

Posicionamento da Plataforma da
Sociedade Civil Moçambicana para
a Protecção Social

Revisão dos Manuais Operativos e Directrizes do PSSB



©PSCM-PS

Recentemente, o Governo, através do Ministério do Género, Criança e Acção Social (MGCAS) e seu implementador, o Instituto Nacional de Acção Social (INAS, IP), iniciou um processo de revisão do Manual Operativo do Programa Subsídio Social Básico (PSSB) visando melhorar a sua implementação quanto a sua eficiência e eficácia com procedimentos transparentes, de forma a permitir uma melhor prestação de serviços do PSSB a par das actuais capacidades institucionais e do contexto nacional, e em alinhamento com as disposições da Estratégia Nacional de Segurança Social Básica (ENSSB II 2016-2024).

O princípio da revisão do Manual Operativo é de integrar as lições aprendidas até a data na implementação do PSSB, com a participação dos intervenientes relevantes, que para além do governo central e local inclui beneficiários do PSSB, Permanentes, estruturas comunitárias e sociedade civil, que resultem em um documento que reflecta as prioridades e necessidades do país e estabeleça as mudanças a ter em conta na implementação do programa, tendo em conta o contexto actual.

Com o objectivo de apoiar o Ministério do Género, Criança e Acção Social (MGCAS) e o Instituto Nacional de Acção Social (INAS, IP) na definição do novo manual operativo e directrizes do PSSB, a PSCM-PS juntamente com parceiros locais e com apoio técnico e financeiro da OIT através do projeto

financiado pela Embaixada de Irlanda, realizou uma auscultação às organizações da sociedade civil envolvidas na operacionalização do PSSB e aos comités comunitários e beneficiários do PSSB, em algumas províncias e distritos do país com o objectivo de trazer recomendações sobre aspectos relevantes a ter em conta no novo Manual Operativo do PSSB.

A acção de auscultação foi conduzida através da utilização de metodologias participativas, reforçadas com a partilha, divulgação e recolha de informação simplificada, tais como debate com organizações da sociedade civil e grupos focais com a comunidade. Contudo, a PSCM-PS gostaria de chamar a atenção para as seguintes recomendações, em relação ao Manual Operativo e directrizes do PSSB.

Recomendações da Sociedade Civil e Comunidades ao Manual Operativo e Directrizes do PSSB

1. Priorização das comunidades e beneficiários do PSSB

- É necessário definir um parâmetro de distância entre o posto de pagamento e a residência do beneficiário (máximo de 5km de distância);
- A lista de potenciais beneficiários que atendem aos parâmetros de elegibilidade deve ser comunicada e validada pelas comunidades (Permanente, Líderes Comunitários e Comitês Comunitários) os quais possuem maior conhecimento da população-alvo e as suas necessidades.



2. Inscrição de beneficiários

- É importante que os candidatos ao PSSB tenham o retorno ou feedback do ponto situação da sua candidatura (num período máximo de 90 dias);
- Para aumentar o conhecimento dos beneficiários em relação aos critérios de elegibilidade e escalões do PSSB, o Manual deve incluir uma ferramenta específica, simples e compreensiva, a ser usada pelos Técnicos e Permanentes, com um resumo sobre os critérios de elegibilidade e enquadramento nos escalões para que seja devidamente comunicada aos beneficiários e comunidades;
- Para facilitar a inscrição de potenciais beneficiários que não reúnam as documentações necessárias, deve-se criar brigadas ou efectuar campanhas de registo (colaboração entre INAS, IP, serviços de registo civil, serviços de saúde distrital, etc.).



3. Processo de pagamento dos subsídios no PSSB

- Definir mecanismos de planificação com recursos próprios, que contribuam para a pontualidade das equipas do INAS nos dias de pagamento, para reduzir atrasos nesses dias e garantir o regresso seguro dos beneficiários às suas residências;
- Que as datas de pagamento do subsídio sejam fixadas e anunciadas com antecedência, tendo em conta questões de segurança, fazendo-se uso de vários canais de comunicação do topo à base, permitindo assim que os beneficiários melhor programem as suas actividades produtivas e sociais e a deslocação ao posto de pagamento;
- A periodicidade do pagamento do PSSB deve ser mensal (para muitos beneficiários e agregados familiares (AFs) o subsídio é como um “salário mensal” o que facilita a planificação e gestão deste valor).



