As equipas serão constituídas de acordo com o número de postos de inscrição, tendo cada um, um (1) responsável.

Caberá aos responsáveis das equipas afectar os técnicos pelas as três etapas, nomeadamente: identificação, sensibilização e inscrição (ver figura 3).

### *3.2.3.Preparação do dia de inscrição*

A coordenação do processo de inscrição dos beneficiários, estará a cargo do Chefe da Repartição de Assistência Social da Delegação do INAS, o qual deverá indicar o chefe de cada equipa e preparar o lugar da inscrição no próprio dia inscrição, antes da chegada dos beneficiários. Isso inclui:

- Distribuir os técnicos e os membros do Comité pelas 3 grandes etapas da inscrição;
- Organizar o espaço físico em função dessas etapas, para que os beneficiários circulem de uma etapa a outra de forma fluída;
- Recapitular ao CLPS sobre o seu papel no dia de inscrição e

- Verificar o funcionamento dos equipamentos.

O dia de inscrição será organizado em três etapas da forma seguinte:

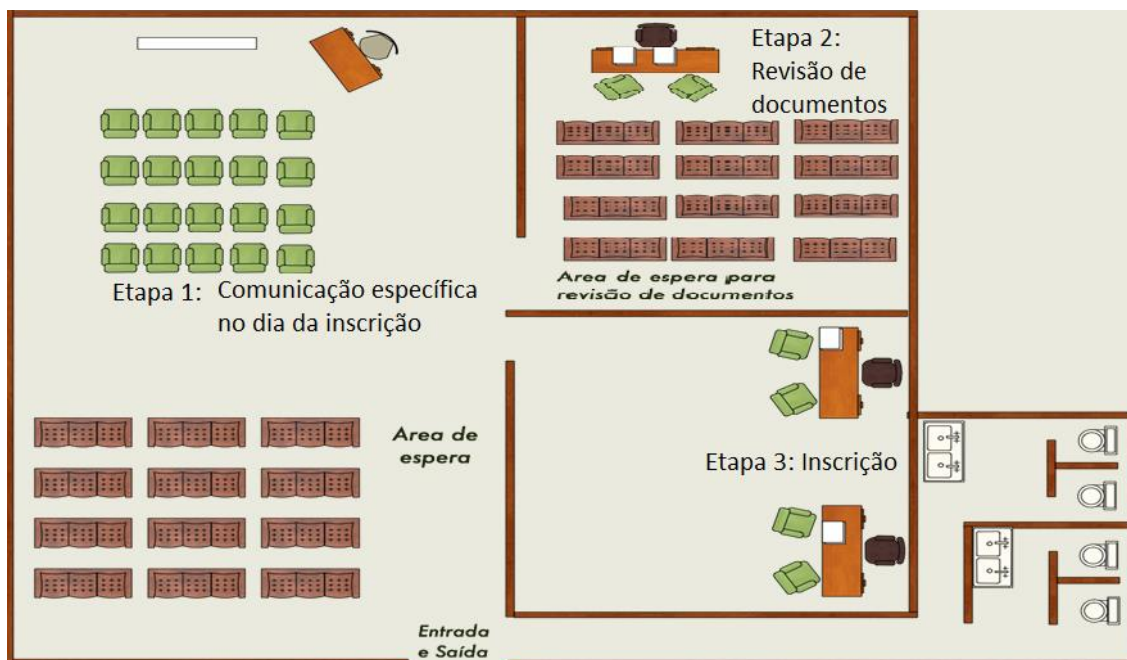


Figura 4: Etapas da inscrição de beneficiários

### 3.2.4. Identificação dos agregados e dos receptores principais

Na primeira etapa, cada agregado familiar (receptor principal ou secundário) deverá se apresentar singularmente aos técnicos de INAS, munido de documento de identificação que o vincula à lista digitalizada.

### 3.2.5. Comunicação específica no dia de inscrição

A segunda etapa consiste em explicar, novamente, às famílias que se apresentam a inscrição as condições principais do programa: valor dos benefícios, titulares dos pagamentos (as receptores principais), frequência dos pagamentos, sistema de queixas e reclamações, identificação dos receptores principais (documentos a apresentar) e decorrer geral do dia de inscrição.

Os beneficiários são agrupados em números não superiores a 50 famílias. Em presença de pelo menos 2 membros do CLPS, o INAS procede a comunicação dos pontos supra mencionados, devendo responder à eventuais perguntas dos beneficiários. Essa etapa não deve exceder 15 minutos.

