



**República de Moçambique**  
**Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior**

**GOVERNAÇÃO E ECONOMIA DIGITAL DE MOÇAMBIQUE**  
**(P172350)**

**PLANO DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES (PEI)**

Junho de 2021

## Índice

1.	ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS.....	4
2.	INTRODUÇÃO E ANTECEDENTES .....	5
2.1.	DESCRIÇÃO DO PROJECTO .....	6
2.2.	FINALIDADE E OBJECTIVO DO PLANO DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES (PEI) .....	11
3.	REQUISITOS LEGISLATIVOS E NORMAS AMBIENTAIS E SOCIAIS .....	12
3.1.	LEIS E REGULAMENTOS NACIONAIS .....	12
3.2.	INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - AS NECESSIDADES DO BANCO MUNDIAL.....	13
4.	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS INTERVENIENTES .....	14
4.1.	Partes afectadas .....	15
4.2.	Outros intervenientes.....	16
4.3.	Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis .....	17
4.4.	Intervenientes relevantes por componente do projecto .....	18
4.5.	Resumo das necessidades e métodos, ferramentas e técnicas para o envolvimento dos interessados no projecto .....	32
5.	PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES .....	36
5.1.	Princípios .....	36
5.2.	Abordagem e metodologia .....	36
5.3.	Envolvimento de Intervenientes Anteriores .....	37
5.4.	Estratégia proposta para o processo de divulgação de informação .....	37
5.4.1.	Processo de divulgação de informação para Grupos vulneráveis.....	41
5.5.	Estratégia proposta para a consulta.....	41
5.5.1.	Estratégia proposta para incorporar os pontos de vista dos Grupos vulneráveis.....	42
5.6.	Aprendizagem e Feedback.....	43
5.7.	Futuro do projecto.....	44
6.	RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE ACTIVIDADES DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES.....	44
6.1.	Recursos.....	44
6.2.	Funções e responsabilidades de gestão .....	46
7.	MECANISMO DE QUEIXA .....	47
7.1.	Descrição da MAQ .....	47
7.2.	Queixas relacionadas com a violência baseada no género (VBG).....	49
7.3.	Queixas relacionadas com as relações laborais.....	50

---

8. MONITORIA E RELATÓRIOS .....	50
8.1. Envolvimento dos intervenientes nas actividades de monitoria .....	50
8.2. Apresentação de relatórios aos grupos de intervenientes .....	50
8.3. Indicadores e objectivos de monitoria .....	51

## 1. ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

BI	Bilhete de Identidade
BPO/KPO	Terciarização de Processamento de Negócios / Terciarização de Processamento de???
CIRAP	Comissão Interministerial para a Reforma da Administração Pública
CPF	Quadro de parcerias por país
DE4A	Digital Economy for Africa (Economia Digital para África)
e-Bau	Sistemas de Licenciamento Electrónico
ERDAP	Estratégia de Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública
PCAS	Plano de envolvimento Ambiental e Social
G2B	De governo para empresa
G2C	De governo aos cidadãos
G2I	De Governo a particulares
MAQ	Mecanismo de apresentação de queixas
GRC	Comité de apresentação de queixas
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TI	Tecnologia da Informação
ITES	Serviços de Soluções em TI
IDE	Investimento Directo Estrangeiro
PIB	Produto Interno Bruto
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
FMI	Fundo Monetário Internacional
INAGE	Instituto Nacional do Governo Electrónico
ETE	Emprego e Transformação Económica
M&A	Monitoria e Avaliação
MCTES	Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
MFD	Maximizar o Financiamento para o Desenvolvimento
MDAs	Ministérios, Departamentos e Agências
MTC	Ministério dos Transportes e Comunicações
ODP	Objectivo de desenvolvimento do projecto proposto
UIP	Unidade de Implementação de Projectos
PPP	Parceria Público-Privada
ODS	Objectivos de Desenvolvimento Sustentável
AT	Assistência Técnica
FSAU	Fundo do Serviço de Acesso Universal
IGM	Indicadores de Governação Mundial
DEEE	Desperdício de equipamento eléctrico e electrónico

## 2. INTRODUÇÃO E ANTECEDENTES

Moçambique apresenta um grande potencial para uma transformação digital dinâmica. As reformas regulamentares fomentaram a concorrência no mercado das telecomunicações, e a penetração da banda larga móvel registou um rápido crescimento nos últimos anos, com mais 9 milhões de moçambicanos a terem acesso à banda larga móvel.<sup>1</sup> Estima-se que os benefícios económicos associados tenham atingido até 370 milhões de dólares, 2,7% do PIB total criado em Moçambique durante o período 2012-2019.<sup>2</sup> Moçambique tem o menor custo de Internet móvel da África Subsaariana (1,97 dólares por gigabyte)<sup>3</sup>, e a penetração dos telemóveis é de 46% da população<sup>4</sup>. Isso proporciona oportunidades significativas para a prestação de serviços multimodais (linhas directas, USSD, SMS). Além disso, 40,3% das empresas registadas em Moçambique operam com o seu próprio website,<sup>5</sup> perto de 10 pontos acima da média da África Subsaariana (ASS). O Índice de Comércio Electrónico Empresa-a-Consumidor (B2C) das Nações Unidas 2018 colocou Moçambique entre os dez primeiros países africanos, por proporção de indivíduos que fazem compras online, com 15 por cento de pessoas com mais de 15 anos de idade a fazer compras online. As melhorias nos elementos fundamentais da transformação digital, combinadas com o apoio a empresas em fase de arranque e a empresas existentes, podem ajudar a economia moçambicana a aproveitar dados digitais e novas tecnologias, gerar novos conteúdos, ligar indivíduos a mercados e a serviços governamentais, e a lidar com os desafios que o país enfrenta na prestação de serviços públicos e na criação de emprego.

O Governo de Moçambique (GdM) já tentou introduzir a digitalização para facilitar o acesso aos serviços - embora com dificuldades,<sup>6</sup> e faltam os elementos fundamentais para a prestação de serviços digitais. O número de serviços governamentais actualmente oferecidos pelo Governo é incerto, uma vez que não existe uma monitoria e coordenação centralizada da presença digital dos ministérios, departamentos e agências (MDAs). Apenas sete plataformas que apoiam directamente a prestação de serviços estão actualmente em funcionamento.<sup>7</sup> Contudo, a maioria destes sistemas pode ser caracterizada como soluções digitais *backend*, destinadas a gerir os processos internos de gestão dos funcionários públicos (ou seja, concebidas para apoiar o tratamento de pedidos de serviços que permanecem presenciais e em papel). Apenas alguns websites governamentais fornecem *links* para aplicações online mais simples, muitas das quais não funcionam adequadamente quando testadas. Os pagamentos em linha para serviços públicos são pouco comuns, limitando a capacidade dos serviços a serem prestados totalmente em

---

<sup>1</sup> TeleGeography, 2017

<sup>2</sup> Relatório de Conclusão da Implementação AFCC2/RI-RCIP3 - Programa Regional de Infra-estruturas de Comunicação - Fase 3 (P111432)

<sup>3</sup> Research ICT Africa, Mobile Pricing Index, Q3 2019.

<sup>4</sup> Digital Mozambique 2019 <https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2019-mozambique-january-2019-v01>

<sup>5</sup> Inquérito às Empresas de 2018

<sup>6</sup> Durante os últimos seis anos, o MIC, em conjunto com o INAGE, tem trabalhado num Sistema de Licenciamento Electrónico (e-Bau), um balcão único para novas empresas. No entanto, o e-BAU ainda não conseguiu integrar (atrás e à frente) a maioria dos processos de licenciamento e registo necessários.

<sup>7</sup> i) Sistema Nacional de Registo Civil (SINAREC), ii) Carta de Condução Biométrica e Sistemas de Registo Automóvel, iii) Bilhete de Identidade Biométrico e Sistema de Passaporte, iv) Sistema Integrado de Registo de Propriedade (SIRP), v) Sistemas de Licenciamento Electrónico (e-Bau), e vi) Sistema de Declaração Digital, e vii) Sistema de Tributação Digital.

linha.

## 2.1. DESCRIÇÃO DO PROJECTO

O projecto é um Financiamento de Projecto de Investimento (FPI) de um montante proposto de 150 milhões de USD. O montante será atribuído em 75% (120 milhões de dólares) a investimentos e 25% à Assistência Técnica e ao reforço de capacidades. Como projecto de transformação transversal, a liderança estratégica será ancorada na Comissão Interministerial para a Reforma da Administração Pública (CIRAP) e a implementação no Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES) e no Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC). Espera-se que o projecto tenha uma duração de cinco anos a partir da data de aprovação pelo Conselho do Banco Mundial.

O Objectivo de Desenvolvimento do Projecto (ODP) é melhorar o acesso dos cidadãos a serviços governamentais seleccionados e fomentar o crescimento das empresas digitais nacionais. Os principais resultados do projecto serão: (i) melhoria da prestação de serviços para governos e cidadãos em áreas seleccionadas, e (ii) aumento do número de empresas digitais, contribuindo para a criação de emprego e crescimento de rendimentos. Além disso, o projecto centrará a sua atenção na entrega e medição da obtenção de resultados num conjunto de áreas prioritárias que serão escolhidas com base na sua relevância, procura e importância estratégica para a ODP, bem como na sua capacidade de serem alcançadas durante a implementação. Os progressos observados em cada uma destas áreas prioritárias serão, sempre que pertinente, utilizados para desencadear o desembolso ao abrigo do esquema de financiamento com base nos resultados propostos para o projecto.

O apoio do projecto à transformação digital de Moçambique é estruturado em torno de três componentes técnicas (1,2 e 3) e uma componente de implementação do projecto (4). Na Componente 1- Fundações Digitais; Componente 2- Governo Digital e Identificação; Componente 3- Economia Digital; (Figura 1). Como tal, os componentes são sincronizados à medida que os resultados se reforçam os uns aos outros. Por exemplo:

- Acesso digital mais inclusivo e menos vulnerável são elementos chave para um governo digital eficaz e um mercado digital competitivo.
- A melhoria dos serviços digitais para empresas facilitará a capacidade de formalização de novas e jovens empresas.
- Um ecossistema digital mais vibrante estará melhor colocado para fornecer ferramentas às PMEs, agricultores, e ao próprio Governo.
- A publicação de dados públicos em formato digital permite aos empresários digitais aproveitar a inovação de dados para trazer mais transparência e responsabilidade aos serviços e actividades governamentais.
- A digitalização de registos em papel incentivará as empresas com novos modelos baseados em Inteligência Artificial (IA) que podem criar empregos básicos qualificados para os jovens e as mulheres.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> “A exigência do próprio governo através da utilização de plataformas de terciarização em linha pode estimular o crescimento da indústria digital”. O Banco Mundial, 2015. A oportunidade global na terciarização em linha”.

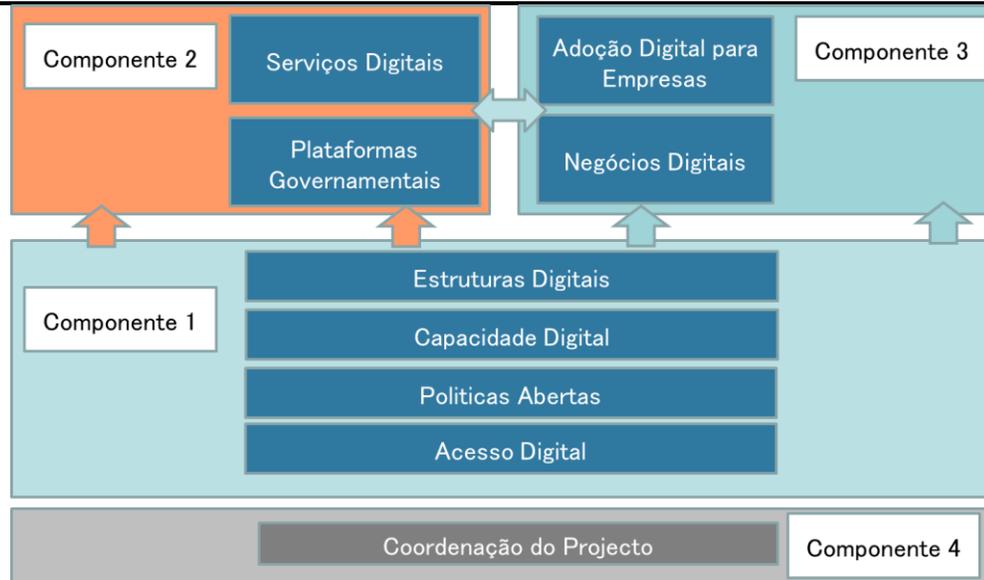


Figura 1. Abordagem integrada para a transformação digital de Moçambique

### Componente 1 – Fundações Digitais (70 milhões de dólares)

Esta componente centrar-se-á nas políticas críticas, capacidade e coordenação institucional necessárias para apoiar o desenvolvimento do governo e da economia digitais. As actividades incluirão: i) reformas políticas para permitir serviços e economia digitais; ii) assistência técnica para melhor direccionar as intervenções de inclusão digital; iii) concepção e implementação de programas de capacitação que satisfaçam a procura dos sectores público e privado; e iv) concepção e implementação de mecanismos institucionais de coordenação e financiamento de actividades digitais em todo o governo.

*Subcomponente 1.1: Estruturas digitais e Políticas de capacitação (25 milhões de dólares)* - Este subcomponente apoiará a reforma dos quadros regulamentares e institucionais fundamentais necessários para que o sector público, os cidadãos e as empresas beneficiem da transformação digital de uma forma segura e fiável. Esta subcomponente apoiará o GdM na criação de reformas políticas e legais críticas necessárias para a confiança no contexto digital, nomeadamente através da protecção de dados, partilha de dados, cibersegurança, direitos de propriedade intelectual e domínio.mz. As Políticas de capacitação incluirão também reformas mais vastas do que as reformas do núcleo digital para melhorar os serviços públicos, o acesso à informação, o clima empresarial, o financiamento da fase inicial. As actividades desenvolverão a capacidade técnica e os mecanismos de execução entre as agências (ou seja, Ministério dos Transportes e Comunicações - MTC, Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação - INTIC, Banco de Moçambique - BdM, Ministério do Interior - MINT), incluindo o desenvolvimento da Autoridade de Certificação do Governo (ACGOV)<sup>9</sup>, e Protecção de Dados.

