



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE**  
MINISTÉRIO DO GÉNERO, CRIANÇA E ACÇÃO SOCIAL

# **MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

do Programa Subsídio  
Social Básico (PSSB)



**FEVEREIRO DE 2022**

## **FICHA TÉCNICA**

**Título:** Manual de Procedimentos do Programa Subsídio Social Básico

**Propriedade:** Instituto Nacional de Acção Social – Instituto Público

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

**Concepção e desenho:** Development Pathways

**Colaboração:** Parceiros de cooperação

**Apoio financeiro:** UNICEF e OIT

**Desenho gráfico:** Daniela Cristofori

**Tiragem:** 500

Editado em Maputo, Maio de 2022

# ÍNDICE

Acrónimos	iii
<b>1. Introdução</b>	<b>4</b>
<b>2. Programa Subsídio Social Básico</b>	<b>4</b>
2.1 Objectivos	5
2.2 Componentes	5
2.3 Grupos-alvo	6
2.4 Critérios de Elegibilidade	6
2.5 Benefícios	8
2.6 Mecanismos de Pagamento	8
2.7 Frequência de Pagamento	8
2.8 Condições de Compatibilidade e Incompatibilidade das Componentes do PSSB com Outros Programas	8
2.9 Permanência e Formas de Saída dos Beneficiários	9
2.10 Transferência de Beneficiários do PSSB para Outros Programas de Assistência Social	10
<b>3. Descrição do Processo de Implementação do PSSB</b>	<b>11</b>
3.1 Etapa 1 – Focalização Geográfica	11
3.1.1 Intervenientes	12
3.1.2 Fluxograma da Focalização Geográfica	12
3.2 Etapa 2 – Identificação e Verificação de Elegibilidade dos Potenciais Beneficiários	14
3.2.1 Intervenientes	15
3.2.2 Fluxograma da Identificação e verificação de elegibilidade dos potenciais beneficiários	16
3.2.3 Descrição dos Processos	16
3.3 Etapa 3 – Priorização e Selecção de Potenciais Beneficiários	19
3.3.1 Intervenientes	19
3.3.2 Fluxograma da Priorização e Selecção	20
3.3.3 Descrição dos Processos	20
3.4 Etapa 4 – Inscrição dos Beneficiários	21
3.4.1 Intervenientes no processo	22
3.4.2 Fluxograma de Inscrição dos Beneficiários	22
3.4.3 Descrição do Processo	22
3.5 Etapa 5 – Pagamento	24
3.6 Etapa 6 – Gestão de Casos	24
3.6.1 Objectivo	24
3.6.2 Resultado Esperado	24
3.6.3 Intervenientes	25
3.6.4 Fluxograma	25
3.6.5 Descrição do Processo	25
3.7 Actualizações, Queixas e Reclamações	27
3.8 Monitoria & Avaliação	28
3.9 e-INAS – Sistema de Gestão de Informação aos Beneficiários	28
3.10 Comunicação	29
<b>4. Glossário</b>	<b>30</b>

---

# ACRÓNIMOS

DAF	Departamento de Administração e Finanças
DAS	Departamento de Assistência Social
DPD	Departamento de Programas de Desenvolvimento
DPE	Departamento de Planificação e Estatísticas
DPGCAS	Direcção Provincial do Género, Criança e Acção Social
e-INAS	Sistema de Gestão de Informação dos Beneficiários
ENSSB II	Estratégia Nacional de Segurança Social Básica 2016-2024
GM	Governo de Moçambique
INAS-IP	Instituto Nacional de Acção Social - Instituto Público
MEF	Ministério da Economia e Finanças
MGCAS	Ministério do Género, Criança e Acção Social
M&A	Monitoria e Avaliação
MT	Meticais
NUIB	Número Único de Identificação de Beneficiário
MdP	Manual de Procedimentos
OBC	Organizações de Base Comunitária
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OSC	Organização da Sociedade Civil
PASD	Programa Apoio Social Directo
PASP	Programa Acção Social Produtiva
PAUS	Programa de Atendimento em Unidades Sociais
PD	Parceiros de Desenvolvimento
PSSB	Programa Subsídio Social Básico
PP	Posto de Pagamento
SDSMAS	Serviços Distritais de Saúde, Mulher e Acção Social
SGI	Sistema de Gestão de Informação
SIB	Sistema de Identificação de Beneficiário
SISTAFE	Sistema de Administração de Finanças do Estado
RAF	Repartição de Administração e Finanças
RAS	Repartição de Assistência Social
RPD	Repartição de Programa de Desenvolvimento

---

# INTRODUÇÃO

O presente Manual de Procedimentos (MdP) apresenta a definição do Programa Subsídio Social Básico (PSSB), os objectivos, as componentes, os grupos-alvo, os critérios de elegibilidade, os tipos de benefícios, os mecanismos e frequência de pagamentos, a permanência de beneficiários no programa e formas de saída, a transferência de beneficiários entre componentes do programa, bem como o seu ciclo operacional.

Para além dos Guiões práticos que oferecem descrições detalhadas de cada processo a ser desenvolvido por todos os actores da implementação do PSSB, o Manual tem como objectivo orientar aos intervenientes e uniformizar os procedimentos a adoptar na implementação do PSSB.

# PROGRAMA SUBSÍDIO SOCIAL BÁSICO

O PSSB é um programa de transferências monetárias regulares de base mensal, por tempo indeterminado, que visa reforçar o nível de consumo, autonomia e resiliência dos grupos de população que vivem em situação de pobreza e vulnerabilidade, bem como contribuir para melhorar a nutrição infantil.

O PSSB tem duas abordagens: **Agregado Familiar** e **Individual**.

A abordagem relativa ao **Agregado Familiar** obedece os escalões em uso, sendo aplicada nas seguintes situações:

- a) Casos de famílias chefiadas por pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas com doenças crónicas, crianças órfãs e famílias pobres e vulneráveis acolhendo crianças órfãs;
- b) Casos de famílias com pessoas com deficiência, pessoas com doenças crónicas e degenerativas; e
- c) Casos de famílias com uma criança de zero a dois anos de idade desnutrida ou em risco de desnutrição crónica e com um ou mais membros com requisitos para se beneficiar do PSSB.

Por sua vez, a abordagem **Individual** é aplicada nas seguintes situações:

- a) Casos de famílias com uma (1) criança, de 0 a 2 anos de idade, desnutrida ou em risco de desnutrição crónica e sem outros membros elegíveis ao PSSB; e
- b) Casos de famílias com duas ou mais crianças, de 0 a 2 anos de idade, desnutridas ou em risco de desnutrição crónica.

## 2.1 Objectivos

**Geral:** Aumentar a capacidade de consumo das pessoas em situação de pobreza e de vulnerabilidade através de transferências monetárias regulares e incondicionais.

**Específicos:**

- Melhorar o bem-estar das pessoas idosas vulneráveis pela compensação por velhice.
- Melhorar o bem-estar das pessoas com deficiência pela compensação por incapacidade funcional.
- Melhorar as condições de vida das pessoas com doenças crónicas e degenerativas.
- Contribuir para a redução do risco de desnutrição crónica nas crianças.
- Incentivar a protecção familiar de crianças órfãs de ambos pais, desamparadas e/ou abandonadas, bem como melhorar as suas condições de vida.
- Responder às necessidades básicas de agregados familiares chefiados por crianças e contribuir para o desenvolvimento do capital humano.