### *3.2.6.Inscrição*

Consiste na recolha electrónica dos dados do AF. A ficha a ser utilizada é a mesma para todos os programas, contudo, neste caso será somente usada a primeira página que contém os dados administrativos (nome,...).

Seguidamente, atribuir-se-á o cartão e a caderneta de beneficiário, que inclui a foto e o número de inscrição (que será o número que permitirá identificar o agregado e o receptor principal no SIG).

## **3.3. Pagamentos**

### *3.3.1.Frequência dos Pagamentos*

Os pagamentos serão mensais, contudo de acordo com a disponibilidade financeira e outros pressupostos poder-se-á efectuar bimensalmente. Os pagamentos devem ser feitos na primeira quinzena do mês.

### *3.3.2.Titular dos benefícios*

Os subsídios são entregues aos receptores principais ou substitutos. No caso da impossibilidade temporária do receptor principal ou substituto, a família poderá propor a substituição, que poderá acontecer apenas uma vez e tem que ser aprovada pelo CLPS..

### *3.3.3.Mecanismos de pagamentos*

Nos casos nos quais o INAS realize os pagamentos utilizará os mecanismos rotineiros como os pagamentos manuais, podendo igualmente utilizar o Aplicativo de Pagamentos Off-line, pagamentos digitais, sempre que as condições estiverem criadas.

Nos casos em que se verifiquem pagamentos terceirizados as obrigações de ambas partes serão<sup>2</sup> :

O papel do INAS:

---

<sup>2</sup> Para mais detalhes vide o Manual de Pagamentos

- Fornecer as listas aos Provedores;
- Solicitar o desembolso do valor;
- Acompanhar o processo de pagamentos;
- Fazer a reconciliação bancária;
- Gerar as listas dos beneficiários;
- Gerir as queixas e reclamações e;
- Capacitar os beneficiários.

São atribuições do provedor de pagamentos:

- Proceder as transferências bimensais;
- Fazer relatórios financeiros e de ocorrência de pagamentos;
- Conceber a solução electrónica das transferências e;
- Gerir toda a logística do processo de pagamentos;
- Gerir o ambiente geral das TIC's;
- Assegurar uma interface regular com o INAS;
- Preparar o plano de pagamento e enviar ao órgão Central, delegações e Postos Administrativos/Localidades.



Note que, nos locais onde não estiverem criadas condições para a terceirização, o INAS continuará a efectuar os pagamentos, todavia outras modalidades de pagamento poderão ser implementadas, como os pagamentos digitais, etc.

#### *3.3.4. Local de pagamento e distância a percorrer pelos beneficiários*

É da responsabilidade do INAS, definir e informar ao beneficiários os locais de pagamento que poderão ser alterados em função do mecanismos de pagamento seleccionado, garantindo que em nenhum dos casos os beneficiários se desloquem mais de uma hora a pé até ao local de pagamentos.

### *3.3.5.Preparação logística dos pagamentos*

O INAS ou as agências de pagamentos em função do mecanismo a ser implementado deve preparar um plano logístico pelo menos um mês antes de cada ciclo de pagamento. Esse plano deve incluir<sup>3</sup>:

- Número e nomes dos agentes responsáveis pelos pagamentos, por cada lugar;
- Número de pessoas a pagar em cada lugar;
- Datas e horários precisos dos pagamentos e medidas para que os beneficiários não tenham que esperar mais de 2 horas (rácio técnicos/beneficiários).

### *3.3.6.Campanha de comunicação pré-pagamentos*

Os beneficiários devem ser devidamente informados das datas de pagamentos, horários e locais de pagamentos. Essa comunicação será feita antes de cada pagamento pelo INAS, através dos comités locais de proteção social e deverá acontecer pelo menos 2 semanas antes do dia de pagamento.

### *3.3.7.Decurso do pagamento*

Independentemente do mecanismos de pagamento seleccionado, quer sejam terceirizados ou não, os beneficiários não deverão esperar mais de 2 horas para serem pagos.

## **3.5. Critérios de Saída dos Beneficiários**

- Fim do período de vigência do programa
- Mudança de residência (para locais fora das áreas de implementação do programa;
- Ausência injustificada durante 2 pagamentos consecutivos;
- Encaminhamento dos beneficiarios a outros programas

---

<sup>3</sup> Para mais detalhes veja o Manual de Pagamentos

### *3.5.1. Duração da participação no programa*

Os beneficiários poderão participar no programa por um período de 6 a 12 meses, dependendo do tipo de calamidade;

### *3.5.2. Encaminhamento dos beneficiários*

No final do programa, poderão ser integrados em outros programas do INAS, dependendo da disponibilidade destes na área de residência dos beneficiários. Para o efeito, o INAS deve completar os dados dos agregados familiares e aplicar o teste de elegibilidade (o PMT), caso estes beneficiários cumpram com os requisitos específicos, podem ser encaminhados aos programas de assistência social.