*Subcomponente 1.2: Acesso e Capacidade Digital (45 milhões de dólares)* - As actividades neste subcomponente melhorarão a capacidade do governo para conceber soluções inovadoras e intervenções estratégicas de modo a promover a inclusão digital e o talento. Os conteúdos e programas relevantes para as comunidades rurais serão

<sup>9</sup> Para o Sistema de Certificação Digital de Moçambique como entidade responsável pela execução / operacionalização das políticas e orientações de certificação aprovadas pelo Comité de Gestão, conforme definido no Decreto 59/2019, de 03 de Julho.

desenvolvidos e acessíveis através do aproveitamento de infra-estruturas e sinergias com os outros.<sup>10</sup> O projecto renovará a rede subutilizada do Centro Multimédia Comunitário (CMC) do MCTES e proporcionará acesso a informação e conhecimento sobre agricultura, pescas, educação em saúde sexual e reprodutiva, e literacia financeira, entre outros tópicos<sup>11</sup>. Em segundo lugar, este subcomponente investirá num programa de desenvolvimento de capacidade digital em larga escala para garantir a disponibilidade do talento digital necessário para realizar a transformação económica digital de Moçambique.<sup>12</sup> O projecto implementará programas de desenvolvimento de competências público-privado para fazer crescer exponencialmente a reserva de talentos a que os sectores público e privado podem ter acesso para realizar a transformação digital do país.

## Componente 2 - Governo Digital e Identificação (80 milhões de dólares)

Esta componente centrar-se-á na melhoria da capacidade do Governo para prestar serviços aos cidadãos e empresas em sectores de interesse primário, incluindo a saúde e a educação. Os serviços serão priorizados segundo critérios como a utilização, o impacto e a viabilidade a curto prazo.<sup>13</sup> A prestação destes serviços será sustentada pelos blocos de construção das plataformas digitais, incluindo identificação, interoperabilidade, pagamentos e nuvem. As intervenções do projecto melhorarão a forma como os serviços são prestados, especialmente para populações mal servidas.

*Subcomponente 2.1: Plataformas de Identificação e de Governo* - Os objectivos são: (i) facilitar e assegurar o acesso dos cidadãos aos serviços de registo e identificação civil ; e (ii) construir a base institucional e tecnológica para a prestação de serviços que sejam mais rápidos, mais baratos e melhores. Estas componentes financiarão actividades tais como (i) simplificação dos processos de identificação a nível do governo central e local (ii) digitalização a nível nacional dos registos em papel relativos ao registo e identificação civil, (iii) recolha de dados biométricos electrónicos de cidadãos moçambicanos, (iv) actualização de instalações seleccionadas responsáveis pelos serviços de identificação, (v) aquisição de software e hardware (por exemplo, computadores, modems) para registos civis em todo o país, (vi) fabrico de bilhetes de identidade, e (vii) campanhas de divulgação em massa que promovam o acesso à identificação civil. Esta componente apoiará, entre outros: (i) expansão e melhoria da conectividade para governos centrais e locais, (ii) reforço da capacidade de armazenamento de dados (por exemplo, soluções de nuvem governamental), (iii) aquisição de hardware para beneficiários do governo central, (iii) desenvolvimento e implementação de sistemas centrais de informação *backend* que permitam soluções digitais a nível governamental (por exemplo, interoperabilidade entre bases de dados governamentais, assinaturas digitais e pagamentos digitais), e (iv) assistência técnica para reforçar a capacidade institucional de gerir e actualizar a infra-estrutura tecnológica fornecida.

---

<sup>10</sup> Por exemplo, desenvolvimento de ferramentas e conteúdos identificados em apoio ao Projecto de Dividendos Demográficos visando as comunidades rurais através das infra-estruturas e programas existentes.

<sup>11</sup> O MCTES gere 73 CMC em zonas rurais, a maioria deles sem ligação à Internet, e sem estratégias para programas.

<sup>12</sup> Este programa de desenvolvimento de competências segue o sucesso dos projectos da WBG implementados no México, Nicarágua, e Estados das Caraíbas Orientais.

<sup>13</sup> Embora largamente ignorado nos programas de desenvolvimento, a prova mais incontroversa relativa ao sucesso dos projectos digitais é a sua viabilidade a curto prazo e a sua modularidade, ou seja, componentes mais pequenos de um serviço digital podem ser entregues regularmente (Standish 2015).

*Subcomponente 2.2: Serviços Digitais* - Os objectivos são: (i) integrar uma abordagem centrada no utilizador na prestação de serviços no governo, melhorando assim a eficiência, a satisfação do cidadão e a responsabilidade do serviço público; e (ii) aumentar a cobertura e a qualidade dos serviços públicos oferecidos através de múltiplos canais (web, telefone e pessoalmente). A componente apoiará serviços tais como:<sup>14</sup>

- Telemedicina (por exemplo, consulta remota e apoio à decisão a provedores de serviços de saúde da linha da frente)
- Tele-educação (por exemplo, apoio ao planeamento de turmas remotas e actualização de competências)
- Portal único de transparência e informação do governo (baseado na web e na voz)
- Mecanismo pró-activo de comentários do cidadão sobre a qualidade da prestação de serviços
- Digitalização de todos os (12) procedimentos de licenciamento comercial<sup>15</sup>
- Digitalização dos procedimentos de criação do número de contribuinte e de pagamento de impostos

### Componente 3 - Apoiar o desenvolvimento do ecossistema da economia digital (50 milhões de dólares)

Este pilar centrar-se-á no desenvolvimento da economia digital do sector privado, com uma contribuição crescente para os investimentos liderados pelo sector privado, e na criação de empresas e empregos. Por um lado, esta componente permitirá o crescimento de empresas digitais (incluindo jovens, pequenas e médias empresas com modelos de negócios digitais baseados em plataformas e baseados em dados) e o desenvolvimento da indústria digital (serviços com tecnologias de informação) em Moçambique. Em segundo lugar, esta componente apoiará a adopção de tecnologias digitais por empresas não digitais com ênfase dedicada à utilização de plataformas em linha para vender produtos e serviços.

*Subcomponente 3.1: Fomentar o crescimento das empresas digitais* - Este subcomponente melhorará o sucesso e a taxa de crescimento de *start-ups* e PME's com capacidade digital em Moçambique, criando um sector privado mais forte, mais dinâmico e competitivo.<sup>16</sup> As actividades específicas propostas ao abrigo deste subcomponente incluem:

- a) **Actividades da fase de concepção/ideias.** As actividades da fase de ideias reforçarão o Concurso Nacional de Inovação anual do MCTES para o Desenvolvimento Comunitário e melhorarão outros esforços e programas de inovação liderados pelo governo e pelo Banco Mundial (BM)<sup>17</sup>. O projecto financiará também o protótipo de PME's e instalações de inovação digital de arranque para melhorar o acesso à tecnologia e inovação das PME's,

<sup>14</sup> Seguindo as boas práticas padrão, a selecção dos serviços é feita iterativamente e através de uma série de avaliação das necessidades dos utilizadores, que utiliza dados quantitativos e qualitativos para determinar as necessidades dos utilizadores, com enfoque nos cidadãos mais desfavorecidos.

<sup>15</sup> O processo de licenciamento comercial (ou seja, constituição de sociedade) envolve 12 procedimentos distintos (por exemplo, Reserva de Nome, Emissão de Licenças Comerciais Certificado, Certificado de Registo Definitivo, Publicação no Boletim da República, Emissão do NUIT, Emissão de Licença, Início de Actividades, Registo da Segurança Social, Comunicação do início de actividades, Aprovação do horário de trabalho, Aprovação da Lista Nominal, Registo na Câmara Municipal), que envolve múltiplos ministérios e intervenientes.

<sup>16</sup> Durante a primeira fase de implementação, espera-se que o apoio aos empresários, e às PME's, se concentre em ajudar a abordar os impactos da COVID-19.

<sup>17</sup> As actividades melhorarão as sinergias e criarão ligações com outros programas do BM que apoiam o empreendedorismo e o crescimento das PME's, incluindo MozSkills, concurso do plano de negócios Demographic Dividend, Biofund e programa de inovação ProBlue, entre outros.

incluindo através de tecnologias de fabrico digital e em apoio à agenda da Economia Azul de Moçambique.

- b) **Actividades da fase de aceleração do arranque.** As actividades específicas nesta fase incluirão o fornecimento de apoio ao desenvolvimento empresarial para o acesso ao mercado e subsídios de aceleração para a prontidão do investimento. Estas intervenções visarão sectores prioritários e emergentes (ou seja, empreendedorismo feminino, Fintech, governação, resiliência das PME, agricultura) e procurarão propostas de incubadoras locais existentes para atrair aceleradores internacionais de classe mundial, ligando o ecossistema moçambicano de inovação e empreendedorismo a redes internacionais de investidores, mentores e oportunidades de mercado.
- c) **Actividades de financiamento de sementes.** Apoiará redes de *business angels* e locais de financiamento colectivo para desbloquear investimentos de arranque. As intervenções incluirão subsídios de co-investimento para potenciais criadores de empresas digitais e PME seleccionados, condicionados à sua capacidade de angariar fundos de sementes de *business angels* e investidores de financiamento colectivo.

*Subcomponente 3.2: Promover o Comércio Electrónico e a Adopção Digital pelas PME* aumentará o acesso aos mercados por parte dos vendedores moçambicanos, melhorando as condições para a utilização inclusiva de plataformas online por PME não-digitais. As lojas e mercados online são algumas das plataformas mais utilizadas em Moçambique<sup>18</sup> e um número crescente de empresas locais anunciam online. As actividades centrar-se-ão na promoção das capacidades das PME, com um enfoque dedicado às empresas lideradas por mulheres, na utilização de plataformas de acesso aos mercados, tais como plataformas de comércio electrónico, aquisições, e microtrabalho. Isto inclui o desenvolvimento do Sistema Nacional de Atendimento que reduz as taxas de falhas de entrega, reforçando assim a confiança dos consumidores e reduzindo os custos logísticos de entrega.

#### Componente 4 - Capacidade de gestão e implementação de projectos (5 milhões de dólares)

Os principais objectivos desta componente são reforçar a capacidade de implementação do projecto, apoiar os custos operacionais relacionados com a gestão do projecto e fornecer equipamento para a gestão do projecto. A gestão eficaz do projecto assegura a coordenação necessária e os processos de gestão da mudança são levados a cabo de forma atempada e eficaz.

O projecto apoiará a criação de uma Unidade de Implementação de Projectos (UIP). A UIP será dedicada à gestão e implementação do projecto. Esta subcomponente apoiará os custos operacionais e os investimentos necessários relacionados com a gestão do projecto, incluindo o recrutamento de consultores para apoio técnico, gestão fiduciária e de Monitoria e Avaliação (M&A), fornecimento de materiais informáticos, equipamento de escritório e trabalhos de reabilitação do escritório para a unidade de implementação do projecto. Para promover a sensibilização e reduzir as resistências comportamentais, a gestão do projecto será responsável pelo desenvolvimento e implementação de um plano de gestão da mudança em todos os MDAs, e de uma estratégia

---

<sup>18</sup> No contexto da COVID-19, uma grande variedade de empresas fez a transição das suas lojas para os mercados em linha para facilitar as medidas de mobilidade reduzida e o distanciamento social. Antes dos casos de pandemia de adopção precoce incluem-se a XAVA, uma loja online, fundada em Junho de 2010, que vende produtos como vestuário, livros, recargas, e electrónica. Numa linha semelhante, IzyShop é o primeiro supermercado virtual em Moçambique, onde os consumidores podem comprar uma grande variedade de mercearias e produtos de sua casa. A IzyShop é uma das primeiras empresas moçambicanas a angariar capital, que veio do investidor local DHD Holding (Makadrsto, 2018).

de comunicação e partilha de informação para cidadãos, empresas e instituições públicas.

Tabela 1. Actividades por componente do projecto e respectivo orçamento

Componentes & Sub-Componentes	Custos de IDA
<b>Componente 1: Fundações Digitais</b>	<b>70.00</b>
<i>Sub-Componente 1.1: Estruturas Digitais e Políticas de capacitação</i>	25.00
<i>Sub-Componente 1.2: Acesso e capacidade digital</i>	45.00
<b>Componente 2: Governo Digital e Identificação</b>	<b>80.00</b>
<i>Sub-Componente 2.1: Plataformas de Identificação e de Governo</i>	.00
<i>Sub-Componente 2.2: Serviços Digitais</i>	.00
<b>Componente 3: Apoiar o desenvolvimento do ecossistema da economia digital</b>	<b>50.00</b>
<i>Sub-Componente 3.1: Fomentar o crescimento das empresas digitais</i>	.00
<i>Sub-Componente 3.2: Promover o Comércio Electrónico e a Adopção Digital pelas PME</i>	.00
<b>Componente 4: Gestão de Projectos e Capacidade de Implementação</b>	<b>5.00</b>
<b>Custo total do projecto</b>	<b>150.00</b>

## 2.2. FINALIDADE E OBJECTIVO DO PLANO DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES (PEI)

A NAS10 do BM “Envolvimento dos intervenientes e divulgação de informação” requer que os Mutuários se envolvam com os intervenientes ao longo do ciclo de vida do projecto, iniciando esse envolvimento o mais cedo possível no processo de desenvolvimento do projecto e num prazo que permita consultas significativas com os intervenientes sobre a concepção do projecto. A natureza, âmbito e frequência do envolvimento dos intervenientes será proporcional à natureza e escala do projecto e aos seus potenciais riscos e impactos.