## 2.2 Componentes

- a) Subsídio para pessoa idosa;
- b) Subsídio para pessoa com deficiência;
- c) Subsídio para criança, compreendendo as seguintes subcomponentes:
  - i) Subsídio para criança de 0 a 2 anos de idade, desnutrida ou em risco de desnutrição;
  - ii) Subsídio para criança chefe de agregado familiar;
  - iii) Subsídio para criança órfã que vive em família em situação de pobreza e vulnerabilidade; e
- d) Subsídio para pessoa com doença crônica e degenerativa.

## 2.3 Grupos-alvo

- a) **Pessoas idosas**, com 60 ou mais anos de idade, que vivem em situação de pobreza e vulnerabilidade e sem nenhum tipo de apoio permanente.
- b) **Pessoas com deficiência**, sem capacidade para o trabalho, em situação de pobreza e vulnerabilidade e sem meios de sobrevivência.
- c) **Pessoas com doenças crônicas e degenerativas permanentemente acamadas** em situação de pobreza e vulnerabilidade e sem meios de sobrevivência.
- d) **Crianças em situação de pobreza e vulnerabilidade:**
  - i) **Zero a dois anos de idade (0-2)** desnutridas ou em risco de desnutrição;
  - ii) **Órfãs chefes de Agregados Familiares** com idade entre 14 e 18 anos e com capacidade para gerir autonomamente as transferências monetárias;
  - iii) **Órfãs que vivem em famílias** em situação de pobreza e vulnerabilidade.

## 2.4 Critérios de Elegibilidade

- a) **Critério Etário** – Afere a idade do beneficiário e é aplicado para integração nas componentes de subsídio para criança e subsídio para pessoa idosa.

**Meios de verificação:** mediante a apresentação de qualquer documento de identificação válido (Bilhete de Identidade, Cédula Pessoal, Assento ou Certidão de Nascimento, Passaporte, Cartão de Eleitor).

Na falta de documento de identidade, o candidato a beneficiário pode apresentar duas testemunhas idóneas e credíveis.

É responsabilidade do INAS-IP apoiar os beneficiários na obtenção de documentos de identificação, caso estes não possuam, junto dos serviços emissores.

- b) **Critério de Residência** – O candidato a beneficiário do PSSB deve residir há pelo menos três meses na comunidade a partir da qual se candidata, sendo aplicado para todas as componentes do programa. Porém, em contextos de emergência a condição de residência de 3 meses pode ser revista para permitir a integração de beneficiários que não reúnam este requisito.

**Meios de verificação:** Declaração emitida pela estrutura do bairro de residência. A Delegação do INAS-IP deverá apoiar as estruturas do bairro no processo de emissão das declarações, fornecendo os meios necessários.<sup>1</sup>

- c) **Critério Categórico** – ser idoso, criança, pessoa com deficiência e/ou pessoa com doença crónica e degenerativa.

O critério categórico se aplica para a integração em todas as componentes do PSSB.

**Meios de Verificação:** Documento de identificação, cartão de controlo de peso, e atestado médico.

- d) **Critério de Pobreza e Vulnerabilidade** – É beneficiário do PSSB o Agregado Familiar que viva com renda mensal per capita inferior ao valor do 1º escalão do PSSB.

**Meios de verificação:** Aplicação do Teste de Pobreza usando a metodologia de *Proxy Means Test* (PMT). A fórmula do PMT está integrada no e-INAS e permite determinar a elegibilidade para a integração nos Programas de Assistência Social. Para tanto, dados socioeconómicos dos candidatos a beneficiários são introduzidos no e-INAS e este determina sua elegibilidade.

- e) **Critério Clínico** – É aplicável para as crianças de 0 a 2 anos de idade, em risco de desnutrição ou com problemas nutricionais, as pessoas com doenças crónicas e degenerativas e para as pessoas com deficiência.

**Meios de verificação:** Cartão de Saúde da Criança para as crianças e atestado médico para pessoas com doenças crónicas e degenerativas e para pessoas com deficiência. O cartão de peso e os atestados médicos são emitidos por profissionais de saúde.

Para situações em que haja crianças sem Cartão de Saúde da Criança, a Delegação do INAS-IP deve encaminhar os cuidadores/progenitores à Unidade Sanitária mais próxima para obtenção do mesmo.

## 2.5 Benefícios

- Transferências monetárias incondicionais.
- Apoio psicossocial, incluindo sessões informativas e educativas.

---

1. Os meios referidos podem ser cópias do modelo de declaração ou resmas de papel e esferográficas aos Secretários de Bairro.

## 2.6 Mecanismos de Pagamento

Os pagamentos podem ser efectuados de forma electrónica ou manual, e podem ser efectuados directamente pelo INAS-IP ou por meio de provedores de serviços.

## 2.7 Frequência de Pagamento

O pagamento do Subsídio Social Básico é mensal.

## 2.8 Condições de Compatibilidade e Incompatibilidade das Componentes do PSSB com Outros Programas

**Tabela 1:**  
**Condições de Compatibilidade e Incompatibilidade das Componentes do PSSB**

Componentes do PSSB	Compatibilidade			
	PASD*	PAUS	PASP	Outras Pensões (INSS, INPS, etc)
Beneficiário directo do subsídio para pessoa idosa	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Beneficiário directo do subsídio para pessoa com deficiência	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Beneficiário directo do subsídio para criança, de 0 a 2 anos de idade, desnutrida ou em risco de desnutrição	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Beneficiário directo do subsídio para criança chefe de agregado familiar	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Beneficiário directo do subsídio para criança órfãs que vivem em famílias em situação de pobreza e vulnerabilidade	SIM	SIM	NÃO	NÃO
Beneficiário directo do subsídio para pessoa com doença crónica e degenerativa	SIM	SIM	NÃO	NÃO

\*Entenda-se PASD em todas as suas componentes (apoio pontual e pós-emergência).

Para os casos em que um beneficiário do PSSB tenha necessidade de ser acolhido em alguma Unidade Social, este mantém os seus subsídios por um período máximo de três meses. Durante os três meses de permanência do beneficiário na Unidade Social, os técnicos do INAS-IP em articulação com os técnicos dos SDSMAS realizam acções conducentes a sua reintegração familiar ou comunitária. Não sendo possível a reintegração, a delegação correspondente do INAS-IP cessa o Beneficiário.

Nas situações em que utentes de Unidades Sociais sejam reintegrados na comunidade, sendo elegíveis ao PSSB, estes deverão ser integrados no programa.

## 2.9 Permanência e Formas de Saída dos Beneficiários

- a) As pessoas idosas, com deficiência e pessoas com doenças crónicas ou degenerativas permanecem no programa por tempo indeterminado e cessam nas seguintes situações:
- i. Melhoria das condições de vida;
  - ii. Mudança não comunicada de residência;
  - iii. Acumulação de faltas em dois processos consecutivos de pagamento;
  - iv. Condenação judicialmente por crime doloso e
  - v. Morte do beneficiário.

Com vista a aferir se há ou não melhoria das condições de vida dos beneficiários do programa, a Delegação do INAS-IP deve aplicar regularmente o PMT em todos os agregados familiares integrados no PSSB, excepto os beneficiários do subsídio para a criança.