## **IV. GESTÃO DAS QUEIXAS E RECLAMAÇÕES**

### **3.1. Casos possíveis de queixas e reclamações<sup>4</sup>**

Os beneficiários podem fazer queixas e reclamações ao longo das etapas do ciclo operacional nos casos seguintes:

- Informação e comunicação insuficiente sobre processo de selecção: em caso da informação e em particular das listas de beneficiários não sejam exibidas num período mínimo de 2 semanas antes do dia previsto da inscrição, os beneficiários poderão fazer uma reclamação ao Comité local de protecção social ou diretamente ao permanente do INAS;
- Eliminação não justificada dum agregado nas listas de beneficiários: O INAS deve exibir 2 listas: a lista de beneficiários e a lista de agregados que, de acordo com as indicações do CLPS, já não residem no posto administrativo. Um AF pode contestar a sua eliminação da lista de beneficiários argumentando que não se mudou fora do posto administrativo;
- Pagamentos: em caso de um agregado receber parcialmente seus benefícios, poderá fazer uma reclamação;
- Informação e comunicação insuficiente sobre processo de pagamento;
- Distância percorrida até ao local de pagamento;
- O tempo de espera no local de pagamento;

---

<sup>4</sup> Para mais detalhes vide o manual de gestão de casos (queixas e reclamações)

- Injustiça deliberada ou não;
- Mau procedimento dos intervenientes (tratamento);
- Perda de seus direitos;
- Má inscrição ou alteração de seus dados sócio-económicos;
- Outros casos que constituam insatisfação dos beneficiários.

### **3.2.Meios disponíveis para fazer uma reclamação**

Os beneficiários dispõem de três formas para fazer as suas reclamações:

- Através de um formulário a ser disponibilizado por quaisquer portas de entrada;
- Através de um formulário a ser disponibilizado ao permanente o INAS;
- Através de uma linha verde;
- Por escrito (carta);
- Oralmente (gravação áudio);
- Facebook e e-INAS (modulo PASD PEmergencia).

As reclamações serão canalizadas às Delegações e depois para o INAS Central.

As queixas e reclamações podem ser feitas, nos seguintes locais:

- Portas de entrada (permanentes, CLPS, líderes comunitários, assistentes sociais,etc)
- SDSMSAS;
- PSP
- Delegação do INAS;
- DPGCAS;
- Municípios
- Administrações distritais
- INAS Órgão Central
- MGCAS.



É o próprio beneficiário quem escolhe a forma de fazer a reclamação, devendo os formulários estar disponíveis em forma de papel, ou gravação via telefone, em cada localidade.

### 3.3. Comunicação sobre queixas e reclamações

A campanha de reclamação inicial, bem como as outras actividades de comunicação específicas (durante o inscrição e durante os pagamentos), devem incluir informação sobre os casos possíveis de queixas e reclamações e os métodos disponíveis para fazer essas queixas.

### 3.4. Resolução das queixas e reclamações

Todas as queixas e reclamações serão registadas no SIG do INAS através das portas de entrada. O CLPS e outras portas de entrada e devidamente identificadas e a delegação do INAS deverão resolver as reclamações e/ou encaminhar a queixa à instituição responsável (agência de pagamento no caso de uma queixa sobre pagamentos, por exemplo). Os beneficiários deverão ser devidamente informados da resolução da sua queixa, num prazo máximo de 15 dias, para poder fechar o caso<sup>5</sup>.