Os objectivos deste PEI são:

- Estabelecer uma abordagem sistemática do envolvimento dos intervenientes que ajudará o GdM a identificar os intervenientes e a criar e manter uma relação construtiva com eles, em particular com as partes afectadas pelo projecto;
- Assegurar que a informação apropriada sobre os riscos e impactos ambientais e sociais do projecto seja divulgada aos intervenientes de forma atempada, compreensível, acessível e adequada e no formato adequado;
- Fornecer às partes afectadas pelo projecto meios acessíveis e inclusivos para levantar questões e queixas e permitir aos Mutuários responder e gerir tais queixas;
- Definir procedimentos para o envolvimento dos intervenientes no projecto, de modo a cumprir a Norma Social Ambiental 10, as Boas Práticas Internacionais e os regulamentos nacionais;
- Identificar os principais intervenientes que sejam relevantes na implementação do projecto afectadas, e/ou capazes de influenciar o projecto e as suas actividades;
- Descrever os protocolos e canais de comunicação que o projecto irá utilizar para comunicar com os

diferentes tipos de intervenientes;

- Avaliar o nível de interesse e apoio dos intervenientes ao projecto e permitir que os pontos de vista dos intervenientes sejam considerados na concepção do projecto e no desempenho ambiental e social;
- Promover e fornecer meios para um envolvimento eficaz e inclusivo com os partes afectadas pelo projecto (PAPs) ao longo do ciclo de vida do projecto em questões que os possam afectar potencialmente;
- Assegurar que a informação apropriada sobre os riscos e impactos ambientais e sociais do projecto seja divulgada aos intervenientes de forma atempada, compreensível, acessível e adequada e no formato adequado;
- Fornecer aos PAPs meios acessíveis e inclusivos para levantar questões e queixas e permitir que as agências de implementação respondam e geram tais queixas;
- Definir papéis e responsabilidades para a implementação do PEI.
- Orientar o GdM para criar relações mutuamente respeitadas, benéficas e duradouras com os intervenientes;
- Partilhar e informar os intervenientes sobre os objectivos do projecto, os tipos de investimentos e actividades que serão financiados pelo projecto, cronograma, contratantes, localização das obras, medidas ambientais e sociais tomadas para reduzir os impactos negativos na saúde pública, segurança, propriedade de terras, trânsito, etc.
- Para maximizar o impacto do projecto, disponibilizando os resultados e as entregas do projecto aos intervenientes e ao público em geral.

### 3. REQUISITOS LEGISLATIVOS E NORMAS AMBIENTAIS E SOCIAIS

O PEI toma em consideração o quadro regulamentar institucional nacional e internacional existente que garante o direito de expressão, reunião, acesso à informação, divulgação da participação e consulta.

#### 3.1. LEIS E REGULAMENTOS NACIONAIS

As legislações nacionais relevantes para este PEI são:

- Constituição da República de Moçambique
- Regulamento sobre Avaliação de Impacto Ambiental - 54/2015 de 31 de Dezembro
- Directrizes Gerais para o Processo de Participação do Público no Processo de Avaliação de Impacto Ambiental - Diploma nº 130/2006 de 19 de Julho
- O Diploma Ministerial sobre a Directiva para Elaboração de Estudos de Impacto Ambiental (129/2006)

A Constituição da República estabelece no seu Artigo 48 que todos os cidadãos têm o direito à liberdade de expressão, à liberdade de imprensa, bem como o direito à informação. Enquanto o Artigo 79 estabelece que “Todos os cidadãos têm o direito de apresentar petições, queixas e reclamações à autoridade competente para exigir a

restauração dos seus direitos violados em defesa do interesse geral”.

Nos termos da legislação moçambicana, o envolvimento dos intervenientes é exigido desde as fases iniciais da concepção de um projecto, quer como parte da avaliação do impacto ambiental e social, quer como parte da aquisição de direitos de uso da terra. De acordo com o Decreto 54/2015 de 31 de Dezembro - Regulamento para a Avaliação de Impacto Ambiental, o processo de consulta pública é uma actividade obrigatória para todos os projectos de Categoria A+, A e B. O Diploma Ministerial sobre a Directiva para a Elaboração de Estudos de Impacto Ambiental (129/2006) e a Directiva Geral de Participação Pública (Diploma 130/2006) define quando e como deve ser realizado o processo de consulta pública, bem como os requisitos de divulgação da documentação em consulta. O Regulamento de AIA define o processo de participação pública como uma actividade que envolve o público e a consulta.

O processo de participação do público implica a entrega de informações relativas aos projectos a todas as partes directa e indirectamente interessadas e afectadas, e uma explicação do projecto para que os participantes possam levantar questões de interesse para a investigação na Avaliação de Impacto Ambiental (AIA).

### 3.2. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - AS NECESSIDADES DO BANCO MUNDIAL

A Norma Ambiental e Social 10 do Banco Mundial estabelece que um Mutuário tem de se envolver com os intervenientes como parte integrante da avaliação ambiental e social de um projecto e da concepção e implementação do projecto. A natureza, o âmbito e a frequência do compromisso devem ser proporcionais à natureza e à escala do Projecto.

As consultas aos intervenientes têm de ser significativas e baseadas na identificação e análise dos intervenientes, planos sobre como envolver os intervenientes, divulgação de informação, consultas efectivas, bem como respostas às queixas dos intervenientes, e apresentação de relatórios aos intervenientes.

#### Normas ambientais e sociais relevantes para o Projecto EDGE

As normas ambientais e sociais do Quadro Ambiental e Social (FSE) do Banco (NAS) que serão aplicadas para a implementação do projecto RUDP-II são:

**NAS10 Envolvimento dos intervenientes e divulgação de informação - RELEVANTE** - O Projecto terá de realizar consultas com uma série de intervenientes, incluindo empresas privadas, departamentos governamentais, pequenas empresas e pessoas que trabalham na indústria digital. Isso incluirá mecanismos de partilha de informação, envolvimento dos cidadãos e feedback dos beneficiários. Este Plano de envolvimento dos intervenientes foi preparado de modo a satisfazer estes requisitos padrão.

**NAS1 Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Ambientais e Sociais – RELEVANTE:** Com base na informação

disponível até à data, não se espera que o projecto proposto requeira mais avaliações ambientais e sociais para além do rastreio inicial. Contudo, poderá haver excepções em que a natureza dos riscos e impactos dos resultados da Assistência Técnica (AT) justifique a necessidade de o BM rever previamente os Termos de Referência para a AT, de modo a incluir aspectos relevantes do FSE.

**NAS2 Condições Laborais e de Trabalho - RELEVANTE** - As intervenções do projecto incluirão trabalhadores directos, trabalhadores contratados, funcionários públicos, e consultores para prestar assistência técnica. No que diz respeito ao direito de expressão, a NAS2 exige que seja previsto um mecanismo de reclamação para todos os trabalhadores directos e trabalhadores contratados, a fim de suscitar preocupações no local de trabalho. Esses trabalhadores serão informados do mecanismo de queixas no momento do recrutamento e das medidas implementadas para os proteger contra quaisquer represálias pela sua utilização.

**NAS4 Saúde e Segurança da Comunidade - RELEVANTE** - O NAS4 é relevante para o Projecto. Moçambique continua a enfrentar a crise da Covid-19 e o número de casos continua a crescer. O projecto evitará ou minimizará o potencial de exposição da comunidade ao Covid-19, que poderia resultar das actividades do projecto, tendo em consideração a exposição diferenciada e a maior sensibilidade dos grupos vulneráveis. O projecto deverá explorar oportunidades durante o ciclo de vida do projecto para implementar as directivas da OMS de prevenção da Covid-19, ajudando a minimizar esta pandemia.

#### 4. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS INTERVENIENTES

O âmbito alargado deste projecto torna todos os intervenientes importantes, quer como beneficiários dos serviços digitais prestados, quer como funcionários públicos e privados que gerirão os serviços, ou como parceiros de implementação e associações envolvidas nas diferentes fases do projecto. A cooperação e negociação com os intervenientes ao longo de todo o desenvolvimento do Projecto exigem também frequentemente a identificação de pessoas dentro dos grupos que actuam como representantes legítimos do respectivo grupo de intervenientes, ou seja, os indivíduos a quem os seus colegas de grupo confiaram a defesa dos interesses dos grupos no processo de envolvimento com o Projecto. Os representantes da comunidade podem fornecer informações úteis sobre os cenários locais e agir como canais principais para a divulgação de informações relacionadas com o Projecto e como principal elo de comunicação/ligação entre o Projecto e as comunidades visadas e as suas redes estabelecidas. A verificação dos representantes dos intervenientes (ou seja, o processo de confirmação de que são legítimos e verdadeiros defensores da comunidade que representam) continua a ser uma tarefa importante no estabelecimento de contacto com os intervenientes da comunidade. A legitimidade dos representantes da comunidade pode ser verificada falando informalmente com uma amostra aleatória de membros da comunidade e dando atenção às suas opiniões sobre quem pode representar os seus interesses da forma mais eficaz.

Os intervenientes no projecto são definidos como indivíduos, grupos ou outras entidades que:

- (i) sejam afectados ou possam vir a ser afectados directa ou indirectamente, positiva ou negativamente, pelo Projecto (também designados por “partes afectadas”); e
- (ii) possam ter interesse no Projecto (“intervenientes”). Incluem indivíduos ou grupos cujos interesses podem ser afectados pelo Projecto e que têm o potencial de influenciar os resultados do Projecto.

Para efeitos de um envolvimento eficaz e adaptado, os intervenientes do projecto proposto podem ser divididos nas seguintes categorias principais:

- **Partes afectadas** - pessoas, grupos e outras entidades dentro da Área de Influência do Projecto (AIP) que são directamente influenciadas (efectiva ou potencialmente) pelo projecto e/ou que foram identificadas como mais susceptíveis a mudanças associadas ao projecto, e que precisam de estar estreitamente envolvidas na identificação dos impactos e do seu significado, bem como na tomada de decisões sobre medidas de mitigação e de gestão;
- **Outros intervenientes** - indivíduos/grupos/entidades que podem não sofrer impactos directos do projecto, mas que consideram ou percebem que os seus interesses são afectados pelo projecto e/ou que podem afectar o projecto e o processo da sua implementação de alguma forma; e
- **Grupos vulneráveis** - pessoas que podem ser desproporcionadamente afectadas ou ainda mais desfavorecidas pelo(s) projecto(s) em comparação com quaisquer outros grupos devido ao seu estatuto vulnerável<sup>19</sup>, e que podem exigir esforços especiais de envolvimento para assegurar a sua representação equitativa na consulta e no processo de tomada de decisão associado ao projecto.

#### 4.1. Partes afectadas

Para efeitos deste PEI, consideraremos as Partes afectadas, indivíduos, grupos e comunidades directamente afectadas pelas intervenções do projecto e outras partes que possam estar sujeitas a impactos directos do Projecto. Especificamente, os seguintes indivíduos e grupos inserem-se nesta categoria:

- Cidadãos moçambicanos em geral
- Mulheres empresárias e negócios e/ou empresas lideradas por mulheres
- PME, empresas em fase de arranque, empresários, proprietários de empresas e/ou empresas e titulares de licenças
- Empresários de TI e digitais, empresários, empresários em início de actividade e especialistas
- Decisores políticos e reguladores para as reformas: Instituto Nacional de Comunicações/ Autoridade

---

<sup>19</sup> O status de vulnerabilidade pode resultar da raça, nacionalidade, origem étnica ou social de um indivíduo ou grupo, cor, sexo, idioma, religião, opinião política ou outra, propriedade, idade, cultura, alfabetização, doença, deficiência física ou mental, pobreza ou desvantagem econômica, ou dependência de recursos naturais únicos.

Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM/ARECOM), Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC), Banco de Moçambique (BdM)

- MDAs: Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC), Ministério da Indústria e Comércio (MIC), Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos (MJACR); Ministério da Saúde (MISAU), Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP), Ministério do Interior (MINT), Ministério da Economia e Finanças (MEF), Ministério do Trabalho e Segurança Social (MITESS), Agência de Promoção do Comércio e Investimento de Moçambique (APIEX), Instituto Nacional de Segurança Social (INSS), Instituto para a Promoção das Pequenas e Médias Empresas (IPEME), Autoridade Nacional para a Educação Profissional (ANEP), Agência para o Desenvolvimento do Norte (ADIN), Centro para o Desenvolvimento dos Sistemas de Informação Financeira (CEDSIF), Autoridade Tributária de Moçambique (ATM)
- Entidades financiadoras: Fundo do Serviço de Acesso Universal (UASF), Fundo Nacional de Investigação (FNI), Fundo Nacional de Formação Profissional, Associação Moçambicana de Business Angels (AMBA)
- Incubadoras, acelerações e mentorias, subvenções e outras entidades do ecossistema empresarial: Orange Corner, Incubator Sandbox, Espaço Inovação (Universidade Eduardo Mondlane), Standard Bank Incubator, Ideario Hub, Idealab, Fintech Challenge, Climate LaunchPad, Administradores, trabalhadores e beneficiários de:
  - Notário e Conservatória;
  - Serviços de Licenciamento;
  - Serviços de Cobrança de Impostos e Taxas;
  - Serviços de Migração;
  - Registo no INSS;
  - Direitos e questões laborais
- Pessoas e empresas afectadas ou de outra forma envolvidas em actividades apoiadas por projectos;
- Agências e instituições e trabalhadores responsáveis pelo desenvolvimento, gestão, administração e manutenção de sistemas informáticos;
- Funcionários/trabalhadores em instituições que beneficiam do projecto.