- b) As crianças permanecem no programa por tempo determinado devendo cessar quando:
- i. Completarem 2 anos de idade no caso da subcomponente de crianças de 0 a 2 anos de idade, desnutridas ou em risco de desnutrição;
  - ii. Attingirem a maioridade no caso das crianças órfãs.
- c) Nos casos em que num agregado familiar chefiado por pessoa idosa, pessoa com deficiência ou pessoa com doença crónica e degenerativa surja algum membro com capacidade para o trabalho, este é integrado ao Programa Acção Social Produtiva (PASP) (havendo condições para o efeito), cessando os benefícios do PSSB.

Em situações de morte do beneficiário principal e se no seu agregado familiar existir alguém elegível aos programas de assistência social, este deve ser integrado ao programa correspondente.

Em situações de beneficiários detidos, estes mantêm os subsídios enquanto não forem condenados. Após condenação judicial por crimes dolosos, a Delegação do INAS-IP correspondente deve retirar os beneficiários do programa e avaliar a continuidade das respectivas famílias no mesmo.

Caso um beneficiário do PSSB falte duas vezes consecutivas ao pagamento ou não proceda ao levantamento da transferência, a Delegação do INAS-IP deve realizar, de imediato, uma visita domiciliária para averiguar as causas do não levantamento dos subsídios. Para apurar as causas das faltas, a Delegação do INAS-IP, pode solicitar colaboração dos SDSMAS e das autoridades administrativas locais, no sentido destas entidades realizarem visitas e fornecer o respectivo relatório a Delegação. Os resultados da visita irão determinar a manutenção, transferência para outro programa ou cessação do beneficiário.

## 2.10 Transferência de Beneficiários do PSSB para Outros Programas de Assistência Social

Os beneficiários dos subsídios para crianças podem ser transferidos para outros programas de assistência social, caso prevaleçam os problemas que motivaram a integração no programa. Por exemplo, se uma criança atinge 2 anos de idade e continuar desnutrida, ela pode passar para o PASD e receber suplementos nutricionais ou a mãe/cuidadora pode passar para a segunda componente do PASP (Iniciativas de Geração de Renda), e para as crianças chefes de agregados familiares, ao atingirem 18 anos e estiverem a frequentar qualquer nível de ensino, podem ser enquadradas na segunda componente do PASP.

# DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DO PSSB

Figura 1: Ciclo Operacional do PSSB



## 3.1 Etapa 1 – Focalização Geográfica

Para a focalização geográfica do PSSB, deve-se ter em conta, entre outros, os seguintes indicadores de pobreza e de vulnerabilidade:

- ✓ Índices de incidência da pobreza;
- ✓ Taxas de desnutrição crónica entre crianças de zero a cinco anos de idade;
- ✓ Insegurança alimentar;
- ✓ Percentagem de crianças orfãs e vulneráveis;
- ✓ Percentagem de crianças chefes de agregado familiar;
- ✓ Percentagem de pessoas com deficiência;
- ✓ Percentagem de pessoas idosas; e
- ✓ Percentagem de pessoas com doenças crónicas e degenerativas.

A expansão do PSSB ocorre de forma progressiva, mediante a disponibilidade de recursos. Assim, a determinação das Províncias, Distritos, Postos Administrativos, Povoados/Bairros e do número de beneficiários é feita em função dos indicadores acima, associados ao orçamento disponível.

Existem vários níveis de focalização geográfica:

- i. O nível central (MGCAS-INAS-IP) define as províncias prioritárias e as respectivas metas (novos beneficiários do programa);
- ii. O nível provincial (SPAS e Delegações do INAS-IP) determina os distritos prioritários em função da meta atribuída pelo nível central;
- iii. O nível distrital (a Delegação do INAS-IP, em articulação com os Governos distritais) determina os postos administrativos, localidades, bairros/povoados prioritários em função da meta estabelecida pelo nível Provincial.

### 3.1.1 Intervenientes

- Delegação do INAS-IP
  - » Área de Assistência Social
  - » Área de Planificação e Estatística

### 3.1.2 Fluxograma da Focalização Geográfica

*Figura 2: Fluxograma da Focalização Geográfica*



#### FASE 1: SELECÇÃO DOS DISTRITOS

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP

As Delegações do INAS-IP realizam uma priorização com base em indicadores de pobreza e vulnerabilidade. Para o efeito, devem usar dados oficiais divulgados pelo INE, MEF, SETSAN, MISAU entre outros. Esta priorização é realizada como forma de proporcionar objectividade na focalização geográfica e permitir a selecção dos Distritos mais vulneráveis com base em evidências.

Posteriormente, o número de beneficiários efectivos do PSSB por componente e por Distrito é comparado com as metas para determinar o número de novos beneficiários por componente. Este exercício deve ser repetido para cada um dos Distritos e para cada uma das componentes do PSSB.

## FASE 2: SELECÇÃO DAS COMUNIDADES NOS DISTRITOS

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP, Governo do Distrito ou Conselho Autárquico

As Delegações do INAS-IP, juntamente com os Governos dos Distritos ou Conselhos Autárquicos, realizam a selecção e priorização das Comunidades, segundo os indicadores de pobreza e vulnerabilidade.

A selecção e priorização estão centradas nas Comunidades, pois o PSSB é implementado em todos os Distritos, daí a razão da orientação para o nível mais baixo da estrutura administrativa.

Os Técnicos da Delegação do INAS-IP devem dispor de uma ficha de focalização geográfica com os seguintes dados para cada Comunidade:

- Nome completo
- Tipo (bairro, quarteirão, bloco, povoação, aldeia, localidade)
- Nome do chefe da Comunidade e contactos
- Localização por coordenadas geográficas (GPS)
- Número de beneficiários activos por categoria
- Distância ao centro de saúde mais próximo em quilómetros
- Distância à escola primária mais próxima em quilómetros

## FASE 3: DIVULGAÇÃO DO PROGRAMA NAS COMUNIDADES SELECIONADAS

**Actor(es):** Técnicos da Delegação do INAS-IP

As Delegações, em parceria com as Organizações da Sociedade Civil (OSC), conduzem reuniões de sensibilização e divulgação a nível das Comunidades seleccionadas. Esta secção enfatiza os principais momentos de comunicação para que as respectivas orientações sejam acatadas, para garantir um entendimento o mais homogêneo possível ao nível de todas as Comunidades onde o PSSB esteja a ser implementado. Isso inclui:

- Sessões de divulgação do programa para as Entidades de Governação Local.
- Sessões de sensibilização e comunicação para as Comunidades sobre o PSSB, seus objectivos, beneficiários, critérios de acesso, valores das transferências entre outros aspectos.
- Informação sobre a selecção e formação dos Permanentes.

## FASE 4: SELECÇÃO E FORMAÇÃO DE PERMANENTES

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP e Comunidades locais

Sempre que necessário, será feita a selecção de Permanentes em cada comunidade/bairro. Para tal, deverão ser identificados cinco candidatos, propostos pela própria Comunidade beneficiária. Os candidatos serão formados pela Delegação responsável pela assistência social na Comunidade. No final da formação, a Delegação deverá publicar os resultados tanto para a Comunidade como aos Líderes Locais, para que todos saibam quem são os Permanentes seleccionados para essa Comunidade.

A delegação do INAS-IP deverá seleccionar os Permanentes melhor classificados e os não seleccionados constarão da lista de suplentes.

Os Permanentes seleccionados deverão receber uma pasta contendo materiais sobre o PSSB.