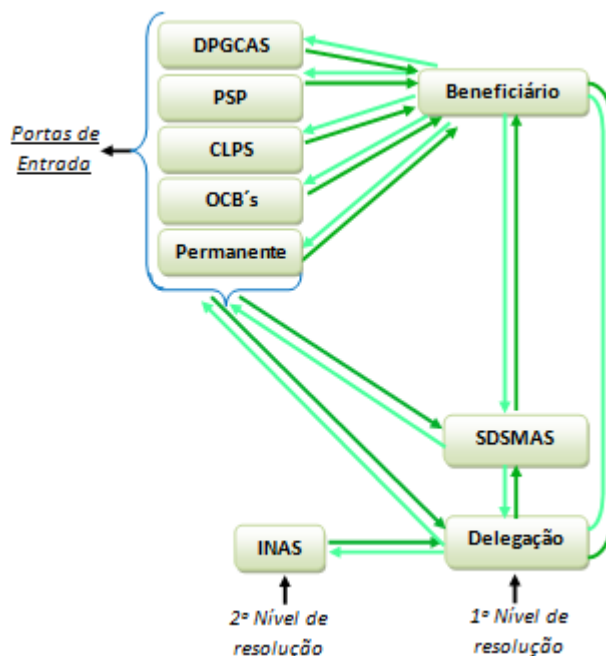


Figura 5: Processo de queixas e reclamações

<sup>5</sup> Para mais detalhes sobre gestão de queixas e reclamações, vide o Manual de gestão de casos

É papel do INAS, fazer o acompanhamento, encaminhamento dos AF's vulneráveis aos serviços apropriados, para além de prestar apoio psicossocial dos AF.

#### **IV. RESPONSABILIDADES SOCIAIS**

As acções de responsabilidade social **não são obrigatórias**, embora tenham o mérito de contribuir para o desenvolvimento comunitário e por conseguinte dos beneficiários do PASD pós-Emergência. As acções incluem, entre outras, preservação do meio ambiente, educação, economia, cultura e saúde.

Assim, poderão ser implementadas acções educativas com transparência e participação dos beneficiários como:

- Uso de forma adequada o subsídio;
- Incentivar o uso de latrinas melhoradas nas comunidades;
- Participar em palestras sobre diferentes matérias tais como, aleitamento materno, HIV-SIDA, uso de redes mosquiteiras, educação nutricional, saneamento do meio, higiene técnicas e colectiva, campanhas de vacinação entre outras;
- Denunciar más práticas resultantes do processo de implementação do programa;
- Encaminhar as suas insatisfações aos órgãos competentes;
- Promover acções que visem reduzir e combater práticas nocivas como: casamentos prematuros, violência doméstica, assédio sexual, gravidez precoce, tráfico de menores, trabalho infantil, entre outras.

Para a implementação das actividades referentes às responsabilidades sociais serão envolvidos outros sectores, como a saúde, educação, agricultura e todos os que se achar conveniente, de acordo com os temas a serem abordados

#### **V. MONITORIA DAS ACTIVIDADES**

A monitoria decorre no período de implementação do programa, sendo essencial para a gestão por resultados, tendo sido definidos os seguintes indicadores:

- No. Total de beneficiários;
- Percentagem de beneficiários que são mulheres;
- Número de Pagamentos efectuados

- Percentagem de pagamentos efectuados dentro do prazo
- Percentagem de AF chefiados por crianças
- Percentagem de AF chefiados por pessoas idosas
- Número e tipologia de queixas e reclamações registadas por mês
- Número de CLPS funcionais
- Número de CLPS criados
- Número de membros de CLPS
- Número de AF não assistidos
- Número de divulgações feitas
- Número de AF sensibilizados
- Percentagem de portas de entrada mais usadas para apresentação das queixas

Ademais, o processo de monitoria vai, necessariamente:

- Auxiliar na gestão, cumprimento das metas planificadas, observância da legalidade, regularidade, economicidade, eficiência e eficácia em todas as acções.
- Propor a correção de situações problemáticas
- Identificar inovações e boas práticas para melhorar o processo de prestação de contas
- Auxiliar na tomada de decisão fornecendo informações úteis
- Aperfeiçoar a concepção e a gestão do plano e do programa, pois permite fazer revisões quando necessárias.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Manual do Programa Apoio Social Directo (PASD Emergência), é um instrumento técnico-prático, destinado aos técnicos da acção social especificamente do INAS, através do qual poderão orientar as suas intervenções assistenciais, neste âmbito.

Por isso, primariamente, fornece esclarecimentos acerca de todo o ciclo operacional, acompanhado das respectivas acções de responsabilidade sociais dos beneficiários e o processo de Monitoria com os seus respectivos indicadores.

A intenção deste manual, é de torná-lo simples, claro, objectivo, de fácil acesso e compreensão, para servir de instrumento de referência na implementação do PASD Pós - Emergência, a vários níveis, do Instituto nacional de Acção Social (INAS)





As intervenções de quaisquer parceiros no âmbito do Pós-emergência devem observar as directrizes estabelecidas neste Manual.