4. Selecção, formação e mandato dos Permanentes

- O Permanente deve ser eleito e não indicado. A sua eleição deve ser feita pela comunidade com a colaboração e supervisão do INAS, IP, de preferência em uma sessão/encontro público na comunidade onde estejam também representadas as lideranças comunitárias;
- O mandato do Permanente deve ser de três anos (podendo ser reeleito) permitindo que este possa consolidar o seu trabalho e conhecimentos;
- A formação dos permanentes deve ser logo após a sua eleição ao cargo, com reciclagens e formações complementares sempre que necessário e mediante condições favoráveis;
- Incluir um kit de material essencial para o desempenho de funções para o Permanente (botas, guarda-chuva, telefone, bloco de notas, bicicletas e canetas).



5. Reclamações e gestão de casos

- Incluir no Manual informação sobre as instâncias disponíveis nos distritos e bairros para encaminhamento das reclamações, permitindo um maior controlo do cumprimento da lei e dos procedimentos para o PSSB;
- Definir período de resposta às reclamações: máximo 15 dias (a nível local) e 30 dias (a nível provincial);
- Envolvimento das lideranças locais na gestão e resolução de casos;
- Abertura de uma “linha verde” para reclamações, que inclua serviços de respostas automáticas a perguntas mais frequentes;
- A implementação de mecanismos para a gestão de reclamações aquando do processo de pagamento nos postos e na administração do distrito.



6. Terceirização dos serviços de pagamento

- A terceirização dos serviços para pagamento do PSSB deve ser efectuada;
- Agentes e Serviços a considerar para a terceirização: Mpesa, e-Mola e levantamento directo nos agentes económicos locais;
- Os agentes envolvidos devem se encontrar em um raio não superior a 5 km das casas dos beneficiários.



7. PSSB e situações de calamidade/emergência

- Incluir no Manual Operativo um mecanismo ou orientação sobre a inclusão de AFs afectados severamente por choques (tendo em conta as experiências observadas por consequência dos ciclones Idai e Kenneth e da pandemia da COVID-19);
- Definir subsídios adicionais com resposta imediata aos beneficiários do PSSB em situação de calamidade e emergência (de até três a seis meses) e enquadramento dos beneficiários em outros programas de subsídios e apoio social para emergência.



8. Monitoria e Avaliação

- Incluir um instrumento de monitoria e avaliação das visitas regulares do INAS aos beneficiários para melhor se actualizar os dados estatísticos e dar oportunidade para verificar no local a Prestação de serviços do PSSB, a partir dos Permanentes, Secretários dos Bairros e Líderes Comunitários, treinados pelo INAS, IP para visitas e recolha de informação, com apoio do Comité Comunitário de cada comunidade;
- Revisitas devem ter uma periodicidade semestral;
- Inclusão dos seguintes indicadores de desempenho do PSSB: total de beneficiários que recebem de acordo com o seu escalão e no prazo estabelecido pelo manual operativo; total de novos postos de pagamento criados e próximos dos beneficiários; total de técnicos capacitados prestando atendimento humanizado aos beneficiários; grau de cobertura de Permanentes por comunidade do PSSB; total de beneficiários que recorrem ao INAS, IP através dos mecanismos de reclamação.



9. Outras recomendações relevantes

- Prever-se um último subsídio adicional dedicado a “despesas fúnebres” para todos os beneficiários do PSSB, em caso de morte;
- Incluir no Manual uma secção relacionada com a comunicação entre INAS-comunidade-beneficiários (envolve o papel e responsabilidade de comunicação dos técnicos, do Permanente e do Líder Comunitário);
- Tirar proveito das OSC que trabalham nas comunidades alvo do PSSB e que podem apoiar a componente da monitoria (visitas) aos beneficiários, tendo em conta os desafios relacionados com a capacidade do INAS e também com as dificuldades de acesso a certas zonas remotas.



“

Por uma Protecção Social Inclusiva e Justa

”

Com apoio técnico e financeiro:



Organização
Internacional
do Trabalho



Irish Aid

An Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála
Department of Foreign Affairs and Trade