### 3.2 Etapa 2 – Identificação e Verificação de Elegibilidade dos Potenciais Beneficiários

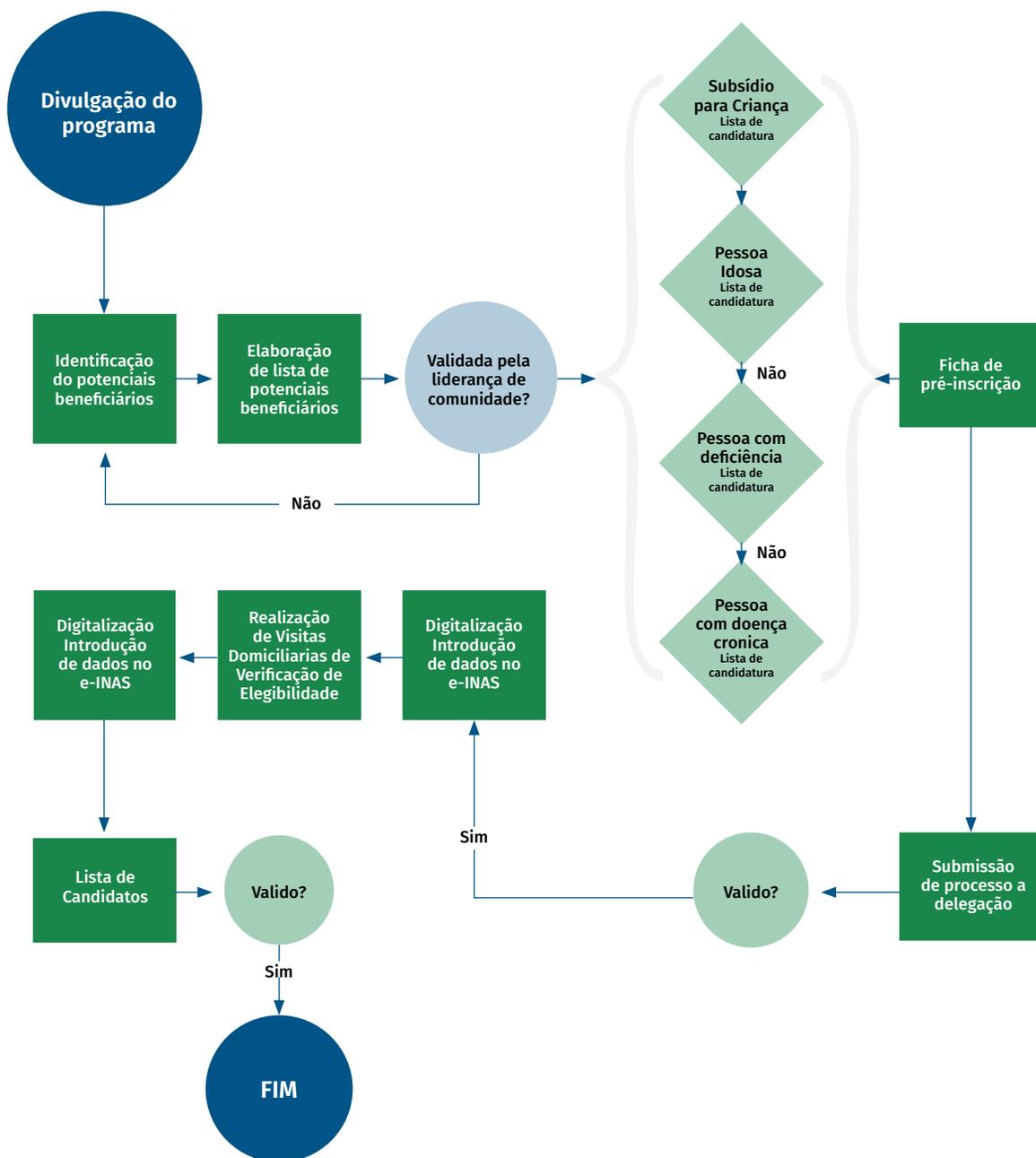
É o processo de listagem de todos os potenciais beneficiários que reúnem os critérios de elegibilidade do PSSB. Vários intervenientes estão envolvidos nesse processo ao nível da Comunidade, desde Permanentes, Líderes Comunitários, Organizações Comunitárias de Base e Comitês Comunitários, o que permite fiabilidade e transparência do processo. Estes intervenientes podem identificar e recolher informações dos potenciais beneficiários do PSSB nas suas Comunidades.

#### 3.2.1 Intervenientes

- Delegação do INAS-IP
  - » Área de Assistência Social
  - » Área de Planificação e Estatística
- Comunidade
  - » Permanente
  - » Autoridades comunitárias
  - » Organizações da sociedade civil de base comunitária
  - » Potenciais beneficiários
  - » Centros de saúde/Maternidade

### 3.2.2 Fluxograma da identificação e verificação de elegibilidade dos potenciais beneficiários

Figura 3: Fluxograma da Identificação e verificação de elegibilidade dos potenciais beneficiários



### 3.2.3 Descrição dos Processos

#### FASE 1: ELABORAÇÃO DA LISTA DE POTENCIAIS BENEFICIÁRIOS

**Actor(es):** Permanentes, potenciais beneficiários, Líderes Comunitários, Autoridades Distritais, organizações comunitárias de base e Centros de Saúde e outros que se julgarem pertinentes.

O Permanente elabora uma lista com todos os potenciais beneficiários para cada componente do PSSB e para cada Comunidade, em coordenação com os Líderes Comunitários, de acordo com os critérios de elegibilidade do Programa.

Para a componente de Crianças de 0 a 2 anos de idade, além do definido acima, o Permanente deverá também cooperar com os centros de saúde/maternidades para obter a lista de crianças nascidas e com os Agentes Polivalentes de Saúde e as Parteiras comunitárias (Matronas) para a obter a lista de crianças cujos nascimentos não ocorreram nos centros de saúde/maternidades. As organizações comunitárias de base podem colaborar com o Permanente neste processo.

#### FASE 2: SUBMISSÃO DE LISTAS DE POTENCIAIS BENEFICIÁRIOS À DELEGAÇÃO DO INAS-IP

**Actor(es):** Permanentes e Delegação do INAS-IP

Os Permanentes submetem as listas dos potenciais beneficiários à Delegação do INAS-IP, que verifica e certifica que as informações fornecidas pelo Permanente são suficientes/completas e estão em conformidade com as orientações definidas neste manual. Caso se verifique ausência de informação, as listas são devolvidas ao Permanente para a devida correção, devendo ser indicados os aspectos a ser corrigidos.

Após verificação positiva do processo, a lista de candidatos e as informações são registadas e digitalizadas no e-INAS pela Delegação. O e-INAS produz um código para cada candidato e atribui um Número Único de Identificação do Beneficiário (NUIB).

## FASE 3: REALIZAÇÃO DE VISITAS DE VERIFICAÇÃO

**Actor(es):** Técnicos das Delegações do INAS-IP em coordenação com os Permanentes

Após o registo e digitalização de todas as listas de potenciais beneficiários no e-INAS, a Delegação planifica e realiza visitas de verificação para todos os potenciais beneficiários listados. O plano de visitas deve ser comunicado ao Permanente e aos Líderes Comunitários, pelo menos 15 dias antes do início das referidas visitas, de forma a permitir que estes informem aos potenciais beneficiários, para garantir a disponibilidade dos mesmos nas datas planificadas.