**ANEXOS**

# Anexo 1: Modelo da ficha de Inscrição

Página 1 de 3

NÚMERO DE FICHA	PRE-IMPRESSO	 República de Moçambique <b>MINISTÉRIO DO GÉNERO, CRIANÇA E ACÇÃO SOCIAL</b> <b>INSTITUTO NACIONAL DE ACÇÃO SOCIAL</b>	DATA DE PREENCHIMENTO:	DIA	MÊS	ANO							
NÚMERO DO AGREGADO FAMILIAR	PRE-IMPRESSO			HORA DE INÍCIO	:	:	HORA DE FINALIZAÇÃO	:	:	:	:	:	:
CÓDIGO DA DELEGAÇÃO	PRE-IMPRESSO		<b>FICHA DE VERIFICAÇÃO PARA PROGRAMAS SOCIAIS - FV1</b>										
CÓDIGO DO PERMANENTE	PRE-IMPRESSO		Versão Janeiro 26, 2015										
PROGRAMA	PRE-IMPRESSO												

**A. VERIFICAÇÃO DA LOCALIZAÇÃO DO AGREGADO FAMILIAR**

A1 PROVÍNCIA	PRE-IMPRESSO	A2 DISTRITO	PRE-IMPRESSO	A3 POSTO ADMINISTRATIVO	PRE-IMPRESSO
A4 LOCALIDADE	PRE-IMPRESSO	A5 BARRIO	PRE-IMPRESSO	A6 PONDACÇÃO	PRE-IMPRESSO
A7 ZONA RURAL	PRE-IMPRESSO	A8 ZONA URBANA	PRE-IMPRESSO	A9 QUARTERÃO	PRE-IMPRESSO
A10 UNIDADE / CÉLULA	PRE-IMPRESSO				
A11 RUA / AVENIDA	PRE-IMPRESSO	A12 PONTO DE REFERÊNCIA	PRE-IMPRESSO	A13 CASA Nº	PRE-IMPRESSO
CORREÇÃO DA RUA / AVENIDA		CORREÇÃO DO PONTO DE REFERÊNCIA		CORREÇÃO CASA Nº	
A14 ANDAR					
A15 FLAT		A16 CÓDIGO POSTAL		A17 CASA POSTAL	
A18 TEL. FIXO					
A19 TELEMÓVEL		A20	Quantos agregados familiares moram nesta casa?		
A21a	Deseja receber notificações via mensagens de texto neste telemóvel? Escreva SIM ou NÃO				
<b>A21 COORDENADAS GEOGRÁFICAS</b>					
LATITUDE			LONGITUDE		

**B. VERIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA DO AGREGADO FAMILIAR**

Nº de Ordem	B1 - NOME COMPLETO DOS MEMBROS DO AGREGADO FAMILIAR <small>Comparar com os dados do Chefe do Agregado Familiar na linha #1. Usar a lista CA caso for necessário corrigir os nomes e apelido do chefe registado na Lista de Candidatura</small>		B2 - DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO <small>Agregado o B.1. Caso não tenha, apresentar outro documento na seguinte ordem de prioridade</small>		B3 - VALIDADE DO DOCUMENTO			B4 - DATA DE NASCIMENTO <small>(Se não sabe, dar a melhor estimativa). (A idade do chefe do agregado deve ser igual ou maior a 7 anos) <b>&gt;=12 anos e não 7</b></small>			B5 - SEXO <small>Masculino = M Feminino = F</small>		B6 - ESTADO CIVIL ACTUAL <small>Somente para membros com idade igual ou maior a 15 anos</small>		B7 - ESCOLARIDADE <small>Somente para membros com idade igual ou maior a 6 anos</small>		B8 - REMUNERAÇÃO <small>Somente para membros com idade igual ou maior a 12 anos</small>		B9 - PENSÕES OU APOSENTAÇÕES <small>Somente para membros com idade igual ou maior a 18 anos</small>	
	NOMES PRÓPRIOS	APELIDO	Tipo	Número	DIA	MÊS	ANO	DIA	MÊS	ANO										
1	PRE-IMPRESSO	PRE-IMPRESSO																		
1a	<small>Use este campo somente para corrigir os nomes e os apelidos do chefe do agregado familiar registados na Lista de Candidatura se fosse necessário</small>																			
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				