#### 4.2. Outros intervenientes

Os intervenientes nos projectos também incluem outras partes para além das pessoas directamente afectadas, incluindo:

- Meios tradicionais e digitais: Jornal Notícias, Savana, Canal de Moçambique, Domingo, O País, Diário de Moçambique, Zambeze, Club of Mozambique, Revista Xonguila, Revista Índico, Rádio Moçambique, Cidade FM, Televisão de Moçambique (TVM), SOICO Televisão (STV), Televisão Independente de Moçambique (TIM), Televisão Miramar, Media Mais, etc.
- ONG e Associações nacionais e internacionais no sector das TI
- Empresas públicas e privadas de todos os sectores

- Outras instituições sob supervisão dos principais MDAs:
  - Fundo Nacional de Investigação (FNI);
  - Conselho Nacional de Avaliação da Qualidade do Ensino Superior (CNAQ);
  - Instituto de Bolsas de Estudo (IBE);
  - Centro de Investigação e Transferência de Tecnologia para o Desenvolvimento Comunitário (CITT);
  - Centro Nacional de Biotecnologia e Biociências (CNBB);
  - Academia de Ciências de Moçambique (ACM);
  - Empresa Nacional de Parques de Ciência e Tecnologia (ENPCT);
  - Centro de Investigação e Desenvolvimento na Etnobotânica (CIDE);
  - Instituto de Cereais de Moçambique (ICM);
  - Instituto de Normalização e Qualidade (INNOQ);
  - Instituto da Propriedade Industrial (IPI);
  - Bolsa de Mercadorias de Moçambique (BMM);
  - Inspeção Geral de Finanças (IGF);
  - Agência de Desenvolvimento do Vale do Zambeze (ADVZ);
  - Instituto de Gestão da Participação do Estado (IGEPE);
  - Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique (ISSM)
  - Instituto Nacional de Segurança Social (INSS);
  - Fundo de Apoio à Reabilitação Económica (FARE);
  - Bolsa de Valores de Moçambique (BVM);
  - Tmcel, Vodacom e Movitel.

#### 4.3. Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis

É particularmente importante compreender se os impactos do projecto podem recair desproporcionadamente sobre indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis, que muitas vezes não têm voz para expressar as suas preocupações ou compreender os impactos de um projecto e para assegurar que a sensibilização e o envolvimento dos intervenientes com indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis sejam adaptados para ter em conta as necessidades desses grupos ou indivíduos, as suas preocupações e sensibilidades culturais, e para assegurar uma compreensão plena das actividades e benefícios do projecto. A vulnerabilidade pode provir da origem da pessoa, género, idade, estado de saúde, estatuto económico e situação financeira, situação de desvantagem na comunidade (por exemplo, minorias ou grupos marginais), ou dependência de outros indivíduos e/ou do Estado. de Envolvimento com grupos e indivíduos vulneráveis requer frequentemente a aplicação de medidas e assistência específicas destinadas a facilitar a sua participação na tomada de decisões relacionadas com o projecto, de modo a que o seu conhecimento e contributo para o processo global sejam proporcionais aos de outros intervenientes.

No âmbito do Projecto, os grupos vulneráveis ou desfavorecidos podem incluir, entre outros, os seguintes:

- Idosos - estas pessoas podem ser afectadas pelo projecto devido à sua limitada literacia tecnológica;

- Pessoas analfabetas - este grupo de pessoas não sabe ler nem escrever, que são aspectos chave para o acesso à tecnologia. Estes aspectos devem ser considerados no desenvolvimento e implementação do projecto;
- Pessoas que não tem conhecimento sobre TI - Este grupo de pessoas, embora saiba ler e escrever, não está familiarizado com a interacção tecnológica, o que pode ser um factor limitativo para beneficiar do projecto;
- Pessoas sem acesso a ferramentas/equipamentos informáticos - Devido à situação financeira, algumas pessoas podem não serem capazes de comprar ferramentas/equipamentos informáticos e equipamento, ficando assim limitadas a beneficiar do projecto;
- Pessoas sem acesso à Internet ou cobertura de rede - este facto limitará o acesso temporariamente ou por um período de tempo considerável, daí que estas pessoas não beneficiem do projecto;
- Pessoas com deficiência (PCD), membros de associações que fazem parte do Fórum das Associações Moçambicanas das Pessoas com Deficiência (FAMOD), que é composto por associações como a Associação dos Cegos e Amblíopes de Moçambique (ACAMO), Associação dos Deficientes em Moçambique (ADEMO), Cooperativa Luana Semeia Sorrisos (COLUAS) ADEMO: Associação dos Deficientes de Moçambique; Associação dos Jovens Deficientes de Moçambique (AJODEMO), Associação Moçambicana de Mulheres Deficientes AMMD), Associação dos Surdos de Moçambique (ASUMO) - estas pessoas podem ser marginalizadas devido à sua incapacidade que pode limitá-las a aceder aos benefícios do projecto;
- Pessoas que vivem em áreas remotas ou inacessíveis - onde o acesso à Internet e aos serviços tecnológicos é limitado;
- Famílias chefiadas por mulheres (acesso limitado a fundos) - Falta de recursos para comprar o aparelho e cobrar tempo de antena e pagar pelos serviços de Internet;
- Aqueles que vivem abaixo do limiar de pobreza e desempregados - podem não ter recursos suficientes para ter acesso aos benefícios do projecto.

Os grupos vulneráveis afectados pelo projecto serão ainda mais confirmados e consultados durante a implementação do projecto. A descrição dos métodos de envolvimento propostos a serem empreendidos é fornecida nas seguintes secções.

#### 4.4. Intervenientes relevantes por componente do projecto

A tabela 2 classifica os intervenientes por categoria para cada componente do projecto. Este processo permite que os implementadores do projecto saibam quais os intervenientes a serem contratados para cada componente e subcomponente do projecto.

## Quadro 2. Intervenientes relevantes por componente do projecto

Quadro 1. Intervenientes no projecto por categoria e por componente do projecto

Componentes & Sub-Componentes	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
<b>Componente 1: Fundações Digitais</b>			
<p><b>Sub-Componente 1.1: Estruturas Digitais e Políticas de capacitação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Implementação do Projecto - UPI</li> <li>• Instituto Nacional de Governo Electrónico (INAGE)</li> <li>• Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES)</li> <li>• Instituto Nacional de Comunicações/ Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM/ARECOM)</li> <li>• Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC)</li> <li>• Banco de Moçambique (BdM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Implementação do Projecto - UPI</li> <li>• Instituto Nacional de Governo Electrónico (INAGE)</li> <li>• Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES)</li> <li>• Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC)</li> <li>• Instituto Nacional de Comunicações/ Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM/ARECOM)</li> <li>• Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC)</li> <li>• Ministério da Indústria e Comércio (MIC)</li> <li>• Ministério da Economia e Finanças (MEF)</li> <li>• Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos (MJACR)</li> <li>• Ministério do Interior (MINT)</li> <li>• Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MITESS)</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<p>Pessoas com Deficiência (PCD), membros de associações que fazem parte do Fórum das Associações Moçambicanas das Pessoas com Deficiência (FAMOD)</p>

Componentes & Sub-Componentes	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
		Sector privado: CTA , AMPETIC	
<p><b>Sub-Componente 1.2: Acesso e capacidade digital</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Implementação do Projecto - UPI</li> <li>• Instituto Nacional de Governo Electrónico (INAGE)</li> <li>• Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES)</li> <li>• Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC)</li> <li>• Instituto Nacional de Comunicações/ Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM/ARECOM)</li> <li>• Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC)</li> <li>• Ministério da Indústria e Comércio (MIC)</li> <li>• Ministério da Economia e Finanças (MEF)</li> <li>• Ministério da Justiça, Assuntos constitucionais e Religiosos (MJACR)</li> <li>• Ministério do Interior (MINT)</li> <li>• Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MITESS)</li> <li>• Banco de Moçambique (BdM)</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU);</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cidadãos moçambicanos</li> <li>• Mulheres empresárias e negócios e/ou empresas lideradas por mulheres</li> <li>• PME's, Start-ups, Empresas, proprietários de empresas e/ou empresas e licenciados</li> <li>• Empresários de TI e digitais, empresários, empresários em início de actividade e especialistas</li> <li>• Agências e instituições e trabalhadores responsáveis pelo desenvolvimento, gestão, administração e manutenção de sistemas informáticos</li> <li>• Administradores, empregados e beneficiários dos serviços de identificação e licenciamento tais como Notário e Conservatório, Serviços de Licenciamento, Serviços de Cobrança de Taxas e Impostos, Serviços de Migração, Registo do INSS, Direitos e questões laborais</li> <li>• Pessoas e empresas afectadas ou de outra forma envolvidas em actividades apoiadas por projectos</li> <li>• Empresas públicas e privadas de todos os sectores</li> <li>• Outras instituições sob supervisão dos principais MDAs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idosos</li> <li>• Pessoas analfabetas em TI</li> <li>• Pessoas analfabetas</li> <li>• Pessoas sem acesso a ferramentas/equipamentos informáticos</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas sem acesso à Internet ou cobertura de rede</li> <li>• Pessoas com Deficiência (PCD), membros de associações que fazem parte do Fórum das Associações Moçambicanas das Pessoas com Deficiência (FAMOD)</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas remotas ou inacessíveis</li> <li>• Famílias chefiadas por mulheres (acesso limitado aos fundos)</li> <li>• Aqueles que vivem abaixo do limiar de pobreza e desempregados</li> </ul>

Componentes & Sub-Componentes	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agência de Promoção do Comércio e do Investimento de Moçambique (APIEX)</li> <li>• Instituto para a Promoção das Pequenas e Médias Empresas (IPEME)</li> <li>• Autoridade Nacional para a Educação Profissional (ANEP)</li> <li>• Agência de Desenvolvimento para o Norte (ADIN)</li> <li>• Centro para o Desenvolvimento de Sistemas de Informação Financeira (CEDSIF)</li> <li>• Orange Coners</li> <li>• Sandbox Incubator</li> <li>• Espaço Inovação (Universidade Eduardo Mondlane)</li> <li>• Standard Bank Incubator</li> <li>• Ideário Hub</li> <li>• IdeaLab</li> <li>• Fintech Challenge</li> <li>• Climate LaunchPad</li> <li>• Canais e entidades dos meios digitais Fundo de Acesso Universal (UASF)</li> <li>• Fundo Nacional de Investigação (FNI)</li> <li>• Fundo Nacional de Formação Profissional</li> <li>• Associação dos Business Angels de Moçambique (AMBA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionários/trabalhadores em instituições que beneficiam do projecto</li> </ul>	

Componentes & Sub-Componentes	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
	<ul style="list-style-type: none"><li>• ONG e Associações nacionais no sector das TI</li><li>• ONG e Associações internacionais no sector das TI</li><li>• Organizações e associações comunitárias de todos os sectores</li><li>• Canais e entidades dos meios de comunicação tradicionais</li><li>• ACIS e CTA</li></ul>		

<b>Componente 2: Governo Digital e Identificação</b>			
<p><b>Sub-Componente 2.1: Plataformas de Identificação e de Governo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Implementação do Projecto - UPI</li> <li>• Instituto Nacional de Governo Electrónico (INAGE)</li> <li>• Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES)</li> <li>• Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC)</li> <li>• Instituto Nacional de Comunicações/ Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM/ARECOM)</li> <li>• Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC)</li> <li>• Ministério da Indústria e Comércio (MIC)</li> <li>• Ministério da Economia e Finanças (MEF)</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC)</li> <li>• Ministério da Indústria e Comércio (MIC)</li> <li>• Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos (MJACR)</li> <li>• Ministério do Interior (MINT)</li> <li>• Ministério da Economia e Finanças (MEF)</li> <li>• Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MITESS)</li> <li>• Agência de Promoção do Comércio e do Investimento de Moçambique (APIEX)</li> <li>• Instituto Nacional de Segurança Social (INSS)</li> <li>• Instituto para a Promoção das Pequenas e Médias Empresas (IPEME)</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas sem acesso a ferramentas/equipamentos informáticos</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas sem acesso à Internet ou cobertura de rede</li> <li>• Pessoas com Deficiência (PCD), membros de associações que fazem parte do Fórum das Associações Moçambicanas das Pessoas com Deficiência (FAMOD)</li> </ul>

Componentes & Sub-Componentes	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos (MJACR)</li> <li>• Ministério do Interior (MINT)</li> <li>• Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MITESS)</li> <li>• Banco de Moçambique (BdM)</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridade Nacional para a Educação Profissional (ANEP)</li> <li>• Agência de Desenvolvimento para o Norte (ADIN)</li> <li>• Centro para o Desenvolvimento de Sistemas de Informação Financeira (CEDSIF)</li> <li>• Autoridade Fiscal de Moçambique (ATM)</li> <li>• Outras instituições sob supervisão dos principais MDAs</li> <li>• Funcionários/trabalhadores em instituições que beneficiam do projecto</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> </ul>	

<p><b>Sub-Componente 2.2: Serviços Digitais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC)</li> <li>• Ministério da Indústria e Comércio (MIC)</li> <li>• Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos (MJACR)</li> <li>• Ministério do Interior (MINT)</li> <li>• Ministério da Economia e Finanças (MEF)</li> <li>• Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MITESS)</li> <li>• Banco de Moçambique (BdM)</li> <li>• Agência Nacional dos Correios Promoção do Comércio e do Investimento (APIEX)</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cidadãos moçambicanos</li> <li>• Mulheres empresárias e empresas e/ou empresas lideradas por mulheres</li> <li>• PMEs, Start-ups, Empresas, proprietários de empresas e/ou empresas e licenciados</li> <li>• Empresários de TI e digitais, empresários, empresários em início de actividade e especialistas</li> <li>• Agências e instituições e trabalhadores responsáveis pelo desenvolvimento, gestão, administração e manutenção de sistemas informáticos</li> <li>• Administradores, empregados e beneficiários dos serviços de identificação e licenciamento como</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)Notário e Conservatório, Serviços de Licenciamento, Serviços de Cobrança de Impostos e Taxas,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idosos</li> <li>• Pessoas analfabetas em TI</li> <li>• Pessoas analfabetas</li> <li>• Pessoas sem acesso a ferramentas/equipamentos informáticos</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas sem acesso à Internet ou cobertura de rede</li> <li>• Pessoas com Deficiência (PCD), membros de associações que fazem parte do Fórum das Associações Moçambicanas das Pessoas com Deficiência (FAMOD)</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas remotas ou inacessíveis</li> </ul>
---	--	---	--

Componentes & Sub-Componentes	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Nacional de Segurança Social (INSS)</li> <li>• Instituto para a Promoção das Pequenas e Médias Empresas (IPEME)</li> <li>• Autoridade Nacional para a Educação Profissional (ANEP)</li> <li>• Agência de Desenvolvimento para o Norte (ADIN)</li> <li>• Centro para o Desenvolvimento de Sistemas de Informação Financeira (CEDSIF)</li> <li>• Autoridade Fiscal de Moçambique (ATM)</li> <li>• Outras instituições sob supervisão dos principais MDAs</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de Migração, registo no INSS, Direitos e questões laborais</li> <li>• Empresas públicas e privadas de todos os sectores</li> <li>• Outras instituições sob supervisão dos principais MDAs</li> <li>• Funcionários/trabalhadores em instituições que beneficiam do projecto</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Famílias chefiadas por mulheres (acesso limitado aos fundos)</li> <li>• Aqueles que vivem abaixo do limiar de pobreza e desempregados</li> </ul>

<b>Componente 3: Apoiar o desenvolvimento do ecossistema da economia digital</b>			
<p><b><i>Sub-Componente 3.1: Fomentar o crescimento das empresas digitais</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC)</li> <li>• Ministério da Indústria e Comércio (MIC)</li> <li>• MAEFP</li> <li>• Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos (MJACR)</li> <li>• Ministério do Interior (MINT)</li> <li>• Ministério da Economia e Finanças (MEF)</li> <li>• Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MITESS)</li> <li>• Banco de Moçambique (BdM);</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PMEs, Start-ups, Empresas, proprietários de empresas e/ou empresas e licenciados</li> <li>• Mulheres empresárias e empresas e/ou empresas lideradas por mulheres</li> <li>• Empresários de TI e digitais, empresários, empresários em início de actividade e especialistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas analfabetas</li> <li>• Pessoas analfabetas em TI</li> <li>• Pessoas sem acesso a ferramentas/equipament os informáticos</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas sem acesso à Internet ou cobertura de rede</li> <li>• Pessoas com Deficiência (PCD), membros de associações que fazem parte do Fórum das Associações Moçambicanas das Pessoas com Deficiência (FAMOD)</li> <li>• Famílias chefiadas por mulheres (acesso limitado aos fundos)</li> </ul>

Componentes & Sub-Componentes	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agência de Promoção do Comércio e do Investimento de Moçambique (APIEX)</li> <li>• Instituto Nacional de Segurança Social (INSS)</li> <li>• Instituto para a Promoção das Pequenas e Médias Empresas (IPEME)</li> <li>• Autoridade Nacional para a Educação Profissional (ANEP)</li> <li>• Agência de Desenvolvimento para o Norte (ADIN)</li> <li>• Centro para o Desenvolvimento de Sistemas de Informação Financeira (CEDSIF)</li> <li>• Autoridade Fiscal de Moçambique (ATM)</li> <li>• Orange Coners</li> <li>• Sandbox Incubator</li> <li>• Espaço Inovação (Universidade Eduardo Mondlane)</li> <li>• Standard Bank Incubator</li> <li>• Ideário Hub</li> <li>• IdeaLab</li> <li>• Fintech Challenge</li> <li>• Climate LaunchPa</li> <li>• Fundo do Serviço de Acesso Universal (UASF)</li> <li>• Fundo Nacional de Investigação (FNI)</li> <li>• Fundo Nacional de Formação Profissional</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aqueles que vivem abaixo do limiar de pobreza e desempregados</li> </ul>

Components & Sub-Components	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associação dos Business Angels de Moçambique (AMBA)</li> <li>• ONG e Associações nacionais no sector das TI</li> <li>• ONG e Associações internacionais no sector das TI</li> <li>• Organizações e associações</li> </ul>		
<p><b>Sub-Componente 3.2: Promover o Comércio Electrónico e a Adopção Digital pelas PME</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Implementação do Projecto - UPI</li> <li>• Instituto Nacional de Governo Electrónico (INAGE)</li> <li>• Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES)</li> <li>• Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC)</li> <li>• Instituto Nacional de Comunicações/ Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM/ARECOM)</li> <li>• Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC)</li> <li>• Ministério da Indústria e Comércio (MIC)</li> <li>• Ministério da Economia e Finanças (MEF)</li> <li>• Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos (MJACR)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PMEs, Start-ups, Empresas, proprietários de empresas e/ou empresas e licenciados</li> <li>• Agências e instituições e trabalhadores responsáveis pelo desenvolvimento, gestão, administração e manutenção de sistemas informáticos</li> <li>• Mulheres empresárias e empresas e/ou empresas lideradas por mulheres</li> <li>• Empresários de TI e digitais, empresários, empresários em início de actividade e especialistas</li> <li>• Pessoas e empresas afectadas ou de outra forma envolvidas em actividades apoiadas por projectos</li> <li>• Empresas públicas e privadas de todos os sectores</li> <li>• Outras instituições sob supervisão dos principais MDAs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idosos</li> <li>• Pessoas analfabetas</li> <li>• Pessoas analfabetas em TI</li> <li>• Pessoas sem acesso a ferramentas/equipament os informáticos</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas sem acesso à Internet ou cobertura de rede</li> <li>• Pessoas com Deficiência (PWD), membros de associações que fazem parte do Fórum das Associações Moçambicanas das Pessoas com Deficiência (FAMOD)</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas remotas ou inacessíveis</li> <li>• Famílias chefiadas por mulheres (acesso limitado aos fundos)</li> <li>• Aqueles que vivem abaixo do limiar de pobreza e desempregados</li> </ul>

Componentes & Sub-Componentes	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministério do Interior (MINT)</li> <li>• Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MITESS)</li> <li>• Banco de Moçambique (BdM) Canais e entidades dos meios digitais Fundo do Serviço de Acesso Universal (UASF)</li> <li>• Fundo Nacional de Investigação</li> <li>• Fundo Nacional de Formação Profissional</li> <li>• Associação dos Anjos Empresariais de Moçambique (AMBA)</li> <li>• ONG e Associações nacionais no sector das TI</li> <li>• ONG e Associações internacionais no sector das TI</li> <li>• Organizações e associações comunitárias de todos os sectores</li> <li>• Canais e entidades dos meios de comunicação tradicionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionários/trabalhadores em instituições que beneficiam do projecto</li> </ul>	
<b>Componente 4: Gestão de Projectos e Capacidade de Implementação</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Implementação do Projecto - UPI</li> <li>• Instituto Nacional de Governo Electrónico (INAGE)</li> <li>• Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cidadãos moçambicanos</li> <li>• Mulheres empresárias e empresas e/ou empresas lideradas por mulheres</li> <li>• PMEs, Start-ups, Empresas, proprietários de empresas e/ou empresas e licenciados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idosos</li> <li>• Pessoas analfabetas em TI</li> <li>• Pessoas analfabetas</li> <li>• Pessoas sem acesso a ferramentas/equipament os informáticos</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas sem acesso à Internet ou cobertura de rede</li> </ul>

Componentes & Sub-Componentes	Intervenientes interessados	Intervenientes afectados	Grupos vulneráveis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC)</li> <li>• Instituto Nacional de Comunicações/ Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM/ARECOM)</li> <li>• Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC)</li> <li>• Ministério da Indústria e Comércio (MIC)</li> <li>• Ministério da Economia e Finanças (MEF)</li> <li>• Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e religiosos (MJACR)</li> <li>• Ministério do Interior (MINT)</li> <li>• Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MITESS)</li> <li>• Banco de Moçambique (BdM)</li> <li>• Ministério da Saúde (MISAU)</li> <li>• Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresários de TI e digitais, empresários, empresários em início de actividade e especialistas</li> <li>• Agências e instituições e trabalhadores responsáveis pelo desenvolvimento, gestão, administração e manutenção de sistemas informáticos</li> <li>• Administradores, empregados e beneficiários dos serviços de identificação e licenciamento tais como Notário e Conservatório,</li> <li>• Serviços de Licenciamento, Serviços de Cobrança de Taxas e Impostos, Serviços de Migração, Registo do INSS, Direitos e questões laborais</li> <li>• Pessoas e empresas afectadas ou de outra forma envolvidas em actividades apoiadas por projectos</li> <li>• Empresas públicas e privadas de todos os sectores</li> <li>• Outras instituições sob supervisão dos principais MDAs</li> <li>• Funcionários/trabalhadores em instituições que</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas com Deficiência (PCD), membros de associações que fazem parte do Fórum das Associações Moçambicanas das Pessoas com Deficiência (FAMOD)</li> <li>• Pessoas que vivem em áreas remotas ou inacessíveis</li> <li>• Famílias chefiadas por mulheres (acesso limitado aos fundos)</li> <li>• Aqueles que vivem abaixo do limiar de pobreza e desempregados</li> </ul>

#### 4.5. Resumo das necessidades e métodos, ferramentas e técnicas para o envolvimento dos interessados no projecto

A Tabela 3 descreve os métodos a utilizar para actividades de envolvimento dos intervenientes, incluindo consultas e divulgação de informação. Os métodos variam de acordo com as características e necessidades dos intervenientes e serão adaptados de acordo com as circunstâncias relacionadas com a emergência de saúde pública actual de COVID-19. A Tabela abaixo apresenta as necessidades potenciais dos intervenientes e será actualizado durante as discussões a nível de subprojectos. A matriz de necessidades dos intervenientes baseia-se nos seguintes conceitos/aspectos:

- Intervenientes-alvo: refere-se a um grupo ou categoria de intervenientes relevantes para o projecto. Este agrupamento pode ser baseado no seu interesse, características, posição, etc.
- Características principais - refere-se às características dos intervenientes que são especiais para essa categoria e que precisam de ser consideradas durante a consulta.
- Necessidades linguísticas - identificação dos requisitos linguísticos para divulgar informações e consultar diferentes categorias de intervenientes, de modo a permitir a sua participação activa no processo.
- Notificação preferencial significa - refere-se a meios para notificar diferentes categorias de intervenientes para divulgação de informação ou consulta, permitindo-lhes fornecer comentários.
- Necessidades específicas -
- Posição em relação ao projecto - estabelecer se determinada categoria de intervenientes actua em apoio, em oposição ou neutra em relação ao projecto.
- Nível de influência - pode ser definido como: i) elevado quando os intervenientes podem mudar a linha de acção e influenciar o resultado; ii) se os intervenientes podem mudar a linha de acção mas não podem influenciar a mudança do resultado; iii) se o interveniente não pode mudar a linha de acção e não pode influenciar o resultado.
- Abordagem de envolvimento apropriada - refere-se à técnica ou metodologia utilizada para envolver os intervenientes

Tabela 3: Matriz de necessidades dos intervenientes

Intervenientes-alvo	Características-chave	Necessidades linguísticas	Notificação preferencial significativa (Email, rádio, telefone, carta, comunicação directa)	Necessidades específicas (acessibilidade, letras grandes, acolhimento de crianças, reuniões durante o dia, etc.)	Posição em relação ao projecto (apoio, neutro, oposição)	Nível de Influência (Alto, médio, baixo)	Abordagem de envolvimento apropriada
Público em geral	Parcialmente Educado	Português, Inglês, Changana, Ronga, Nyungué, Elomwe e Echuabo	Materiais informativos, rádio, televisão, jornal, website	Não Aplicável	Apoio	Alto	Consultas públicas
PMEs, Start-ups, Empresas, proprietários e licenciados de empresas, CTA,	Educado	Português, Inglês	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, discussões de grupos focais
Empresários de TI e digitais, empresários, empresários em início de actividade e especialistas	Educado	Português, Inglês	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, discussões de grupos focais
Trabalhadores municipais distritais responsáveis pelo desenvolvimento, gestão, administração e manutenção de sistemas informáticos	Educado	Português	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, discussões de grupos focais
Administradores, trabalhadores e beneficiários dos serviços de identificação e licenciamento	Interveniente interessado	Português, Inglês, Changana, Ronga, Nyungué, Elomwe e Echuabo	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, Consultas públicas
Pessoas e empresas afectadas ou de outra forma envolvidas em actividades apoiadas por projectos	Interveniente interessado	Português, Inglês, Changana, Ronga, Nyungué, Elomwe e Echuabo	Cartas, e-mails, materiais informativos	Não Aplicável	Apoio	Médio	Consultas públicas
Empresas públicas e privadas de todos os sectores	Interveniente interessado	Português, Inglês	Cartas, e-mails, materiais informativos	Não Aplicável	Apoio	Médio	Consultas públicas

Intervenientes-alvo	Características-chave	Necessidades linguísticas	Notificação preferencial significativa (Email, rádio, telefone, carta, comunicação directa)	Necessidades específicas (acessibilidade, letras grandes, acolhimento de crianças, reuniões durante o dia, etc.)	Posição em relação ao projecto (apoio, neutro, oposição)	Nível de Influência (Alto, médio, baixo)	Abordagem de envolvimento apropriada
Mulheres empresárias e negócios e/ou empresas lideradas por mulheres	Grupos vulneráveis	Português, Inglês, Changana, Ronga, Nyungué, Elomwe e Echuabo	Cartas, e-mails, material informativo, televisão	Reuniões durante o dia, opções de cuidados infantis, discussões de grupos focais	Apoio	Baixo	Consultas públicas, discussões de grupos focais
Pessoas com deficiência	Grupos vulneráveis	Português, Inglês, Changana, Ronga, Nyungué, Elomwe e Echuabo	Reuniões comunitárias, rádio, redes sociais	Garantir a existência de acessos especiais, discussões de grupos focais e reuniões comunitárias	Apoio	Baixo	Reuniões de coordenação e advocacia, discussões de grupos focais
MDAs	Interveniente influente / Autoridade Reguladora	Português, Inglês, Changana, Ronga, Nyungué, Elomwe e Echuabo	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Alto	Consultas públicas
Incubadoras, acelerações e mentorias, subvenções e outras entidades do ecossistema empresarial	Apoio técnico	Português, Inglês	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, discussões de grupos focais
Meios de comunicação digitais	Interveniente interessado / Apoio técnico	Português, Inglês	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, discussões de grupos focais
Entidades de financiamento	Interveniente influente	Português, Inglês	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, discussões de grupos focais
ONG e Associações nacionais no sector das TI	Interveniente influente	Português, Inglês	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Médio	Public consultations