Os Técnicos do INAS-IP conduzem, em coordenação com os Permanentes, as visitas de verificação, durante as quais são colectados dados socioeconómicos para a certificação da elegibilidade dos potenciais beneficiários para a posterior priorização, assegurando a veracidade e precisão dos referidos dados e sua conformidade com as normas/regras do programa. Os Técnicos do INAS-IP devem realizar uma breve palestra sobre as regras e procedimentos do programa e esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir por parte dos potenciais beneficiários. Durante as visitas ao domicílio, os Técnicos do INAS-IP devem recolher cópias (físicas ou digitais) de documentos de identificação, certificados/atestados médicos, entre outros, que sirvam de meios de verificação, porém não obrigatórios, para a presente fase.

Na ausência de documentos de identificação, os potenciais beneficiários deverão apresentar duas (2) testemunhas que confirmem as informações por eles prestadas. Nestes casos, os técnicos do INAS-IP deverão encaminhar os potenciais beneficiários aos serviços correspondentes para obtenção dos documentos de identificação, todavia a falta de documentos de identificação não impede que o beneficiário aceda às prestações do PSSB.

## FASE 4: DIGITALIZAÇÃO DE FICHAS DE VERIFICAÇÃO NO e-INAS

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP

Os Técnicos das Delegações do INAS-IP procedem com a digitalização das fichas de verificação. O e-INAS analisa os dados inseridos com base nos critérios de elegibilidade e regras do programa, resultando assim na emissão da lista de registos consistentes e lista de registos inconsistentes, esta última com cada um dos registos classificados como:

- i. Informação incompleta;
- ii. Vulnerabilidade não clara;
- iii. Não identificação de membro elegível.

## FASE 5: VERIFICAÇÃO DAS INCONSISTÊNCIAS

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP

Mediante a lista de registos inconsistentes e a selecção aleatória de registos consistentes, a Delegação do INAS-IP realiza visitas para verificação dos potenciais beneficiários, a fim de resolver todos os casos inconsistentes. Ademais, a Delegação irá apurar a qualidade documental da colecta através de uma amostra dos dados consistentes.

Após a digitalização das fichas no e-INAS, é gerada a lista de candidatos ao programa e o processo de identificação e verificação de potenciais beneficiários é encerrado.

### 3.3 Etapa 3 – Priorização e Selecção de Potenciais Beneficiários

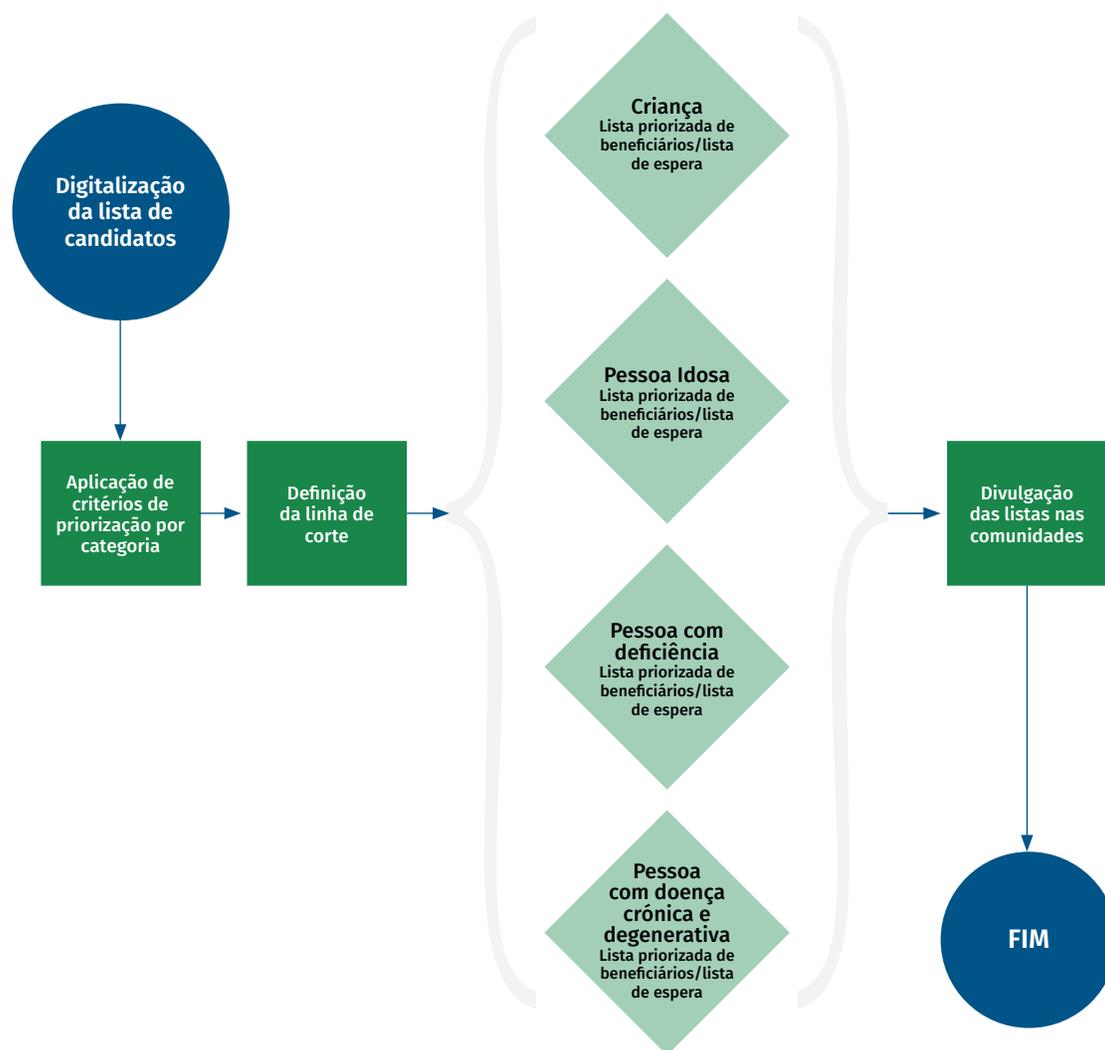
É o processo em que as listas de candidatos a beneficiários, geradas na anterior etapa de identificação e verificação da elegibilidade de potenciais beneficiários, são avaliadas e digitalizadas para a realização da inscrição, de acordo com a capacidade de cobertura anual do PSSB. O processo é realizado através do e-INAS e consiste em aplicar os critérios de elegibilidade definidos para colocar os beneficiários em uma ordem de prioridade dos mais pobres e vulneráveis até os menos pobres e vulneráveis por cada componente do PSSB, através da aplicação do PMT.

#### 3.3.1 Intervenientes

- Delegação do INAS-IP
  - » Área de Assistência Social; e
  - » Área de Planificação e Estatística.
- Comunidade
  - » Autoridades Comunitárias; e
  - » Permanentes.

### 3.3.2 Fluxograma da Priorização e Selecção

Figura 4: Fluxograma da Priorização e Selecção



### 3.3.3 Descrição dos Processos

#### FASE 1: LISTA DE PRIORIZAÇÃO DE POTENCIAIS BENEFICIÁRIOS

**Actor(es):** Delegação INAS-IP

O e-INAS calcula o índice de pobreza e vulnerabilidade para cada potencial beneficiário com base no rendimento per capita do agregado familiar e atribui esse índice à lista de potenciais beneficiários. A prioridade é observada em função do maior índice de pobreza e vulnerabilidade ao menor índice por componente. No caso de pessoas com deficiência, para além do acima descrito, será necessária uma avaliação de um profissional de saúde que ateste a sua incapacidade.