**CÓDIGOS DAS RESPOSTAS PARA EDUCAÇÃO**

B7a. Não sabe ler ou escrever	B7e. Ensino Secundário Geral do 1º ciclo	B7i. Ensino técnico médio	B7l. Superior - Licenciatura
B7b. Alfabetizado	B7f. Ensino Secundário Geral do 2º ciclo	B7j. Curso de formação de Prof. Primários	B7m. Superior - Mestrado
B7c. Ensino Primário do 1º grau	B7g. Ensino técnico elementar	B7k. Superior - Bacharelato	B7n. Superior - Doutoramento
B7d. Ensino Primário do 2º grau	B7h. Ensino técnico básico		

**CÓDIGOS DAS RESPOSTAS PARA PENSÕES**

B9a. Não recebe pensões	B9c. Uma ou mais pensões da previdência social nas forças armadas	B9e. Uma ou mais pensões da segurança social para assalariados ou por conta própria
B9b. Uma ou mais pensões da previdência social para funcionários do aparelho do estado	B9d. Uma ou mais pensões da previdência social para deputados	B9f. Não sabe

## Anexo 2: Modelo de Cartão de beneficiários

  
REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
CARTÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL Nº \_\_\_\_\_

NOME DO BENEFICIÁRIO \_\_\_\_\_

DATA DE NASCIMENTO	NATURALIDADE
Masc.	SEXO
Fem.	
DOC. IDENTIFICAÇÃO	GRUPO ALVO

(a) \_\_\_\_\_  
(a) Assinatura da Entidade Responsável

Nº DE MEMBROS DO AGREGADO FAMILIAR \_\_\_\_\_

EMITIDO À \_\_\_\_\_ VÁLIDO ATÉ \_\_\_\_\_  
RESIDÊNCIA DO BENEFICIÁRIO  
PROVÍNCIA \_\_\_\_\_ DISTRITO \_\_\_\_\_  
BAIRRO \_\_\_\_\_

NOME E DATA DE NASCIMENTO DOS MEMBROS DE AGREGADO FAMILIAR

_____	____/____/____
_____	____/____/____
_____	____/____/____
_____	____/____/____
_____	____/____/____

ASSINATURA DO BENEFICIÁRIO \_\_\_\_\_




### Anexo 3: Modelo da Caderneta de beneficiários

<p style="text-align: center;">EMITIDO À <span style="margin-left: 100px;">VÁLIDO ATÉ</span></p> <p style="text-align: center;">( / / ) <span style="margin-left: 100px;">( / / )</span></p> <p style="text-align: center;">RESIDÊNCIA DO BENEFICIÁRIO</p> <p style="text-align: center;">PROVÍNCIA <span style="margin-left: 100px;">DISTRITO</span></p> <p style="text-align: center;">( ) <span style="margin-left: 100px;">( )</span></p> <p style="text-align: center;">BAIRRO</p> <p style="text-align: center;">( )</p> <p style="text-align: center;">NOME E DATA DE NASCIMENTO DOS MEMBROS DE AGREGADO FAMILIAR</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black; width: 80%;"></td><td style="border-bottom: 1px solid black; width: 20%; text-align: center;">/ /</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">/ /</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">/ /</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">/ /</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">/ /</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">/ /</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">/ /</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">/ /</td></tr> </table> <p style="text-align: center;">ASSINATURA DO BENEFICIÁRIO</p> <p style="text-align: center;">_____</p>		/ /		/ /		/ /		/ /		/ /		/ /		/ /		/ /	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">DATA</th> <th style="width: 33%;">TIPO DE ASSISTENCIA</th> <th style="width: 33%;">INSTITUIÇÃO PROVIDORA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	DATA	TIPO DE ASSISTENCIA	INSTITUIÇÃO PROVIDORA	... / ... / ...			... / ... / ...			... / ... / ...			... / ... / ...			... / ... / ...			... / ... / ...		
	/ /																																					
	/ /																																					
	/ /																																					
	/ /																																					
	/ /																																					
	/ /																																					
	/ /																																					
	/ /																																					
DATA	TIPO DE ASSISTENCIA	INSTITUIÇÃO PROVIDORA																																				
... / ... / ...																																						
... / ... / ...																																						
... / ... / ...																																						
... / ... / ...																																						
... / ... / ...																																						
... / ... / ...																																						