<b>Intervenientes-alvo</b>	<b>Características-chave</b>	<b>Necessidades linguísticas</b>	<b>Notificação preferencial significativa (Email, rádio, telefone, carta, comunicação directa)</b>	<b>Necessidades específicas (acessibilidade, letras grandes, acolhimento)</b>	<b>Posição em relação ao projecto (apoio, neutro, oposição)</b>	<b>Nível de Influência (Alto, médio, baixo)</b>	<b>Abordagem de envolvimento apropriada</b>
ONG e Associações internacionais no sector das TI	Interveniente influente	Português, Inglês	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Médio	Consultas públicas
Organizações e associações comunitárias de todos os sectores	Interveniente influente	Português, Inglês, Changana, Ronga, Nyungué, Elomwe e Echuabo	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Reuniões comunitárias	Apoio	Médio	Consultas públicas
Meios de comunicação tradicionais	Interveniente influente	Português, Inglês	Reuniões de coordenação, cartas, e-mails, material informativo	Não Aplicável	Apoio	Médio	Reuniões de coordenação e advocacia, discussões de grupos focais

## 5. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES

### 5.1. Princípios

Para responder às abordagens de boas práticas, o projecto aplicará os seguintes princípios para o envolvimento dos intervenientes:

- *Abertura e abordagem de ciclo de vida*: consultas públicas para o(s) projecto(s) serão organizadas durante todo o ciclo de vida, realizadas de forma aberta, livre de manipulação externa, interferência, coerção ou intimidação. Devido à natureza do projecto que todos no país têm interesse neste tópico, devem ser considerados meios de comunicação de massas (TV, Rádios, Jornais, banners, SMS, linhas telefónicas, e-mails e audiências públicas);
- *Participação informada e feedback*: a informação será fornecida e amplamente distribuída entre todos os interessados num formato apropriado; são dadas oportunidades para comunicar o feedback dos interessados, para analisar e abordar comentários e preocupações;
- *Inclusão e sensibilização*: a identificação dos intervenientes é empreendida para apoiar uma melhor comunicação e construir relações eficazes. O processo de participação para os projectos é inclusivo. Todas os intervenientes são encorajadas a serem envolvidas no processo de consulta. É proporcionado igual acesso à informação a todas os intervenientes. A sensibilidade às necessidades dos intervenientes é o princípio fundamental subjacente à selecção dos métodos de participação. Deve ser dada especial atenção aos Grupos vulneráveis - em particular, mulheres, pessoas com deficiência, jovens, idosos, e pessoas com doenças crónicas.
- *Compromisso* - demonstrado quando a necessidade de compreender, envolver e identificar os intervenientes é reconhecida e actuada no início do processo;
- *Integridade* - ocorre quando o envolvimento é realizado de uma forma que fomenta o respeito mútuo e a confiança;
- *Respeito* - criado quando os direitos, crenças culturais, valores e interesses dos intervenientes e comunidades afectadas são reconhecidos;
- *Transparência* - demonstrada quando as preocupações da comunidade são respondidas de uma forma oportuna, aberta e eficaz.
- *Confiança* - alcançada através de um diálogo aberto e significativo que respeita e defende as crenças, valores e opiniões de uma comunidade.

### 5.2. Abordagem e metodologia

Ao seleccionar uma técnica de envolvimento apropriada, serão considerados métodos culturalmente apropriados e o objectivo de envolvimento com um grupo de intervenientes. Antes de qualquer evento de envolvimento, devem ser seguidos os seguintes passos:

- i. Preparação de folhas padrão de 'perguntas e respostas' adaptadas a tipos específicos de intervenientes, com base em análises e questões comuns levantadas em compromissos anteriores, se existirem;
- ii. Planeamento/desenho da(s) acção(ões) de envolvimento com Unidades de Implementação de Projectos,

consultores.

- iii. Acordar sobre os papéis dos intervenientes durante as actividades de envolvimento dos intervenientes;
- iv. Selecção dos intervenientes individuais/grupo com os quais o envolvimento ocorrerá com base na extensão do impacto de um projecto sobre um grupo/categoria de intervenientes, ou na extensão da influência de um determinado interveniente sobre um projecto,
- v. Selecção de métodos de envolvimento e divulgação de informação (incluindo tópicos como formato, língua e calendário);
- vi. Selecção do local e do calendário para actividades de envolvimento, para PAPs, evitando tempos de trabalho ocupados quando podem estar a ocorrer actividades especiais.
- vii. Acordar mecanismos para assegurar a participação dos intervenientes nas actividades de participação(s)
- viii. Identificação e implementação de mecanismos de feedback a utilizar.

### 5.3. Envolvimento de Intervenientes Anteriores

Durante a preparação do PEI, houve uma consulta muito limitada dos intervenientes devido às limitações impostas pelo surto da COVID-19, o que dificultou o encontro com os intervenientes e limitou o tempo de preparação dos documentos de salvaguarda. Contudo, foi realizada uma teleconferência com o Instituto nacional do governo electrónico, e foram levantadas as seguintes questões:

- Na plataforma governamental electrónica existente, a interacção com os intervenientes / beneficiários é muito limitada.
- O envolvimento com os intervenientes deve ser anterior ao desenvolvimento de sistemas para captar as suas necessidades e para dar prioridade a áreas de grande interesse para o público.
- Uma necessidade de explicar os benefícios a longo prazo para a implementação do EDGE, para reduzir a resistência à implementação dos sistemas, uma vez que alguns preferem utilizar papel e caneta em vez de trabalhar com o sistema;
- Monitoria contínua dos sistemas EDGE para a implementação de acções correctivas e melhoria contínua com base no feedback dos utilizadores e beneficiários
- A formação é essencial para uma implementação bem-sucedida do EDGE.

A maioria das plataformas de governo electrónico tem uma entrada onde o utilizador pode apresentar sugestões e queixas electronicamente, tais como Balcão Único (BAU), autoridade tributária (ATM), Banco Central (BdM).

Foi gerada uma lista detalhada de intervenientes para permitir um envolvimento contínuo durante o ciclo de vida do projecto.

### 5.4. Estratégia proposta para o processo de divulgação de informação

Dado o contexto actual resultante das recentes medidas postas em prática para enfrentar a pandemia e o cronograma em que o projecto está a ser preparado, há poucas oportunidades disponíveis para envolver e consultar os intervenientes durante a preparação do projecto. As restrições às reuniões sociais, que limitam as interações sociais face a face, limitarão os processos de envolvimento dos intervenientes no projecto e exigirão a implementação de métodos inovadores de comunicação e consulta. Dada a vasta gama de intervenientes (potencialmente afectados e Intervenientes interessados PIA) neste projecto, será necessário desenvolver uma estratégia robusta de envolvimento e comunicação dos intervenientes. Como indicado acima, poderá ser necessário:

- Diversificar os meios de comunicação e confiar mais nos meios de comunicação social e nos canais em linha. Sempre que possível e apropriado, criar plataformas em linha dedicadas e grupos de conversa apropriados para o efeito, com base no tipo e categoria dos interessados;
- Utilizar canais tradicionais de comunicação (TV, jornal, rádio, linhas telefónicas dedicadas, anúncios públicos e correio) quando os interessados não têm acesso aos canais em linha ou não os utilizam com frequência. Tais canais podem também ser altamente eficazes na transmissão de informação relevante aos intervenientes, e permitir-lhes fornecer o seu feedback e sugestões;

- Utilizar ferramentas de comunicação em linha para conceber workshops virtuais em situações em que grandes reuniões e workshops são essenciais, dada a fase preparatória do projecto. WebEx, Skype, Zoom e em situações de baixa capacidade TIC, reuniões áudio, podem ser ferramentas eficazes para a concepção de workshops virtuais. O formato de tais workshops poderia incluir as seguintes etapas:
  - Registo virtual dos participantes: Os participantes podem inscrever-se online através de uma plataforma dedicada.
  - Distribuição de materiais do workshop aos participantes, incluindo agenda, documentos do projecto, apresentações, questionários e tópicos de discussão: Estes podem ser distribuídos em linha aos participantes.
  - Revisão dos materiais de informação distribuídos: É dada aos participantes uma duração programada para o efeito, antes de agendar uma discussão sobre a informação fornecida.
  - Discussão, recolha e partilha de feedback:
    - Os participantes podem ser organizados e atribuídos a diferentes grupos temáticos, equipas ou “tabelas” virtuais, desde que concordem com isso.
    - Grupos, equipas e mesas de discussão podem ser organizados através dos meios de comunicação social, tais como WebEx, Skype ou Zoom, ou através de feedback escrito na forma de um questionário electrónico ou formulários de feedback que podem ser enviados de volta por e-mail.
  - Conclusão e resumo: O presidente do seminário resumirá a discussão do seminário virtual; formulará conclusões e partilhará electronicamente com todos os participantes.

Em geral, a informação pode ser divulgada através de plataforma digital (quando disponível) como o Facebook, Twitter, grupos WhatsApp, websites de projectos e meios de comunicação tradicionais (TV, jornal, rádio, chamadas telefónicas e correio com uma descrição clara dos mecanismos para fornecer feedback via correio e/ou linhas telefónicas dedicadas. Todos os canais de comunicação precisam de especificar claramente como os intervenientes podem fornecer o seu feedback e sugestões.

Em geral, após o compromisso com os interessados na lista, deve ser concedido um período de 7 dias para permitir aos interessados levantar e enviar os seus comentários através dos canais fornecidos durante o compromisso. As necessidades específicas de cada grupo de interessados serão discutidas em cada reunião de consulta, e a lista abaixo será actualizada ao longo de todo o projecto.

Em situações em que a interacção online é um desafio e as reuniões são permitidas, os seguintes métodos de divulgação de informação:

- Reuniões formais - apresentação de informação do projecto ao PIAs; permitir ao grupo comentar e dar opiniões; construir uma relação profunda e pessoal.
- Reuniões públicas - apresentação de informação aos intervenientes, especialmente comunidades

directamente afectadas e PIAS, permitindo ao grupo dar opiniões sobre aspectos do projecto que são preocupantes, construir relações com os intervenientes, distribuir informação técnica e não técnica da forma mais clara possível, facilitar reuniões com apresentações em linguagem clara e facilitar a compreensão com apresentações em Power Point e cartazes (explicativos do envolvimento de participantes analfabetos), responder aos comentários e perguntas da forma mais clara possível e registar as discussões e os acervos.

- Reuniões individuais - a fim de procurar opiniões que permitam aos partes Interessadas (PI) falar livremente sobre questões sensíveis, tais como a representatividade dos líderes, a violência baseada no género, a compensação, entre outros aspectos;
- Grupos focais - partilhar informação sobre o projecto, sobre o ciclo de vida do projecto e suas implicações, partilhar informação sobre a duração dos trabalhos e aspectos relacionados, nomeação e articulação com os pontos focais dos diferentes intervenientes.

- Brochura do projecto - Breve informação específica sobre o projecto EDGE com actualizações regulares, por exemplo para a divulgação e gestão do Mecanismo de Resolução de Queixas e Reclamações.

### 5.5. Processo de divulgação de informação para Grupos vulneráveis

As abordagens recomendadas para o envolvimento de Grupos vulneráveis são:

- Reuniões individuais - a fim de procurar opiniões que permitam aos PI falar livremente sobre questões sensíveis, tais como a representatividade dos líderes, a violência baseada no género, e as suas opiniões sobre o projecto, entre outros aspectos;
- Grupos focais - partilhar informação sobre o projecto, sobre o ciclo de vida do projecto e suas implicações, partilhar informação sobre a duração dos trabalhos e aspectos relacionados, nomeação e articulação com os pontos focais dos diferentes intervenientes. Esta metodologia é adequada para envolver Grupos vulneráveis, uma vez que representa baixo risco de interferência de outros grupos dominantes de intervenientes;
- Reuniões públicas - Os representantes dos grupos vulneráveis têm capacidade para exprimir as preocupações dos grupos que representam, mesmo em reuniões públicas, nestes casos o moderador deve encorajar a sua participação,
- O estabelecimento de canais de comunicação anónimos pode ajudar Grupos vulneráveis a expressarem-se livremente.

Sempre que os Grupos vulneráveis estão organizados em associações, recomenda-se que a divulgação de informação a esses grupos seja feita através da associação sempre que possível.

### 5.6. Estratégia proposta para a consulta

Os principais objectivos da estratégia de divulgação da informação e do processo de escuta e participação do público no âmbito do PEI são os seguintes:

- Permitir a compreensão das necessidades das comunidades directa e indirectamente afectadas;
- Assegurar a coordenação entre todos os envolvidos na implementação, as estruturas de autoridade governamental a nível distrital provincial, local e comunitário relativamente aos PAI;
- Permitir e garantir a apresentação de feedback e comentários dos PAI, bem como receber todas as queixas dos PAI sobre a concepção e implementação do projecto;
- Assegurar a prestação de serviços transparentes por todos os intervenientes na implementação do projecto EDGE, incluindo a gestão da informação recebida cujas respostas podem ser trazidas de volta às PAI para permitir ajustamentos às intervenções ao longo do ciclo de vida do EDGE.

Os seguintes métodos serão utilizados durante a implementação do projecto para consultar os principais grupos

interessados, considerando as necessidades dos beneficiários finais, e em particular os Grupos vulneráveis. Os métodos propostos variam de acordo com o público-alvo, como se mostra na Tabela 4.

*Tabela 4. Métodos propostos de consulta dos intervenientes durante as fases de preparação e implementação*

Nível	Assunto	Método	Prazo	Intervenientes-alvo	Responsabilidades
Nacional	Divulgação do Projecto EDGE	Website, reuniões de divulgação direccionadas (presença física ou por plataforma virtual)	Jun/Jul 2021	Ministérios do Governo e Agências afiliadas, sector privado	UIP, MCTES, BM
Nacional	Divulgação de documentos de Salvaguarda (ESMF, PEI, ESCP, MAQ, LMP, Plano de Acção VBG e MAQ ...)	Website da BM e MCTES	Mai/Junho 2021	Ministérios do Governo e Agências afiliadas, sector privado	UIP, MCTES, BM
Nacional	MAQ eficácia da implementação	Entrevistas telefónicas, queixas telefónicas, pedido por escrito, sítio Web, Internet, queixas directas à UIP	Regularmente quando o projecto arranca	UIP, Trabalhadores do Projecto, Intervenientes afectados	UIP
Nacional	Documentos de salvaguarda Relatórios de monitoria	Website, reuniões de divulgação direccionadas (presença física ou por plataforma virtual)	Regularmente uma vez por ano	UIP, Trabalhadores do Projecto, Intervenientes afectados	UIP, MCTES, BM

### 5.6.1. Estratégia proposta para incorporar os pontos de vista dos Grupos vulneráveis

O envolvimento de Grupos vulneráveis é sempre um desafio devido a várias limitações que enfrentam. Em Moçambique, os Desfavorecidos e/ou Grupos vulneráveis são registados pelo Instituto Nacional de Acção Social, através do qual lhes são canalizados subsídios e assistência. Por outro lado, a maioria dos indivíduos vulneráveis, especialmente com deficiências, doenças crónicas e outras vulnerabilidades, são membros de diferentes associações onde procuram assistência ou exprimem as suas preocupações. Estes canais podem ser utilizados para chegar até eles com o objectivo de arranjar compromissos. A UIP assegurará que estes grupos sejam consultados, e que as suas opiniões sejam incorporadas no projecto EDGE utilizando as seguintes abordagens:

- Reuniões individuais - a fim de procurar opiniões que permitam aos PI falar livremente sobre questões sensíveis, tais como a representatividade dos líderes, a violência baseada no género, e as suas opiniões sobre o projecto, entre outros aspectos;

- Grupos focais - partilhar informação sobre o projecto, sobre o ciclo de vida do projecto e suas implicações, partilhar informação sobre a duração dos trabalhos e aspectos relacionados, nomeação e articulação com os pontos focais dos diferentes intervenientes. Esta metodologia é adequada para envolver Grupos vulneráveis, uma vez que representa baixo risco de interferência de outros grupos dominantes de intervenientes;
- Reuniões públicas - Os representantes dos grupos vulneráveis têm capacidade para exprimir as preocupações dos grupos que representam, mesmo em reuniões públicas, nestes casos o moderador deve encorajar a sua participação,
- Estabelecimento de canais de comunicação anónimos, podendo ajudar Grupos vulneráveis a expressarem-se livremente através de SMS, através do estabelecimento de linhas dedicadas.

### 5.7. Aprendizagem e Feedback

O feedback é essencial no processo de envolvimento dos intervenientes. É da responsabilidade da equipa de Protecção Ambiental e Social e da UIP assegurar que os comentários e contribuições sejam respondidos de forma adequada e com antecedência e manter aberta uma linha de feedback aos intervenientes, como tal o projecto deverá:

- Estabelecer sistematicamente mecanismos de informação e feedback dos intervenientes, incluindo através da monitoria dos meios de comunicação social; percepções, conhecimentos, atitudes, e inquéritos práticos da comunidade; e diálogos e consultas directos.
- Assegurar que as mudanças nas abordagens de envolvimento dos intervenientes se baseiam em provas e necessidades, e assegurar que todo o envolvimento é culturalmente apropriado e empático.
- Documentar as lições aprendidas para informar as futuras actividades de preparação e resposta.
- Para o envolvimento dos intervenientes relacionadas com as especificidades do projecto e actividades do projecto, serão utilizados diferentes modos de comunicação.
- Os decisores políticos e influenciadores poderão ser alcançados através de reuniões regulares de envolvimento com.
- As comunidades individuais devem ser alcançadas através de formas alternativas, dadas as medidas de distanciamento social para se envolverem com grupos de mulheres, grupos de jovens, etc. Os meios de comunicação social, as TIC e as ferramentas de comunicação móvel podem ser utilizados para este fim.
- Para o público em geral, canais de comunicação social identificados e de confiança, incluindo: Meios de difusão (televisão e rádio), meios de comunicação impressos (jornais, revistas), websites de organizações de confiança, Meios de comunicação social (Facebook, Twitter, etc.), Mensagens de texto para telemóveis, Mãos à obra e brochuras na comunidade, em gabinetes de Governos Locais, Conselhos de Saúde

Comunitários, Social;

- Os serviços públicos que utilizam EDGE serão utilizados para adaptar a informação e orientação chave aos interessados e divulgá-la através dos seus canais preferidos e parceiros de confiança.
- Relatórios e regularidade

### 5.8. Futuro do projecto

Os intervenientes serão mantidos informados à medida que o projecto se desenvolve, com relatórios sobre o desempenho ambiental e social do projecto e implementação do Plano de envolvimento dos intervenientes e do mecanismo de queixas, conforme detalhado na secção 7 - monitoria e relatórios. Isto será importante para o público em geral, mas especialmente para as populações mal servidas que actualmente têm acesso limitado ou nenhum acesso a serviços e empresas em sectores de interesse primário, incluindo saúde e educação.

A implementação do projecto terá a duração de 5 anos. O envolvimento dos intervenientes, envolvendo uma consulta significativa e uma divulgação apropriada e atempada da informação, deverá ocorrer ao longo de toda a vida do projecto. O mecanismo de reclamação deve ser acessível às partes afectadas e aos trabalhadores do projecto durante toda a duração do projecto, e durante um período após o encerramento do projecto.

Assim, a implementação do PEI será também monitorizada através de relatórios mensais e semestrais gerados pela UIP, os quais, entre outros, incluirão a implementação do MAQ no projecto e/ou subprojecto. Será produzido um relatório anual sobre o desempenho social do projecto, a implementação do PEI e os resultados gerais e tratamento da MAQ e serão partilhadas informações a nível de PI por área do projecto.

## 6. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE ACTIVIDADES DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES

### 6.1. Recursos

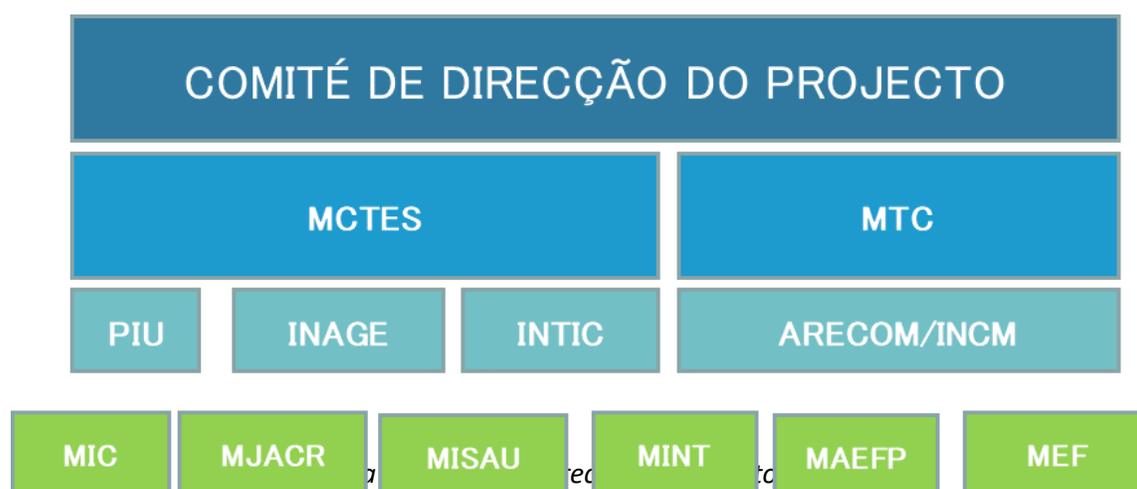
O MCTES será responsável pela implementação de actividades de envolvimento dos intervenientes. O orçamento para a implementação do PEI é de \$250.000 (duzentos e cinquenta mil dólares), que virá da Componente 4: Gestão de projectos e capacidade de implementação. A Tabela 5 apresenta o orçamento para a implementação do PEI.

Tabela 5: Orçamento proposto para a execução do PEI

Fase do projecto	Intervenientes-alvo	Lista de informações a divulgar	Métodos de envolvimento	Orçamento (\$US)					
				Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	
Preparação / planeamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministérios do Governo</li> <li>Organizações Internacionais</li> <li>ONGs nacionais</li> <li>Outros Intervenientes Institucionais</li> <li>Grupos vulneráveis</li> <li>Funcionários do sector público</li> <li>Empresas de TIC</li> <li>Público em geral</li> <li>PME</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conteúdo do projecto e necessidade do projecto</li> <li>PEI</li> <li>PCAS</li> <li>ESMF</li> <li>MAQ</li> <li>LMP</li> <li>Plano de acção da VBG e EAS</li> <li>Código de Práticas de gestão das TIC e dos resíduos electrónicos</li> <li>Linhas de comunicação (número de telefone, endereço de e-mail, localização do escritório, pessoa de contacto)</li> <li>Actividades planeadas</li> <li>Componente Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas virtuais/partilha de informação (plataformas em linha, programas interactivos/informativos de TV e rádio, rádio, SMS, e-mail, sítio web, ao ar livre, jornal)</li> <li>Entrevistas com peritos em TI e Digital nos meios de comunicação social públicos</li> <li>Reuniões e conferências virtuais</li> <li>outdoors</li> <li>Reuniões limitadas sempre que possível</li> </ul>	\$25 000					
Implementação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Público em geral</li> <li>Trabalhadores do projecto</li> <li>Câmaras de distrito</li> <li>Funcionários governamentais</li> <li>Serviços de emergência</li> <li>Líderes comunitários e religiosos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PEI</li> <li>PCAS</li> <li>ESMF</li> <li>Implementação da MAQ</li> <li>LMP</li> <li>Plano de acção da VBG e EAS</li> <li>Código de Práticas de gestão das TIC e dos resíduos electrónicos</li> <li>Linhas de comunicação (número de telefone, endereço de e-mail, localização do escritório, pessoa de contacto)</li> <li>Monitoria e Avaliação de Projectos</li> <li>Riscos para a saúde e segurança e mitigação</li> <li>Preocupações ambientais</li> <li>Formação e workshops sobre ambiente, social, saúde e segurança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicados de imprensa</li> <li>Folhetos informativos</li> <li>Anúncios na rádio, televisão, jornais e meios de comunicação social</li> <li>Grupos de foco com partes afectadas e Grupos vulneráveis sempre que possível</li> <li>Reuniões de consulta comunitária (sempre que possível)</li> <li>Linha telefónica gratuita para divulgação de informação e aceitação de queixas</li> <li>Actualizações do site dedicado</li> <li>SMS</li> <li>Workshops (virtuais ou presenciais, sempre que possível)</li> </ul>		\$100 000	\$50 000	\$50 000	\$25 000	
TOTAL									\$ 205,000

## 6.2. Funções e responsabilidades de gestão

A liderança será sustentada pela ligação dos objectivos e resultados do Projecto a um organismo interministerial de alto nível bem estabelecido (ou seja, o CIRAP). Um tal órgão interministerial desempenharia as funções de um Comité de Pilotagem do Projecto. Será presidido pelo Ministro das Finanças e co-presidido pelo Ministro da Ciência e Tecnologia e do Ensino Superior, com a participação de representantes de cada um dos seis Ministérios envolvidos na Agenda da Economia Digital de Moçambique<sup>20</sup> e de todos os intervenientes relevantes. O Comité Directivo assegurará a liderança estratégica e a coordenação intersectorial. Este Comité servirá de painel de auscultação para melhorar continuamente os processos e procedimentos para tornar as intervenções verticais mais eficazes e sensíveis às necessidades dos beneficiários e utilizadores finais dos serviços. Serão estabelecidos acordos entre o MCTES e cada uma das entidades participantes para declarar claramente os objectivos específicos de cada uma das intervenções, o seu âmbito, as modalidades de execução, e as modalidades de controlo para verificar os resultados. Estes acordos estabeleceriam também as responsabilidades de cada parte, incluindo, modalidades de transferência do financiamento do projecto para o Fundo Nacional Digital a criar no âmbito do projecto, através de reafectações orçamentais a serem acordadas e autorizadas pelo Ministério das Finanças.



Será criada uma Unidade de Implementação de Projectos (UIP) no âmbito do MCTES para reforçar a capacidade técnica do MCTES. O pessoal da UIP incluirá peritos em implementação de projectos, salvaguardas ambientais e sociais, e monitoria e avaliação. Uma vez que o Projecto se torne eficaz, o Projecto também contratará consultores de curto prazo para apoiar a implementação, conforme necessário.

O MCTES através da UIP será responsável pela realização de actividades de envolvimento dos intervenientes, enquanto trabalha em estreita colaboração com outras entidades governamentais, bem

<sup>20</sup> MTC, MIC, MJACR, MISAU, MINT e MAEFP

como unidades governamentais locais, meios de comunicação social, funcionários públicos, etc. As actividades de envolvimento dos intervenientes serão documentadas através de relatórios de progresso trimestrais, a serem partilhados com o Banco Mundial.

## 7. MECANISMO DE QUEIXA

Será implementado um mecanismo de apresentação de queixas (MAQ) a nível do projecto para resolver queixas e reclamações de uma forma atempada, eficaz e eficiente que satisfaça todas as partes envolvidas.

O MAQ proporcionará um processo transparente, inclusivo e credível para resultados justos, eficazes e duradouros. É uma componente integral da consulta aos intervenientes que facilita o feedback e as acções correctivas. Especificamente, o MAQ:

- Fornece às partes afectadas vias para a apresentação de uma queixa, pedido de informação/clarificação, ou resolução de qualquer disputa que possa surgir no decurso da execução do projecto;
- Assegura que sejam identificadas acções de reparação adequadas e mutuamente aceitáveis e implementado a contento dos queixosos; e
- Evita a necessidade de recorrer a processos judiciais.

### 7.1. Descrição da MAQ

Não existe um modelo ideal ou uma abordagem de tamanho único para a resolução de queixas. As melhores soluções para os conflitos são geralmente alcançadas através de mecanismos localizados que têm em conta as questões específicas, o contexto cultural, os costumes locais, as condições e a escala do projecto.

As queixas serão tratadas a nível nacional pelo MCTES. O MCTES incluirá as seguintes etapas:

- i. **Etapa 1:** Reclamações recebidas e registadas pela unidade de implementação de subprojectos/Ponto Focal de Agências ou Oficial de Reclamações. Uma queixa pode ser registada directamente na Comissão de Avaliação de Reclamações (CAR) através de qualquer uma das seguintes modalidades e, se necessário, de forma anónima ou através de terceiros.
  - Por telefone [ligação gratuita a ser estabelecida], SMS e WhatsApp - A equipa de salvaguarda na UIP deve ser responsável por esta linha/máquina de resposta.
  - Por e-mail para [endereço de e-mail a ser criado e activado] - A equipa de salvaguarda na UIP deve ser responsável por esta linha/máquina de resposta electrónica.
  - Por carta para a UIP do projecto ou para a agência de implementação do subprojecto. O endereço deve ser fornecido assim que a UIP for criada
  - Por carta a empresas/consultores contratados envolvidos na implementação de subprojectos
  - Por formulário/caixa de reclamação/ livro/sugestão - encontrado em instituições públicas com

subprojectos

- Entradas e registo de uma reclamação no livro de reclamações no departamento/agência específica onde o serviço é prestado
- Ao registar a queixa num website ou sistema electrónico instalado no departamento/agência específica onde o serviço está a ser prestado
- Ao entrar no website do projecto adoptado pela UIP

Uma vez recebida uma reclamação, esta deve ser registada no livro de reclamações ou na base de dados de reclamações. O MCTES adoptará um registo de queixas baseado na web para um melhor acompanhamento e documentação.

- Etapa 2:** Confirmar a apresentação da queixa, avaliar a sua complexidade e designar a pessoa responsável pelo tratamento
- Etapa 3:** Desenvolver e propor uma resposta e obter aprovação a nível de unidade (os comités de apresentação de queixas - GRC - devem ser estabelecidos a esses níveis) para apresentar a resposta.
- Etapa 4:** Comunicar a resposta proposta ao queixoso e procurar obter o acordo sobre a resposta.
- Etapa 5:** Implementar a resposta para resolver a queixa com base no acordo alcançado na etapa anterior.
- Etapa 6:** Rever a resposta em caso de insucesso de acordo com as recomendações
- Etapa 7:** Fechar o caso se tudo parecer bem ou remeter a queixa para o nível seguinte

Uma vez propostas todas as vias de recurso possíveis, se o queixoso ainda não estiver satisfeito, este deve ser avisado do seu direito de recurso legal. O Diagrama abaixo resume o processo MAQ e os níveis de recurso que os lesados têm um apertado para perseguir.

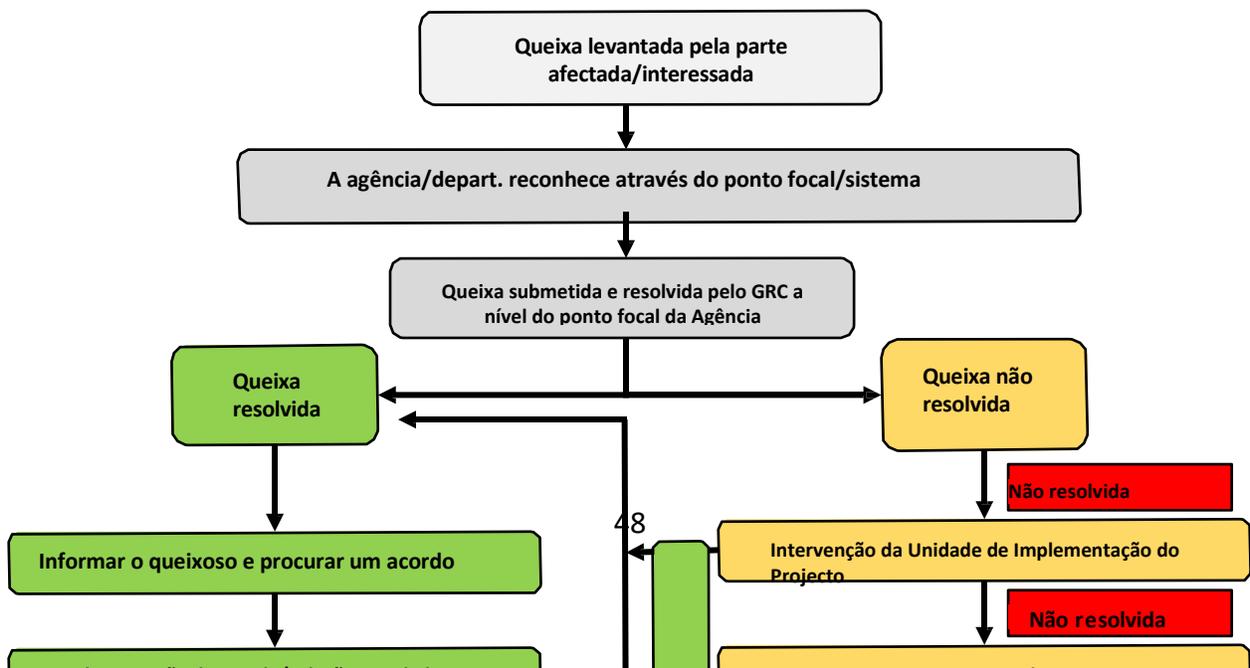


Figura 4. Diagrama do processo do mecanismo de apresentação de queixas

**Prazo:**

A queixa deve ser tratada na base de dados/sistema de registo de queixas da UPI, como primeira acção imediata durante a notificação (se o sistema em linha estiver a funcionar bem), ou no prazo de 2 dias (se por outros meios de apresentação) após a queixa ter sido apresentada. A agência/departamento onde a queixa foi lançada deverá esforçar-se por abordar a questão no prazo de 5 dias. Caso contrário, devem ser seguidos os seguintes passos:

- (i) O primeiro nível de recurso - a intervenção da UIP não deve exceder 10 dias após a notificação.
- (ii) O segundo nível de recurso - intervenção da INAGE/ MCTES não deve exceder 15 dias após a notificação.
- (iii) O terceiro nível de recurso - Comité de direcção do projecto - não deve exceder 21 dias após a notificação.
- (iv) Além disso, se qualquer das partes estiver insatisfeita, a parte afectada pode apresentar a queixa ao tribunal, onde será tratada de acordo com a lei moçambicana.

A UIP assegurará a manutenção de um “Registo de Reclamações” centralizado ao longo de todo o ciclo de vida do projecto. Os registos de queixas devem conter: i) os dados de contacto do queixoso e informações sobre a própria queixa, ii) os resultados das investigações e respostas fornecidas, iii) as acções de acompanhamento necessárias e iv) as comunicações internas efectuadas em resposta às queixas e o resultado.

## 7.2. Queixas relacionadas com a violência baseada no género (VBG)

Deverão existir procedimentos específicos para o tratamento de casos de VBG, com disposições de confidencialidade, bem como documentação segura e ética dos casos de VBG a ser detalhada no **ESMF**. Os canais de apresentação devem ser os mesmos que a MAQ acima referida, no entanto, devem existir considerações específicas sobre a MAQ para tratar a VBG no âmbito do projecto EDGE, tais como:

- Criação de uma MAQ separada para a VBG, potencialmente gerida por um prestador de serviços com feedback ao projecto MAQ; trabalhadores específicos do projecto devem receber formação sobre como documentar casos de VBG de forma confidencial e empática;
- O projecto deverá disponibilizar múltiplos canais de reclamação;

- Nenhuma informação identificável sobre o sobrevivente deve ser armazenada no livro de registo ou base de dados MAQ.
- O MAQ deve ajudar os sobreviventes da VBG, encaminhando-os para o(s) prestador(es) de serviços da VBG para apoio imediatamente após receberem uma queixa directamente de um sobrevivente.

O MAQ deve ter em vigor processos para notificar imediatamente tanto o MCTES como o Banco Mundial de quaisquer queixas de VBG com o consentimento do sobrevivente.

### 7.3. Queixas relacionadas com as relações laborais

Haverá procedimentos específicos para lidar com as queixas relacionadas com o trabalho em conformidade com a NAS 2 e a legislação nacional a ser detalhada no ESMF. O MAQ deverá ter em vigor processos para notificar imediatamente tanto o MCTES como o Banco Mundial de quaisquer queixas. Os pormenores desta MAQ relacionada com o trabalho serão ainda apresentados na Procedimentos de gestão de mão de obra (LMP).

## 8. MONITORIA E RELATÓRIOS

### 8.1. Envolvimento dos intervenientes nas actividades de monitoria

Serão preparados relatórios mensais para a implementação do PEI, incluindo a gestão de queixas, e serão monitorados indicadores-chave pela equipa de implementação na UIP. Serão convocadas reuniões bianuais dos intervenientes para discutir e rever os indicadores-chave de envolvimento dos intervenientes. Aos interessados (afectados e intervenientes) serão dadas oportunidades de indicar se estão satisfeitos ou não com o processo de consulta do projecto e o que deve ser alterado no processo de implementação do PEI, de modo a torná-lo mais eficaz.

A avaliação do projecto (revisão externa e interna) incluirá aspectos do Plano de envolvimento dos intervenientes (nomeadamente indicadores e actividades chave do PEI) e recomendará melhorias.

### 8.2. Apresentação de relatórios aos grupos de intervenientes

O PEI será periodicamente revisto e actualizado conforme necessário no decurso da implementação do projecto, a fim de assegurar que a informação aqui apresentada é consistente e é a mais recente, e que os métodos de envolvimento identificados permanecem apropriados e eficazes em relação ao contexto do projecto e às fases específicas do desenvolvimento. Quaisquer alterações importantes às actividades relacionadas com o projecto e ao seu calendário serão devidamente reflectidas no PEI.

Os requisitos de apresentação de relatórios para este PEI são os seguintes:

- i. **Relatórios trimestrais** - A UIP preparará breves relatórios trimestrais sobre as actividades de envolvimento dos intervenientes a serem submetidos ao Banco Mundial, e estes incluirão:

- Actividades dos intervenientes, realizadas numa base trimestral;
  - Actividades de sensibilização do público (reuniões com os intervenientes);
  - Inscrições no registo de queixas;
  - Novos grupos de intervenientes identificados;
  - Novas questões ou desafios emergentes e como estes são/foram considerados pelo projecto;
  - Reclamações.
- ii. **Relatórios Anuais de Envolvimento dos intervenientes** - As UIP irão compilar um relatório que resume os resultados do PEI numa base anual. Este relatório fornecerá um resumo de todas as questões, queixas e resoluções de consulta pública. O relatório fornecerá um resumo dos resultados relevantes da consulta pública de reuniões informais realizadas a nível comunitário. Estes relatórios de avaliação deverão ser submetidos ao Banco Mundial e um resumo dos resultados será fornecido para o relatório anual.
- iii. **Apresentação de relatórios às Comunidades** - Será da responsabilidade das UIP informar as comunidades sobre questões relacionadas com:
- Como as suas opiniões são tidas em conta;
  - Principais conclusões da monitoria anual.
  - Partilhar e publicar relatórios e tê-los disponíveis no website das UIPs e cópias enviadas aos intervenientes (comité directivo nacional, provincial, local consultivo, etc.).
  - Resumo dos resultados publicados nos quadros de avisos, website.
  - Manter um website com todos os documentos e relatórios do Quadro Ambiental e Social ;

### 8.3. Indicadores e objectivos de monitoria

Os indicadores para monitorar a participação dos intervenientes nas actividades do Projecto incluem:

- Número e percentagem de interessados afectados e Intervenientes consultados durante uma fase de planeamento: >60% dos representantes dos principais interessados devem ser consultados;
- Nível de participação dos afectados/beneficiários/intervenientes-chave na tomada de decisões > 60% dos seus representantes para permitir que
- Nível de compreensão dos impactos e mitigação do projecto pelas partes - >60% deve ter total compreensão;
- Eficácia das autoridades locais na tomada de decisões sobre o projecto - >80% das decisões devem ser eficazes;
- Frequência e qualidade das reuniões com as pessoas afectadas - As reuniões devem realizar-se antes do início de qualquer actividade, durante o progresso das actividades (se necessário) e uma sessão de feedback após a conclusão das actividades; pelo menos 80% das reuniões planeadas devem realizar-se como mínimo aceitável;

- Grau de participação dos desfavorecidos/Grupos vulneráveis nas discussões das actividades do projecto - Assegurar que todos os grupos desfavorecidos sejam plenamente consultados
- Número de queixas apresentadas e tratadas pelo projecto - Todas as queixas apresentadas devem ser tratadas dentro do prazo estabelecido; % de queixas tratadas no primeiro nível, % de queixas tratadas no segundo e terceiro nível; % de queixas apresentadas em tribunal.
- Eficácia da estratégia de comunicação proposta em relação à cobertura/objectivos estabelecidos
- Comentários aos intervenientes - Sempre que necessário.

## 9. PASSOS SEGUINTES

Uma vez o pedido de publicação dos documentos de consulta aprovada, pelo Conselho Económico no dia 11 de Junho serão realizados os seguintes passos:

#	ACTIVIDADE	PERÍODO
1	Publicação dos documentos de consulta nas paginas do MCTES, INTIC, INAGE e outras que se considerarem relevantes;	Imediato após o informe ao Conselho de Ministro
2	Continuação da harmonização das actividades do projecto com PQG 20-24, Política Para a Sociedade de Informação e planos sectoriais dos principais intervenientes (MCTES, MINT, MIC, MTC, MISAU, MJACR, MEF, MAEFP)	Até 28 de Junho
3	Missão de avaliação (APPRAISAL )	Semana de 28 de Junho
4	Negociações (MEF)	Primeira Semana de Agosto
5	Aprovação do projecto pelo Conselho Directivo do Banco Mundial	23 de Setembro 2021
6	Efectividade do Projecto [Satisfação das condições de efectividade, que são definidas durante as negociações. As fixas são: i – Opinião legal do Governo (PGR); ii - Aprovação do Conselho de Ministros;]	Datas decididas durante a negociação
7	Implementação do projecto	<b>Estimativa:</b> Janeiro de 2022