#### FASE 2: PRIMEIRA DIVULGAÇÃO COMUNITÁRIA

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP, Líderes Comunitários e Permanentes

As Delegações do INAS-IP partilham as listas de beneficiários e afixam-nas em locais de maior fluxo e/ou concentração da população na respectiva comunidade.

#### FASE 3: APLICAÇÃO DE LINHA DE CORTE

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP

As Delegações do INAS-IP determinam o número de potenciais beneficiários a inscrever com base na informação sobre os limites orçamentais para todas as componentes do programa e obtêm as listas de potenciais beneficiários a inscrever e em espera. A linha de corte é específica por cada Comunidade e para cada componente do PSSB e é calculada como a fracção entre o orçamento disponível (numerador) e a estimativa do montante anual da transferência (denominador).

#### FASE 4: SEGUNDA DIVULGAÇÃO COMUNITÁRIA

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP, Líderes Comunitários e Permanentes

As Delegações fazem a partilha das listas de potenciais beneficiários seleccionados (a inscrever) e de potenciais beneficiários em espera e afixam-nas em locais de maior fluxo e/ou concentração da população na respectiva comunidade.

## 3.4 Etapa 4 – Inscrição dos Beneficiários

É o processo em que os dados dos potenciais beneficiários seleccionados (a inscrever) são inseridos/validados formalmente no programa através do aplicativo de inscrição chamado Sistema de Identificação do Beneficiário (SIB). O processo é realizado ao domicílio ou na sede do povoado/bairro dos potenciais beneficiários e estes têm a oportunidade de apresentar documentos em falta.

Nesta fase, os beneficiários seleccionados recebem materiais com instruções sobre o programa. De seguida, as Ficha de Inscrição são inseridas no módulo de inscrição do e-INAS e os candidatos são classificados oficialmente como Beneficiários do PSSB. Ao longo da inscrição, o Técnico do INAS-IP deve identificar situações de riscos sociais à nível da família ou casos de protecção e remetê-los à gestão de casos.

### 3.4.1 Intervenientes no processo

- Delegação
  - » Área de Assistência Social
  - » Área de Planificação e Estatística
- Comunidade
  - » Autoridades locais
  - » Permanente

### 3.4.2 Fluxograma de Inscrição dos Beneficiários

*Figura 5: Fluxograma de Inscrição dos Beneficiários*



### 3.4.3 Descrição do Processo

#### FASE 1: PLANIFICAÇÃO DA INSCRIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP

Com base na lista de potenciais beneficiários seleccionados em determinada Comunidade, a Delegação do INAS-IP elabora o plano de inscrição. Após a elaboração do plano, são emitidos avisos para os Líderes da Comunidade e Permanentes para que tomem conhecimento e comuniquem aos potenciais beneficiários a inscrever, a fim de permanecerem em suas residências na data de inscrição.

#### FASE 2: INSCRIÇÃO

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP

Esta é precedida de momentos de sensibilização dos potenciais beneficiários seleccionados (a inscrever) com a finalidade de informar as regras, limitações e benefícios do subsídio.

A inscrição deve ser realizada através de uma aplicação móvel denominada SIB. No acto, também é indicado o receptor secundário e são entregues materiais aos potenciais beneficiários seleccionados<sup>2</sup>.

Em caso do potencial beneficiário seleccionado não se encontrar na residência durante a visita de inscrição, o Permanente comunicará à Delegação para realizar uma segunda visita.

#### FASE 3: DIGITALIZAÇÃO DE DADOS NO e-INAS

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP

Consiste na transferência de dados do SIB para o e-INAS. Nesta sequência, o e-INAS, após a recepção dos dados do SIB, procede com a validação dos mesmos e por fim avalia também o processo de inscrição no seu todo.

<sup>2</sup>. Os materiais em referência são folhetos, panfletos ou brochuras.

## FASE 4: PRODUÇÃO E ENTREGA DOS CARTÕES E CADERNETAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

**Actor(es):** Delegação do INAS-IP

Todos os beneficiários têm o direito a um cartão e a uma caderneta de assistência social, cuja produção e entrega são da responsabilidade da Delegação do INAS-IP. Para sua produção são utilizados os dados de cada beneficiário constante no e-INAS e as respectivas fotografias (tanto do beneficiário principal, como do receptor secundário) recolhidos no acto de inscrição.

A entrega de cartões e cadernetas de assistência social é realizada durante os primeiros três pagamentos ao beneficiário.

### 3.5 Etapa 5 – Pagamento

Através do processo de pagamento, os beneficiários do PSSB recebem os seus subsídios de forma segura e regular. A responsabilidade pela efectivação dos pagamentos é da Delegação do INAS-IP. Para o efeito, serão aplicadas duas principais modalidades de pagamento, nomeadamente, manual e electrónica. O INAS-IP pode contratar Provedores de Serviço de Pagamento para, em seu nome, fazer chegar os subsídios aos beneficiários do PSSB.

### 3.6 Etapa 6 – Gestão de Casos

Através de entrevistas e de visitas regulares ao domicílio do beneficiário, os Técnicos da Delegação do INAS-IP identificam riscos relacionados com a pobreza, violência doméstica ou sexual, deficiência, dentre outras situações. Este processo permite-lhes fazer uma avaliação das necessidades não monetárias e realizar os encaminhamentos necessários para os serviços especializados de protecção ou aos serviços sociais, o que pode reduzir os riscos identificados e/ou melhorar o bem-estar do agregado familiar (i.e., protecção e cuidados à família/criança, alojamento, água e saneamento, educação, documentação e saúde). A gestão de casos é aplicável para todas as categorias de beneficiários do PSSB.

#### 3.6.1 Objectivo

Identificar famílias em risco de violência doméstica ou sexual e outras vulnerabilidades sociais relacionadas com a pobreza em famílias beneficiárias do PSSB e realizar os encaminhamentos necessários para os serviços sociais, que podem activar os mecanismos de mitigação necessários.