<p style="text-align: center;">REGISTO DO TIPO DE ASSISTÊNCIA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">DATA</th> <th style="width: 33%;">TIPO DE ASSISTENCIA</th> <th style="width: 33%;">INSTITUIÇÃO PROVIDORA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	DATA	TIPO DE ASSISTENCIA	INSTITUIÇÃO PROVIDORA	... / ... / ...			... / ... / ...			... / ... / ...			... / ... / ...			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">DATA</th> <th style="width: 33%;">TIPO DE ASSISTENCIA</th> <th style="width: 33%;">INSTITUIÇÃO PROVIDORA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">... / ... / ...</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	DATA	TIPO DE ASSISTENCIA	INSTITUIÇÃO PROVIDORA	... / ... / ...			... / ... / ...			... / ... / ...			... / ... / ...			... / ... / ...		
DATA	TIPO DE ASSISTENCIA	INSTITUIÇÃO PROVIDORA																																
... / ... / ...																																		
... / ... / ...																																		
... / ... / ...																																		
... / ... / ...																																		
DATA	TIPO DE ASSISTENCIA	INSTITUIÇÃO PROVIDORA																																
... / ... / ...																																		
... / ... / ...																																		
... / ... / ...																																		
... / ... / ...																																		
... / ... / ...																																		

DATA	TIPO DE ASSISTENCIA	INSTITUIÇÃO PROVIDORA
... / ... / ...		
... / ... / ...		
... / ... / ...		
... / ... / ...		
... / ... / ...		



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

**CADERNETA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL Nº \_\_\_\_\_**

**NOME DO BENEFICIÁRIO**

**SEXO**

MASC.  FEM.

**NATALIDADE**

**DATA DE NASCIMENTO**  **DOC. IDENTIFICAÇÃO**

**GRUPO ALVO**  **Nº DE MEMBROS DO AGREGADO FAMILIAR**

(a).....

(a) Assinatura da Entidade Responsável

DATA	TIPO DE ASSISTENCIA	INSTITUIÇÃO PROVIDORA
... / ... / ...		
... / ... / ...		
... / ... / ...		
... / ... / ...		
... / ... / ...		

**INSTRUÇÕES:**

Tipos de Assistência Social

Ação Social Directa

Nesta Caderneta serão registadas os diversos tipos de prestações sociais:

- Transferências Monetárias Sociais Regulares não condicionadas;
- Transferências Sociais por Tempo Determinado;
- Serviços Sociais da Acção Social;
- Acção Social da Saúde;
- Acção Social Produtiva;
- Acção Social Escolar;
- Assistência Jurídica.

**REGISTO DO TIPO DE ASSISTÊNCIA**

Fica registado todo o tipo de Assistência Social, que couber ao beneficiário, directo ou seu dependente, devendo a instituição provedora assinalar:

Data ..... Tipo de Assistência ..... Instituição Provedora (sigla da Instituição e Assinatura do Assistente)


**OBSERVAÇÕES:**

Serão anotadas todas as situações que merecem cuidados especiais.

**ATENÇÃO:** A presente este cartão sempre que se beneficiar de uma prestação social



## Anexo 4: Modelo da ficha de reclamações

NÚMERO DE FICHA	Pre-impresso	Página 1 de 1
 República de Moçambique <b>MINISTÉRIO DA MULHER E DA ACÇÃO SOCIAL</b> <b>INSTITUTO NACIONAL DE ACÇÃO SOCIAL</b>		DATA DE PREENCHIMENTO: <input type="text"/> DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> ANO
<b>FICHA DE RECLAMAÇÕES CADASTRO ÚNICO</b>		
<b>A. IDENTIFICAÇÃO DO AGREGADO FAMILIAR</b>		
A1 NÚMERO DE AGREGADO FAMILIAR	A2 DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO RECEPTOR PRINCIPAL	A3 DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO CHEFE DO AF
<b>B. INFORMAÇÃO DO MEMBRO DO AGREGADO QUE APRESENTA A RECLAMAÇÃO, SE NÃO FOR O CHEFE DO AGREGADO FAMILIAR</b>		
B1 NOMES PRÓPRIOS	APELLIDO	B2 IDENTIFICAÇÃO TIPO    NÚMERO
1. BI    2. Cartão de Eleitor    3. Passaporte    4. Cartão de Condução    5. Cédula Eleitoral    6. Cartão de Residência/ Boleto de Nascimento		
<b>C. RECLAMAÇÕES SOBRE CANDIDATURA</b>		
C1 VOCÊ CONSIDERA QUE O SEU AGREGADO FAMILIAR É POBRE E CUMPRE COM OS CRITÉRIOS DE PELO MENOS UM DOS PROGRAMAS DO INAS, MAS NÃO FOI INCLUIDO NA LISTA DE CANDIDATURA	C2 O AGREGADO FAMILIAR FOI INCLUIDO NA LISTA DE CANDIDATURA, MAS AINDA NÃO RECEBEU A VISITA DE VERIFICAÇÃO DO TÉCNICO DO INAS HÁ MAIS DE 3 MESES	C3 APÓS DA VISITA DE VERIFICAÇÃO NÃO RECEBEU RESPOSTA A SUA CANDIDATURA
C4 OUTRA RECLAMAÇÃO (DETALHE)		
<b>D. RECLAMAÇÕES SOBRE QUALIDADE DO SERVIÇO</b>		
MARQUE COM UM X A CAUSA DA RECLAMAÇÃO		
D1 FOI MAL ATENDIDO/ TRATADO	D2 COBRANÇAS ESCRITAS PARA INCLUIR O AF NA LISTA DE CANDIDATURA OU PARA FAZER A VISITA DE VERIFICAÇÃO?	D3 ASSÉDIO SEXUAL
D4 OUTROS		MARQUE COM X SI/ OU ESCREVA O NOME COMPLETO DA PESSOA CONTRA A QUAL APRESENTA ESTA RECLAMAÇÃO
D5 OUTROS: INCLUI AQUI SE TEM UMA RECLAMAÇÃO DIFERENTE, OU DETALHAR O CASO DA SUA RECLAMAÇÃO SE PRECISAR		D6 TÉCNICO(A) DO INAS <input type="checkbox"/> D7 PERMANENTE <input type="checkbox"/> D8 FORTAS DE ENTREGA <input type="checkbox"/>
<b>E. DADOS DE QUEM RECEBE A RECLAMAÇÃO</b>		
E1 NOMES PRÓPRIOS	E2 APELLIDO	E3 CÓDIGO
E4 ASSINATURA		
<b>F. PROVA DE APRESENTAÇÃO DA RECLAMAÇÃO</b>		
F1 NÚMERO DE AGREGADO FAMILIAR	F2 DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO RECEPTOR PRINCIPAL	F3 DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO CHEFE DO AF
APRESENTOU UMA RECLAMAÇÃO E QUE A MESMA DEVERÁ SER RESPONDIDA DENTRO DE UM PERÍODO DE 20 DIAS ÚTEIS		
F4 DATA DE ENTRADA DA RECLAMAÇÃO	F5 DATA PREVISTA PARA RESPOSTA	F6 CÓDIGO DA PESSOA QUE RECEBEU A RECLAMAÇÃO
F7 ASSINATURA DA PESSOA QUE RECEBEU A RECLAMAÇÃO		

## Anexo 5: Modelo do Plano Logístico de Inscrição

### Plano Logístico de Inscrição de Beneficiários

#### PASD-PE

#### 1. Calendário

# Equipa	Nome do Distrito	Posto Administrativo	Número de beneficiários (50AF/dia)	Dia e Data de início	Dia e Data de fim	Tempo de Trabalho Por Equipa
01						
02						

#### 2. Funcionários Afectos e Organização das Equipas

#Equipa	Membros da equipa	Órgão	Data de início	Data do fim	Dias de viagem	#Dias Inscrição
01	Técnico Chefe					
	Técnico					
02	Técnico Chefe					
	Técnico					

### 3. Equipa de Coordenação

Membros da equipa	Âmbito de Trabalho	Órgão	Data de início	Data do fim	Dias de viagem	#Dias Inscrição
Coordenador Geral	Nacional	Central				
Coordenador Operacional	Nacional	Central				
Supervisor Técnico	Distrital	Central				

### 4. Equipamentos

#### 4.1-Carros

Matrícula do Carro	Propriedade de INAS ou aluguer	#Equipa	Nome motorista	Quilómetros a percorrer	Previsão combustível

#### 4.2-Computadores, tabletes e outros equipamentos

<b>Tipo de equipamento</b>	<b>Numero de unidades</b>	<b>#Equipa</b>	<b>Propiedade</b>	<b>Codigo de inventario do Património</b>
Computadores				
Tabletes				
Outros				

#### 5. Formações

<b>Composição das Equipas</b>	<b>Nomes</b>	<b>Responsável formação</b>	<b>Data</b>
01			
02			

## 6. Orçamento

<b>Tipo de gasto</b>	<b>Número de unidades</b>	<b>Custo por unidade</b>	<b>Total por tipo de gasto</b>		
Ajuda de Custo					
Compensação CLPS					
Combustível					
Outros					
Total					

**Elaborado por:**

**Aprovação:**

---

Local e Data

---

Local e Data