### 3.6.2 Resultado Esperado

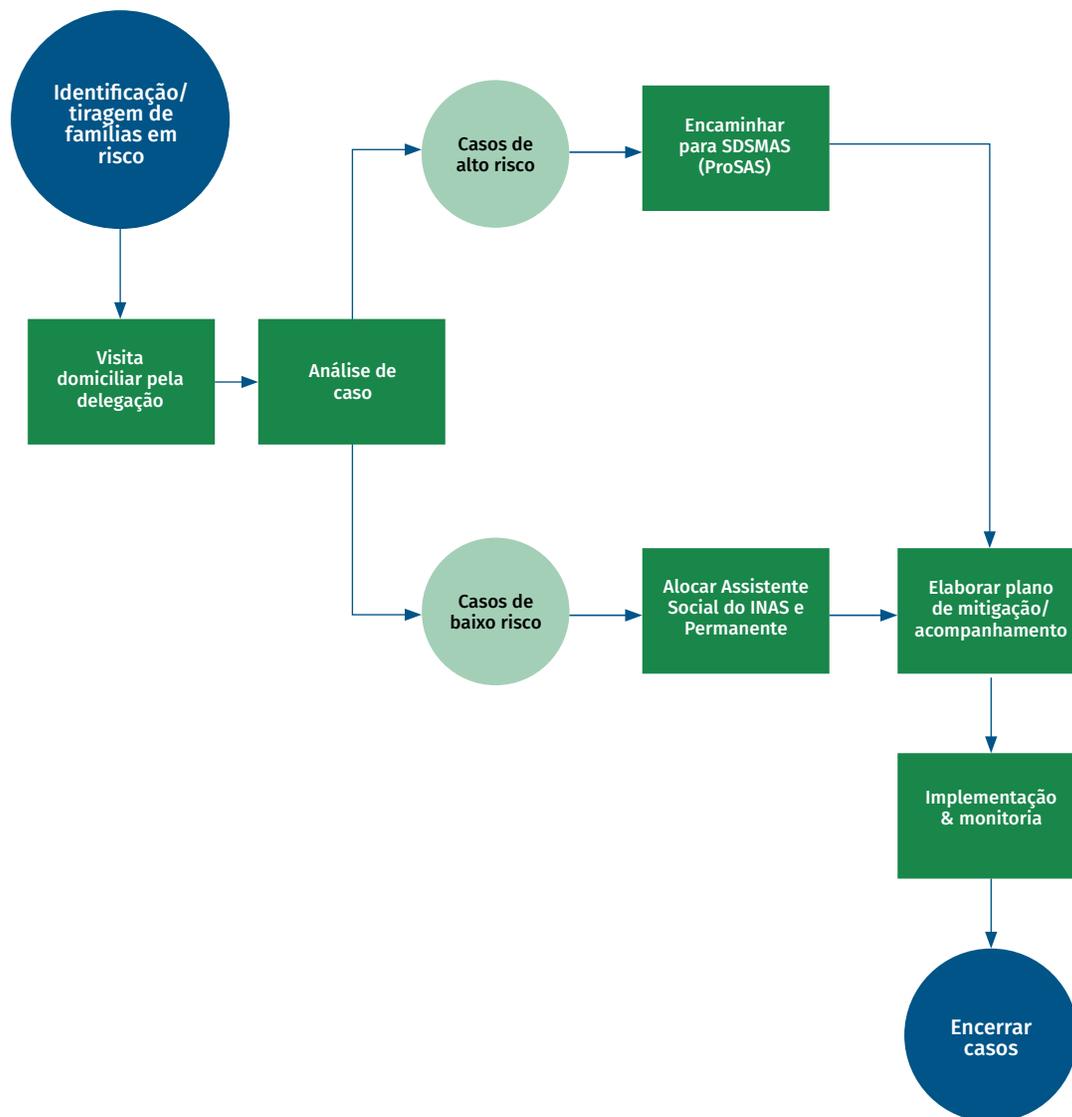
Famílias beneficiárias do PSSB com riscos de violência doméstica ou sexual e outras vulnerabilidades sociais relacionadas com a pobreza identificadas e referidas aos serviços competentes para sua mitigação.

### 3.6.3 Intervenientes

- Delegações do INAS-IP
- Sectores que superintendem as áreas da acção social, saúde e educação a nível distrital
- Beneficiários, Famílias e Comunidades
- Cuidador(e)(a)(s)
- Procuradoria
- Gabinetes de Atendimento à Família e Menores Vítimas de Violência
- OBCs
- Permanentes
- Agentes Polivalentes Elementares
- Outros Serviços

### 3.6.4 Fluxograma

Figura 6: Fluxograma de Gestão de Casos



## 3.6.5 Descrição do Processo

### FASE 1: TRIAGEM

É o processo de classificação dos agregados familiares beneficiários do PSSB, de acordo com os tipos de risco e a urgência dos cuidados que eles exigem. Os Técnicos das Delegações do INAS-IP e os Permanentes poderão recolher informações sobre agregados familiares e identificar famílias em risco de violência doméstica ou sexual e outras vulnerabilidades sociais relacionadas com a pobreza.

Possíveis momentos de triagem incluem os processos de Inscrição e Pagamento, visitas domiciliárias e outros momentos de contacto com os beneficiários.

Como resultado, os agregados familiares vulneráveis com mulheres, pessoas com deficiência e crianças em situação de risco são mapeados e encaminhados à componente de gestão de casos, de acordo os riscos identificados.

### FASE 2: IDENTIFICAÇÃO DOS CASOS

É o processo de apuramento e definição clara da natureza de risco/problema social que afecta as famílias. A identificação pode acontecer em qualquer fase da implementação do PSSB.

### FASE 3: AVALIAÇÃO RÁPIDA

O Permanente faz uma avaliação rápida do caso para estabelecer se os serviços de urgência (saúde, segurança e casas de acolhimento) devem ser activados.

### FASE 4: ABERTURA DO CASO E ALOCAÇÃO

O Permanente comunica o caso às Delegações do INAS-IP. O responsável pela Repartição de Assistência Social na Delegação indica um gestor do caso. O gestor abre formalmente o caso.

### FASE 5: DIAGNÓSTICO SOCIO-FAMILIAR

Técnicos das Delegações do INAS-IP, especialmente treinados, realizam visitas domiciliárias para analisar cada um dos casos de risco.

## **FASE 6: DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DOS PLANOS INDIVIDUAIS DE CUIDADOS**

Os Técnicos das Delegações do INAS-IP designados como gestores dos casos desenvolvem os planos participativos individuais de cuidados para a redução e mitigação dos riscos identificados.

De acordo com a natureza do caso, os técnicos do INAS-IP encaminham os mais complexos aos SDSMAS que, através do Programa de Serviços de Acção Social (ProSAS), iniciarão o devido atendimento e referência para serviços mais especializados.

## **FASE 7: MONITORIA DOS PLANOS INDIVIDUAIS DE CUIDADOS**

Os Técnicos das Delegações do INAS-IP realizam a monitoria do risco e reportam actividades para cada caso aberto designado.

## **FASE 8: REVISÃO DE CASOS**

Os casos resolvidos no período predefinido serão encerrados. Os casos não resolvidos no período predefinido serão retomados pelos respectivos responsáveis do sector e o processo começa outra vez a partir da fase 6.

## **FASE 9: ENCERRAMENTO DE CASOS**

Os Técnicos da Delegação encerram os casos no e-INAS com base nos Relatórios de Monitoria.

### **3.7 Actualizações, Queixas e Reclamações**

Como forma de garantir que, em todas as acções empreendidas durante a implementação do PSSB, esteja patente o respeito pelos direitos dos beneficiários, bem como evitar a estigmatização, foi criado o mecanismo de Actualizações, Queixas, Reclamações e Denúncias, que irá servir como uma janela de interacção entre o PSSB, os beneficiários e os demais interessados, ou mesmo para reportar sobre algum caso de violação de direitos dos beneficiários.

Todos os membros da Comunidade, beneficiários, potenciais beneficiários, OBCs e outras entidades podem apresentar actualizações, queixas, reclamações e denúncias, recursos ou apelos e receber as devidas respostas durante todo o ciclo operacional do PSSB.

Assim, o mecanismo de actualizações, queixas, reclamações e denúncias deve assegurar o acompanhamento adequado e a Delegação do INAS-IP deve corrigir os procedimentos que não se conformam com este manual.

Importa referir que as actualizações têm um papel fundamental e importante na gestão da lista de espera pois aquando da classificação de um registo como actualização, deve ser executada a redefinição da vulnerabilidade, o que conseqüentemente pode remeter ao ajustamento de prioridade do potencial beneficiário.

Detalhes sobre o mecanismo de Actualizações, Queixas, Reclamações e Denúncias serão encontrados no respectivo manual.

### **3.8 Monitoria & Avaliação**

É um processo que permite que gestores obtenham informações regulares e detalhadas sobre os processos operacionais e o desempenho do PSSB. Através da realização da monitoria, os gestores têm uma imagem sobre a utilização dos recursos, o que permite identificar áreas para melhoria ou ajuste na implementação. A monitoria é transversal na medida em que todos os restantes processos devem ser monitorados.

### **3.9 e-INAS – Sistema de Gestão de Informação aos Beneficiários**

O e-INAS (Sistema de Gestão de Informação aos Beneficiários) é uma ferramenta tecnológica usada para apoiar a implementação e a gestão do programa, auxiliando a tomada de decisões em diferentes níveis de gestão. Essa é a principal ferramenta para execução das acções descritas nas etapas anteriores.

O e-INAS é muito mais que uma base de dados. Acima de tudo, é um mecanismo que dá visibilidade à população mais vulnerável, mapeando suas necessidades e permitindo a integração de acções de diferentes áreas em todas as províncias e municípios de Moçambique para sua inclusão social.

O e-INAS oferece o módulo de inscrição do potencial beneficiário na base de dados e no sistema informatizado, facilitando o armazenamento e consulta das informações cadastradas do beneficiário e seu agregado familiar.

## 3.10 Comunicação

É o processo pelo qual se assegura que as informações e mensagens-chave sobre o programa são partilhadas com as comunidades, os potenciais beneficiários, os beneficiários, os permanentes, as OBCs, autoridades locais e outros intervenientes do processo.

Cada uma das etapas do ciclo do programa requer interação e diálogo contínuo entre as partes envolvidas e interessadas. Neste contexto, deve-se assegurar em cada uma das etapas abaixo os seguintes resultados:

- **Na Identificação e Verificação:**
  - » Lista de potenciais beneficiários divulgada na Comunidade.
- **Na Priorização e Selecção:**
  - » Lista de beneficiários seleccionados por componente do programa divulgada na Comunidade.
- **Na Inscrição:**
  - » Beneficiários informados sobre as regras do programa e sobre o uso do cartão e caderneta de assistência social;
  - » Comunidades informadas sobre a lista de espera.
- **Nos Pagamentos:**
  - » Beneficiários, autoridades locais, OBCs, comunidade e permanentes comunicados sobre datas e locais de pagamento.

# GLOSSÁRIO

**Actualização:** Processo de alteração de dados socioeconómicos e demográficos do beneficiário ao longo do tempo.

**Adulto em idade activa:** Todo o indivíduo com idade entre 18 e 59 anos.

**Agregado familiar:** Todo o grupo de pessoas ligadas ou não por laços de parentesco, que vivem na mesma casa e partilham a maior parte das despesas da casa, portanto, comem da mesma panela e dormem sob o mesmo tecto. Considera-se como agregado familiar também a pessoa que vive sozinha numa residência.

**Beneficiário principal:** Membro do agregado familiar que recebe o subsídio social básico.

**Receptor substituto:** Indivíduo nomeado pelo beneficiário principal para receber os subsídios nas situações em que este não o possa fazer.

**Chefe do agregado familiar:** Pessoa responsável pelo(s) agregado(s) familiar(es). O chefe do agregado é reconhecido como tal pelos outros membros. O chefe do agregado deve residir na casa, podendo estar presente ou não no momento da entrevista, desde que sua ausência seja inferior a seis meses.

**Comunidades elegíveis:** São as mais pobres e vulneráveis, ou seja, as que apresentam as a) maiores taxas de pobreza, b) insegurança alimentar, c) desnutrição crónica, d) percentagens de pessoas com deficiência, e) pessoas idosas e, f) pessoas com doenças crónicas e degenerativas.

**Comunidades prioritárias:** São aquelas comunidades que apresentarem a maioria dos indicadores acima descritos em ordem decrescente.

**Criança:** Todo o indivíduo menor de 18 anos.

**Crianças chefes de agregados familiares:** Todo o indivíduo com idade entre 14 e 18 anos responsável pelo agregado familiar.

**Crianças órfãs:** Todo o indivíduo menor de 18 anos que perdeu por morte a mãe, ou o pai, ou mesmo os progenitores.

**Crítérios de elegibilidade:** Conjunto de condições para determinar a integração no PSSB.

**Cuidador:** Indivíduo responsável pela criança e pela recepção do subsídio.

**Estado Civil:** Situação do indivíduo de acordo com as leis, usos e costumes, face ao casamento ou vivência marital. Compreende as seguintes situações: Solteiro/a, Casado/a, União de fato, Separado/a, Divorciado/a, Viúvo/a.

**Solteiro/a:** pessoa que não seja, nem nunca tenha sido casado/a pelo registo civil, igreja ou tradicionalmente;

**Casado/a:** pessoa que tenha contraído o casamento no registo civil ou religioso;

**União de Fato:** pessoa que vive em situação idêntica à de casada;

**Separado/a:** pessoa que vive separada do companheiro/a mesmo que a ruptura conjugal não tenha sido legalizada;

**Divorciado/a:** situação de estado civil (legal) de toda a pessoa que obteve por

deliberação judicial, depois de casada, a dissolução do vínculo conjugal;

**Viúvo/a:** pessoa cujo/a companheiro/a faleceu (que tenha sido legalmente casado ou que vivesse em União de Fato).

**Inscrição:** Processo de recolha de dados socioeconómicos do Agregado Familiar.

**Membro do Agregado Familiar:** toda pessoa que pertence permanentemente ao agregado familiar. O membro pode não ter laços de sangue ou de casamento com os outros membros do agregado familiar, mas têm uma fonte comum de alimentos e de outros bens essenciais para sua sobrevivência. São também considerados membros do agregado familiar, indivíduos temporariamente ausentes (por um período não superior a 6 meses), desde que os mesmos partilhem as despesas a cargo do agregado familiares/ou contribuam para o orçamento comum. Não são membros do agregado, nem os empregados domésticos, nem os emigrantes, nem os hóspedes e estrangeiros que estejam de passagem na casa do agregado familiar, tendo sua residência em outro lugar.

**Pessoa idosa:** Todo o indivíduo com idade igual ou superior a 60 anos;

**Pessoa com capacidade para o trabalho:** Pessoa em idade activa que não apresente nenhuma limitação temporária ou permanente.

### **Pessoa com doença crónica e**

**degenerativa:** Pessoa que sofre de uma doença, de desenvolvimento lento e de longa duração, que compromete ou debilita a funcionalidade do organismo. Em alguns casos, as doenças crónicas degenerativas não têm a possibilidade de cura, no entanto podem ser controladas ou prevenidas.

**Pessoas com deficiência:** São todas aquelas com deficiências físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais a longo prazo, que em interação com barreiras diversas possam impedir a sua total e efectiva participação na sociedade em termos de igualdade com as demais pessoas.

### **Dependente/beneficiário indirecto:**

Todo o membro do agregado familiar sob responsabilidade do beneficiário principal.

**Potencial beneficiário:** Todo o indivíduo que está no processo de selecção para o PSSB.

**Postos de pagamento:** Local onde é feita a entrega do subsídio aos beneficiários, precedida de acções de sensibilização.

**Queixa/Reclamação:** Processo através do qual o beneficiário, membro da comunidade ou outro actor social apresenta ou manifesta as suas inquietações em relação ao processo de implementação dos programas do INAS.





Com apoio de:



Através do Programa Conjunto das Nações Unidas para Protecção Social em Moçambique, financiado por:

