



PEPI

PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

PROJETO PROTECÇÃO SOCIAL RESPOSTA E RECUPERAÇÃO DA
COVID 19 -(PPSRRC19 -(P178018) - FINANCIAMENTO ADICIONAL

Julho/2025



**MINISTÉRIO DO TRABALHO SOLIDARIEDADE SEGURANÇA SOCIAL
DIRECÇÃO DA PROTECÇÃO SOCIAL, SOLIDARIEDADE E FAMÍLIA**

**PROJETO PROTECÇÃO SOCIAL RESPOSTA E RECUPERAÇÃO DA COVID 19 -
(PPSRRRC19 –(P178018) - FINANCIAMENTO ADICIONAL**

**PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS
PARTES INTERESSADAS (PEPI)
Julho/2025**



ABREVIATURAS	3
1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETIVOS DO PEPI.....	5
3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	5
3.1. METODOLOGIA E DEFINIÇÕES	5
3.2 PARTES INTERESSADAS E AFETADAS PELO PROJETO.....	6
3.3 INDIVÍDUOS OU GRUPOS DESFAVORECIDOS/ VULNERÁVEIS NO ÂMBITO DO PROJETO.....	10
4. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	10
4.1 RESUMO DO ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS DURANTE A PREPARAÇÃO DO FÁ DO PROJETO.....	10
4.1.1 CONSULTAS PÚBLICAS REALIZADAS	11
4.1.2 RESUMO DAS NECESSIDADES DAS PARTES INTERESSADAS	13
4.2 PROGRAMA OU PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS NO PROJETO PPSRRC19/FA	15
4.3 ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO E INCLUSÃO PARA O ENVOLVIMENTO DE GRUPOS VULNERÁVEIS	17
4.4 REPORTE ÀS PARTES INTERESSADAS	18
5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA A IMPLEMENTAR O PEPI.....	18
5.1 RECURSOS FINANCEIROS.....	18
5.2 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO E GESTÃO.....	19
6. MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	19
7. MONITORIA E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS.....	22
7.1 RESUMO DA FORMA COMO A IMPLEMENTAÇÃO DO PEPI SERÁ MONITORIZADO E COMUNICADO	22
7.2 APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS ÀS PARTES INTERESSADAS	23
ANEXOS.....	25
ANEXO 1: RESUMO DAS CONSULTAS PÚBLICA NA FASE DE PREPARAÇÃO DO FINANCIAMENTO ADICIONAL.....	26
ANEXO 2: FORMULÁRIO DE REGISTO DE RECLAMAÇÕES	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Quadro 1: Breve resumo das Componentes e as principais atividades do Projeto	4
Quadro 2: Lista das Partes Interessadas e Afetadas no projeto.....	6
Quadro 3: Partes interessadas e afetadas pelo projeto de acordo as componentes	7 - 7 -
Quadro 4: Relevância dos grupos desfavorecidos/ vulneráveis no âmbito do projeto PPSRRC	10
Quadro 5: Resumo das Consultas Públicas realizadas	11
Quadro 6: Resumo das necessidades das partes interessadas	13
Quadro 7: Plano de envolvimento das partes interessadas no projeto PPSRRC19/FA.....	16
Quadro 8: Estratégia de Comunicação e Inclusão	17
Quadro 9: Estimativa orçamental para a implementação do PEPI / Recursos Financeiros	18
Quadro 10: Responsabilidades dos atores intervenientes no PEPI.....	19
Quadro 11: Processo e tramitação das reclamações	20
Quadro 12: Atividades e Indicadores de monitorização do PEPI.....	22

ABREVIATURAS

AFAP	Agência Fiduciária de Administração de Projectos
AID	Associação Internacional de Desenvolvimento
BM	Banco Mundial
CACVD	Centro de Aconselhamento Contra Violência Domestica
CATAP	Centro Aperfeiçoamento Técnico Agro Pecuário
CCIT	Câmara de Comercio Industria e Turismo
CSU	Cadastro Social Único
DPSSF	Direção de Proteção Social, Solidariedade e Família
DPIE	Direção de Planeamento e Inovação Educativa
EAS/AS	Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual
EAS	Especialista Ambiental e Social
FA	Financiamento Adicional
GdSTP	Governo de São Tomé e Príncipe
INIC	Instituto de Inovação e Conhecimento
INPG	Instituto Nacional Para a Promoção da Igualdade e Equidade de Género
MRR	Mecanismo de Resolução de Reclamações
MSTAS	Ministério da Saúde, Trabalho e Assuntos Sociais
NAS	Norma Ambiental e Social
OBC	Organização de Base Comunitária
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONG	Organização Não Governamental
PCAS	Plano de Compromisso Ambiental e Social
PEPI	Plano de Envolvimento de Partes Interessadas
PDO	Objetivo de Desenvolvimento do Projeto (<i>pelas siglas em inglês</i>)
PF	Ponto Focal
PFV	Programa Família Vulnerável
PI	Partes Interessadas
PI&A	Partes Interessadas e Afetadas
PPSDC	Projeto de Proteção Social e Desenvolvimento de Competências
PPSRRC	Projeto de Proteção Social, Resposta e Recuperação ao COVID-19
QAS	Quadro Ambiental e Social
QGAS	Quadro de Gestão Ambiental e Social
RAP	Região Autónoma do Príncipe
REINA	Rede Nacional de Incubadoras e Aceleradoras de Negócio
SIG	Sistema de Informação de Gestão
STP	São Tomé e Príncipe
UGP	Unidade de Gestão do Projeto
UIP	Unidade de Implementação do Projeto
VBG	Violência Baseada no Género
VBG/EAS/AS	Violência Baseada no Género, Exploração e Abuso Sexual, Assédio Sexual

1. INTRODUÇÃO

A República Democrática de São Tomé e Príncipe (STP) vem beneficiando desde 2022 do Projeto de Proteção Social e Resposta e Recuperação da COVID-19 (PPSRRC - P178018), o qual tem sido implementado pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), através da Direção de Proteção Social, Solidariedade e Família (DPSSF), gerenciado pela Agência Fiduciária para Administração de Projetos (AFAP). Durante a implementação do projeto em referência, verificou-se a necessidade de reforço financeiro para introdução de algumas atividades de modo a garantir a sustentabilidade das famílias graduadas no Programa Família vulnerável (PFV), que tenham demonstrado capacidade de negócios e empreendedorismo. Neste contexto, o Governo de São Tomé e Príncipe (GoSTP) solicitou, em 18 de março de 2025, um Financiamento Adicional (FA) junto à Associação Internacional de Desenvolvimento (AID) no valor de 6 milhões de dólares americanos para ampliar e reestruturar o Projeto de Proteção Social, Resposta e Recuperação ao COVID-19 (PPSRRC - P178018).

O objetivo do FA é de acelerar a transição dos beneficiários do PFV para meios de subsistência sustentáveis, reforçando simultaneamente os sistemas de proteção social e a capacidade de implementação de programas que visem a melhoria das condições das pessoas em situação de vulnerabilidade. Para atingir este objetivo, procedeu-se a inclusão na componente 2, de uma nova subcomponente - 2.3 - relativa a criação do auto emprego - no projeto e o alargamento do período de duração das atividades existentes por mais um ano. Contudo, o desenho atualizado permanece consistente com o Objetivo de Desenvolvimento do Projeto (PDO)¹ original - *fortalecer o sistema de proteção social e expandir a cobertura dos programas de proteção social*.

Quadro 1: Breve resumo das Componentes e as principais atividades do Projeto

COMPONENTE	OBJECTIVO	AS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES
Componente 1 <u>Reforço institucional do sector da proteção social</u>	Abordar as necessidades institucionais para a entrega eficaz dos programas de proteção social	A criação do Cadastro Social Único (CSU) de São Tomé e Príncipe (STP) e atualização de dados no início de 2024; (ii) Implementação Sistema de Informação de Gestão (SIG) de código aberto, “Ké-Non”, Desenvolvimento vários módulos de gestão; (iii) recrutamento e a formação de 50 técnicos sociais; e (iv) investimentos-chave em sistemas de entrega de PS, usando Proxy Means Testing (PMT), um sistema de pagamento eletrónico para transferências de dinheiro com um modulo de pagamentos e um Mecanismo de Resolução das Reclamações (MRR).
Componente 2 - <u>Programas de assistência social</u>	Expansão das intervenções de Proteção Social “PS” para mitigar a pobreza e proteger o capital humano e a resiliência.	(i) a expansão do Programa Família Vulnerável COVID-19 (PFV COVID-19) - (ii) a institucionalização e a expansão do Família Vulnerável regular (PFV), que agora chega a 5.000 famílias com transferências condicionais ligadas à matrícula e assiduidade escolar; e (iii) a reformulação do Programa de Educação Parental (PEP), (iv) ACPE é uma nova subcomponente que visa atribuição de uma subvenção financeira às beneficiárias em situação de graduação do PFV, para apoiar a sustentabilidade dos seus negócios.
Componente 3 - <u>Apoio à execução do projeto</u>	Reforço dos Recursos Humanos	Criação de uma equipa de conselheiros e consultores Unidade de Implementação do Projeto “UIP” para reforçar a coordenação, o acompanhamento e a gestão fiduciária do projeto.
Componente 4 - <u>(CERC)</u>	Apoio Emergencial	Resposta Contingente de Emergência- Esta componente não foi ativada.

O Financiamento Adicional do Projeto de Proteção Social e Resposta e Recuperação do COVID-19 está sendo preparado no âmbito do Quadro Ambiental e Social e “QAS” do Banco Mundial. De acordo com a

¹<https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/595831651867449307>

Norma Ambiental e Social NAS10 sobre Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações, as agências implementadoras devem fornecer às partes interessadas informações oportunas, relevantes, compreensíveis e acessíveis, e consultá-las de maneira culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, coerção, discriminação ou intimidação.

2. OBJETIVOS DO PEPI

O objetivo do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) é *definir um programa de envolvimento das partes interessadas, incluindo a divulgação e consulta de informações públicas ao longo do ciclo do programa*. O PEPI descreve as formas como a UIP (Unidade de Implementação do Projeto) comunicará com as partes interessadas e inclui um mecanismo através do qual as pessoas podem manifestar preocupações, dar *feedback* ou apresentar queixas sobre as atividades do projeto ou quaisquer atividades relacionadas com o projeto.

3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

3.1. Metodologia e definições

O processo participativo implica o envolvimento entre os responsáveis pelo projeto, principalmente o MTSSS /DPSSF, a AFAP, a UIP e as Partes Interessadas, pelo que se torna necessário proceder à identificação, mapeamento e caracterização das (Partes Interessadas) PIs, para um adequado planeamento e envolvimento, proporcional, inclusivo e culturalmente apropriado, ao longo do ciclo de vida do projeto.

Nos termos da Normas Ambientais e Sociais 10 (NAS10) do Quadro Ambiental e Social (QAS), as partes interessadas e afetadas são divididas nas seguintes categorias principais:

a) Partes afetadas pelo projeto - indivíduos, grupos e outras entidades dentro da Área de Influência do Projeto, com forte probabilidade de serem diretamente afetadas pelo projeto e/ou que foram identificadas como mais suscetíveis a mudanças associadas ao projeto, que precisam, portanto, 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; As partes afetadas incluem pessoas instituições comunidades locais, membros da comunidade e outras partes que possam estar sujeitas a impactos diretos do Projeto.

b) Outras Partes interessadas - incluem os indivíduos, grupos ou organizações que, não sendo diretamente afetados, têm interesse no projeto, seja pela sua características e impactos, seja por aspetos relacionados com responsabilidade social e/ou com o interesse público. Podem, por exemplo, incluir instituições e funcionários governamentais, organizações de mulheres, sector privado, associações profissionais e outras organizações da sociedade civil.

Em ambos os casos, é necessário dar atenção particular às necessidades específicas dos indivíduos e **grupos mais desfavorecidos e vulneráveis**, de modo a assegurar a sua inclusão, acesso e condições de participação.

c) Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis - referem-se àqueles que têm maior probabilidade de serem afetados negativamente pelos impactos do projeto e/ou têm maiores limitações na capacidade de aproveitar os benefícios do projeto. Tal indivíduo/grupo também têm mais probabilidade de ser excluídos ou incapazes de participar plenamente no processo principal de consulta e, conseqüentemente, podem requerer medidas específicas e/ou assistência para o efeito.

3.2 Partes interessadas e afetadas pelo projeto

As partes interessadas identificadas no projeto, incluindo indivíduos, grupos ou comunidades, são apresentadas no **Quadro 2**. Esta identificação está sujeita a alteração, sempre que necessário.

Quadro 2: Lista das Partes Interessadas e Afetadas no projeto

a) Partes afetadas	b) Outras Partes interessadas	c) Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis
<ul style="list-style-type: none"> • Membros de famílias vulneráveis • Trabalhadores envolvidos no Projeto (DPSSF, AFAP e de provedores de serviços) • Líderes comunitários • Câmaras Distritais e autarquias locais e Governo da RAP • Organizações de Base Comunitária • Entidades parceiras da Proteção Social • Direção de Proteção Social, Solidariedade e Família (DPSSF) • Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS) • Ministério da Educação • Ministério da Justiça. 	<ul style="list-style-type: none"> • Outros órgãos e ministérios • Líderes de Partidos Políticos • Líderes religiosos • Profissionais da Comunicação Social • Grupos da sociedade civil e ONG a nível nacional e distrital que atuam na área de desenvolvimento social e comunitário e de competências • Empresários e fornecedores de serviços, bens e materiais dentro da área do projeto que estarão envolvidos na cadeia de fornecimento mais ampla do projeto. • Público em geral. 	<p>Pessoas com: baixo nível de educação Pouca de posse dificuldade de acesso a meios de transporte, Habitantes de locais mais recônditos (de difícil acesso) Pouco domínio da língua Indivíduos portadores de deficiência física, invisuais, inauditiva com problemas cognitivos perturbações mentais e dependência química (alcoolismo) doenças crónicas, como HIV/SIDA,</p>

No quadro 3 são identificadas as *partes interessadas afetadas*, positiva ou negativamente, pelo PPSRRC19 por cada subcomponente de projeto e as principais atividades das Componentes.

Quadro 3: Partes interessadas e afetadas pelo projeto de acordo as componentes

Subcomponente	Atividades	Partes interessadas que podem ser afetadas, direta ou indiretamente, pelos resultados da implementação do projeto	Partes interessadas que participam da implementação do projeto	Partes interessadas com influência na implementação do projeto
1. Esta componente procura abordar as necessidades institucionais para a entrega eficaz dos programas de proteção social.	Componente 1 - Reforço institucional do sector da proteção social			
	(i) Criação do Cadastro Social Único (CSU) de STP e uma atualização de dados no início de 2024;	Famílias Vulneráveis e a população em geral . Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social, AFAP, DPSSF	DPSSF e Banco Mundial. Grupos vulneráveis Comunidade	Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social, AFAP, DPSSF e Banco Mundial.
	(ii) Transição para um novo Sistema de Informação de Gestão (SIG) de código aberto, “Ké-Non”, que hospeda o CSU e vários módulos que apoiam o monitoramento e a implementação de intervenções sociais;	Ministério da Finanças e Economia Azul; Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social, AFAP, DPSSF, UIP, BM Prestador de serviço (BISTP) Instituições parceiras, beneficiários	DPSSF, UIP, BM	Ministério da Finanças e Economia Azul; Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social, AFAP, BM
	(iii) Recrutamento e a formação de 50 técnicos sociais para apoiar na implementação dos programas e prestar assistência direta às famílias vulneráveis;	Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social, AFAP, UIP e DPSSF. Técnicos sociais	Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social, AFAP, UIP e DPSSF.	Ministério de Planeamento e Finanças; Ministério da Justiça e A. Pública
	(iv) sistemas de entrega de PS e uma nova abordagem de focalização usando Proxy Means Testing (PMT), um sistema de pagamento	Ministério da Finanças e Economia Azul; Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social, Banco Mundial, beneficiários	AFAP, DPSSF, BISTP, UIP,	Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social; Banco Mundial

Subcomponente	Atividades	Partes interessadas que podem ser afetadas, direta ou indiretamente, pelos resultados da implementação do projeto	Partes interessadas que participam da implementação do projeto	Partes interessadas com influência na implementação do projeto
	eletrônico para transferências de dinheiro e um MRR.	Grupos vulneráveis.		
2.1. Programa de Resiliência Socioeconómica para resposta à COVID-19	Componente 2 - Programas de Assistência Social			
	(i) Fornecer apoio adicional aos beneficiários do PFV para promover a autossuficiência e permitir uma saída sustentável da assistência social;	Direção da Proteção Social Solidariedade e Família “DPSSF, AFAP, UIP, Comité de Recertificação (CR). Centros de formação	“DPSSF, UIP, (CR). Centros de formação	MTSSS; Centros de formação População em geral
	(ii) Adotar uma abordagem mais dinâmica à gestão de beneficiários, através da qual os beneficiários bem-sucedidos se graduam no programa e novos agregados familiares são inscritos - expandindo a cobertura para uma maior parte das famílias vulneráveis em todo o país;	Direção da Proteção Social Solidariedade e Família “DPSSF, AFAP, UIP, Comité de Recertificação (CR). Comissão de Avaliação e Substituição (CAS), Poder local : Autarquias/Câmaras Distritais: (Água Grande; Lobata; Mé-Zóchi ; Lembá e Cauê) e Governo Regional	“DPSSF, UIP,	Comité de Recertificação (CR). Comissão da Avaliação e Substituição (CAS), Governo Regional e Poder local População em geral
	(iii) Acelerar a modernização dos sistemas de entrega, incluindo através da digitalização de processos e ligações mais fortes com outros serviços sociais relevantes;	DPSSF, Ministério da Educação, Ministério da Justiça, Direção Geral dos Registos e Notariados. Beneficiários; População em geral	DPSSF, DPIE Ministério da Educação, Ministério da Justiça, Direção Geral dos Registos e Notariados.	

Subcomponente	Atividades	Partes interessadas que podem ser afetadas, direta ou indiretamente, pelos resultados da implementação do projeto	Partes interessadas que participam da implementação do projeto	Partes interessadas com influência na implementação do projeto
	(iv) Reforçar a capacidade de implementação descentralizada da DPSSF para fornecer um apoio mais sustentado e responsivo às famílias vulneráveis.	DPSSF; UIP; Autarquias/Câmaras Distritais: (Água Grande; Lobata; Mé-Zóchi; Lembá e Cauê);	DPSSF; UIP	Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social, AFAP, DPSSF e Banco Mundial.
2.2. Programa Famílias Vulneráveis – VFP	Aumentar o número de famílias no programa	Direção da Proteção Social Solidariedade e Família Secretária Regional de Assuntos Sociais (CAS),	“DPSSF, UIP, Comité de Recertificação (CR). Comissão da Avaliação e Substituição	Autarquias/Câmaras Distritais: (Água Grande; Lobata; Mé-Zóchi; Lembá e Cauê) CACVD, Polícia Nacional, INPG.
2.3 - Apoio aos beneficiários do PFV para aumentar o seu potencial de geração de rendimentos para sair da pobreza de forma sustentável.	Implementação do programa ACPE.	Beneficiárias diretos do PFV Autarquias/Câmaras Distritais: (Água Grande; Lobata; Mé-Zóchi, Lembá e Cauê) Associação Santomense de Mulheres Empresárias e Profissionais “AMEP-STP” Rede Nacional de Incubadoras e Aceleradoras de Negócio “REINA” Centros de Formação Profissional Budo- Budo Escola de Hotelaria e Turismo Centro Politécnico Brasil – São Tomé Centro Aperfeiçoamento Técnico Agro Pecuário “CATAP” Câmara de Comércio Indústria e Serviços	“DPSSF, UIP, Comité de Recertificação (CR). Comissão da Avaliação e Substituição.	Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social; Banco Mundial Instituto Nacional para Promoção da Igualdade e Equidade de Género Projeto COMPRAM Projeto PRIASA.

3.3 Indivíduos ou grupos desfavorecidos/ vulneráveis no âmbito do projeto

No Quadro 4 são identificados os *Indivíduos ou grupos desfavorecidos/vulneráveis* a considerar no projeto. Esta identificação poderá ser alterada, sempre que justifique. Os grupos vulneráveis das comunidades afetadas pelo projeto serão confirmados e consultados através de meios específicos, conforme adequado. Serão identificados ao longo da implementação do projeto, para que as suas limitações sejam mapeadas e sejam adotadas medidas adequadas para garantir que terão oportunidades, diretamente ou através de representantes, para expor as suas preocupações e opiniões relativamente aos aspetos do projeto que as possam afetar.

Quadro 4: Relevância dos grupos desfavorecidos/ vulneráveis no âmbito do projeto PPSRRC

Indivíduo / Grupo vulnerável/desfavorecido	Fatores de limitação de acesso a informação e/ou participação em ações de envolvimento.
Famílias em pobreza extrema.	Estigmatizada pela sociedade Baixo acesso a meios de comunicação social (jornal, rádio, televisão ou internet)
População residente em áreas recônditas e isoladas.	Dificuldades em comunicação condicionada por estradas precárias e falta de acesso à energia e telecomunicações
Pessoas com falta de domínio da língua utilizada na comunicação	Dificuldades de compreensão das mensagens, por falta de domínio da língua. Não cumprimento do programa; Vergonha para interagir com a equipa técnica
Indivíduos com deficiência ou doenças crónicas.	Estigma da sociedade (em especial doentes de HIV/SIDA). Dificuldades de locomoção que limita participação em encontros e formações. Deficientes visuais e auditivos terão barreiras no acesso a comunicação escrita ou oral.
Mulheres chefes de família (principalmente quando viúvas ou mães solteiras com filhos menores de idade).	Acesso à informação divulgada e a ações de envolvimento pode ser condicionado por discriminação da mulher na sociedade e no seio familiar, Sobrecarga de trabalho pode dificultar a participação nas atividades
Pessoas com baixa escolaridade	Dificuldades de compreensão das mensagens dado o menor nível de alfabetização e educação.
Pessoas com perturbações mentais e dependentes químicos.	Dificuldades de compreensão das mensagens e do discernimento Incapacidade de compreensão e realização de comandos Má gestão das subvenções financeiras,

4. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

4.1 Resumo do envolvimento de partes interessadas durante a preparação do FA do projeto

No processo de reapreciação do projeto no quadro do financiamento adicional, foram realizadas consultas com partes interessadas: nos dias 21, 22 e 23 de Maio (na Ilha de São Tomé) e no dia 12 de Junho (na Ilha do Príncipe) 2025. Durante a preparação do projeto, foram realizadas seis (6) encontros de consulta pública, sendo 4 em São Tomé e 2 na Região Autónoma do Príncipe. Nestas reuniões participaram 223 pessoas (Partes Interessadas e Afetadas), das quais 125 homens e 98 mulheres.

4.1.1 Consultas Públicas realizadas

Quadro 5: Resumo das Consultas Públicas realizadas

Data	Local	Área Geográfica	Número de participantes			Principais preocupações dos participantes e questões discutidas	Perfil das PIAs
			H	M	T		
21/05/2025	Auditório do Instituto Guimarães Rosa em ST	Cauê, Cantagalo Lembá Lobata	1	30	31	<ul style="list-style-type: none"> • Como vão ser selecionados os beneficiários para a ACPE; • Qual será o montante da verba a ser atribuída para cada beneficiário; • Os beneficiários do antigo ACPE poderão beneficiar de algum reforço; • Envolvimento das ASMEP nas atividades de monitóri ; • Inclusão também das beneficiárias sem escolaridade; • Envolvimentos dos Pontos Focais do MRR nas atividades, • Analisar a possibilidade de incluir os filhos dos beneficiários no programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Famílias vulneráveis (beneficiários diretos) • Beneficiários da Apoio a Criação do Próprio Emprego “ACPE” • Pontos Focais • Guardiões das caixas • População do em geral.
21/05/2025	Auditório do Instituto Guimarães Rosa em ST	Água-Grande Mézochi	2	41	43	<ul style="list-style-type: none"> • Como vão ser selecionados os beneficiários para a ACPE; • Qual será o montante da verba a ser atribuída para cada beneficiário; • Que os beneficiários do antigo ACPE sejam também beneficiados; • Envolvimento das ASMEP nas atividades de monitóri ; • Inclusão também das beneficiárias sem escolaridade; • Envolvimentos dos Pontos Focais do MRR nas atividades, • Analisar a possibilidade de incluir os filhos dos beneficiários no programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Famílias vulneráveis (beneficiários diretos) • Beneficiários da Apoio a Criação do Próprio Emprego “ACPE” • Pontos Focais, • Guardiões das caixas • População do em geral.
22/05/2025	Auditório do Instituto Guimarães Rosa em ST	Representantes das instituições do Estado e alguns membros da população	8	16	24	<ul style="list-style-type: none"> • A equipa do Ministério é reduzida para o acompanhamento de todos os beneficiários; • Necessidades de melhorar e aumentar as parcerias existentes; • ACPE tem demonstrado ser um programa bastante adequado para apoiar as beneficiárias • Os resultados do ACPE são animadores, mas o valor atribuído revelou-se insuficiente; • Deve-se oferecer cursos de alfabetização aos beneficiários sem escolaridade e adaptar os conteúdos de formação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social • Ministério das Finanças e Economia Azul • Ministério da Justiça Administração Pública • Ministério da Educação • Direção de Proteção Social Solidariedade e Família • População em geral.

23/05/2025	Auditório do Instituto Guimarães Rosa em ST	Instituições prestadoras de serviço; ONGs	18	21	39	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade em adaptar os conteúdos; • Maior envolvimento das ONGs; • Demonstrou-se a capacidade de cada centro para oferecer formação; • Modalidades da subvenção (atribuição de produto, convenções com os comércios, ou transferências bancárias); • Elevado custo das mercadorias; • Envolvimento do poder local na monitorização. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autarquias/Câmaras Distritais • Banco Mundial; BISTP • EHT; “CATAP” • CFP de Budo-Budo • C. Politécnico Brasil – STPe • CCIT; ASMEP; CS ; PG • INPG, CACVD; ONGs,
12/06/2025	Sessão da Manhã Auditório do BISTP na RAP	Abade São Joaquin Praia das Burras Azeitona Ponta do Sol Terra Prometida São João Aeroporto Sant. António	11	42	53	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar a possibilidade de incluir os filhos dos beneficiários no programa; • Formato de seleção dos beneficiários; • Os beneficiários do antigo ACPE sejam também beneficiados; • A verba disponibilizada não é suficiente; • Deveria pagar um valor diferenciado para os beneficiários da RAP por causa da dupla insularidade; • As pessoas que sofrem de dependência química não devem ser selecionadas para ACPE; • Informação sobre o tipo negócios é permitido realizar; • Possibilidade de criação de uma verba para subvenção transporte; • O programa tem sido muito bom para as beneficiarias e a população em geral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Famílias vulneráveis (beneficiários diretos) • Beneficiários da Apoio a Criação do Próprio Emprego “ACPE” do Projeto de Proteção Social e Desenvolvimento de Competências “PPSDC” • Pontos Focais, • Guardiões das caixas • População em geral.
12/06/2025	Sessão da Tarde Auditório do BISTP na RAP		16	20	36	<ul style="list-style-type: none"> • Quem serão os beneficiários; • As instituições locais devem ser envolvidas no seguimento da ACPE • As ofertas de formação devem ser diversificadas; • A REINA local disse já ter capacidade para oferecer formação as beneficiarias; • Deve ser reapreciado o valor atribuído as beneficiarias da RAP; • Deve ser aumentada a fiscalização da assiduidade escolar dos filhos dos beneficiários; • Definir o valor da subvenção antes da preparação do Plano de Negócios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria Regional de Assuntos Sociais RAP • Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura da RAP • ONG Fundação Príncipe, RAP
Total			98	125	223		

*Ver os resultados detalhados das consultas anexo 1

4.1.2 Resumo das necessidades das partes interessadas

Quadro 6: Resumo das necessidades das partes interessadas

Entidades ou comunidades	Grupo de partes interessadas	Característica chave a ter em conta	Formas de comunicação preferenciais	Necessidades específicas
Entidades públicas	Entidades públicas beneficiárias do projeto	Beneficiários do projeto. Capacidade de influenciar e contribuir para melhoria do projeto	Reuniões periódicas e contactos regulares.	Informação adequadas sobre as atividades do projeto. Reforçar a capacidade institucional
	Entidades públicas que participam no projeto	Capacidade de influenciar e de contribuir para melhoria do projeto	Reuniões periódicas e contactos regulares.	Informação adequada sobre as atividades do projeto; Sinergia entre as instituições
	Outras entidades públicas interessadas no projeto	Capacidade de influenciar e de contribuir para melhoria do projeto	Consultas públicas. Informações nos órgãos de comunicação social.	Informação sobre o projeto.
	Parceiros e prestadores de serviços	Capacidade de influenciar e de contribuir para melhoria do projeto	Reuniões periódicas e contactos regulares.	Informação sobre o projeto e os seus beneficiários
Beneficiários do projeto (PFV e ACP) famílias Vulneráveis e Comunidades afetadas	Beneficiários	Vulnerabilidade; Composição do agregado familiar; Capacidade empreendedora e de negócios; Plano de negócio	Reuniões de grupo Grupos WhatsApp Utilização dos líderes comunitários, pontos focais, redes sociais, rádio , poder local,	Informações adequadas sobre as atividades do projeto (formações e sensibilizações) e dos benefícios que podem obter; Participação em eventos de divulgação Necessidade de diálogo, de forma contínua e interativa, e estabelecimento de mecanismos para o efeito; Comunicação de forma clara e visual, linguagem simples
	Mulheres chefe de famílias (viúvas e mães solteiras)	Desempenham um papel fundamental na estrutura familiar e possui grande capacidade de resiliência;	Reuniões de grupo específicas para mulheres e individuais Encontro porta a porta Formação do PEP+	Informação adequada sobre as atividades do projeto (ex: inscrição, recertificação, graduação)

Entidades ou comunidades	Grupo de partes interessadas	Característica chave a ter em conta	Formas de comunicação preferenciais	Necessidades específicas
		Vulnerabilidade.		Informação sobre o tipo de benefícios que podem obter do projeto.
	Deficientes e dependentes químicos	Vulnerabilidade	Visitas residenciais	Apoio domiciliário, de deslocação, assistência psicossocial,
	Crianças e jovens menores (meninas e meninos) em risco de exploração e abuso sexual, e respetivas famílias	Extrema vulnerabilidade	Abordagem, familiar e individual, por profissionais qualificados e com experiência no apoio e seguimentos destes casos.	Apoio, acompanhamento, e assistência
	Outros grupos vulneráveis (idosos, crianças, pessoas com deficiência)	Dificuldades de acesso e de participação	Entrevistas com familiares responsáveis. Entrevistas individuais. Acompanhamento residencial e assiduidade escolar	Necessidades especiais de comunicação, mobilidade.
Organizações Não Governamentais (ONGs)	Organizações que atuam na área do projeto	Experiência, competências e representatividade na sua área de atuação. Capacidade de influenciar e apoiar o projeto.	Reuniões periódicas, contactos regulares.	Informação sobre o projeto.
	Outras ONGs interessadas no projeto	Capacidade de influenciar e dar contributos para o projeto	Consultas públicas. Informações nos órgãos de comunicação social	Informação significativa sobre o projeto.
População em geral	População residente no país	Multiplicidade geográfica, socioeconómica, etária, de género, de escolaridade e cultural.	Consultas públicas. Informações nos órgãos de comunicação social	Informação significativa sobre o projeto. Acesso à participação pública.

4.2 Programa ou Plano de envolvimento das partes interessadas no projeto PPSRRC19/FA

O programa de envolvimento das partes interessadas tem como objetivo informar as partes interessadas e afetadas sobre as oportunidades e atividades do projeto e sobre as diretrizes e ações de gestão ambiental e social adotadas, e possibilitar que estas apresentem contributos, dúvidas ou reclamações, a serem devidamente consideradas pela equipa do Projeto. O principal objetivo das ações a implementar no âmbito deste PEPI é a divulgação da nova componente 2.3 – ACPE do projeto e os Instrumentos Ambientais e Sociais (IAS) preparados e recolha de contributos, a serem integrados nos respetivos relatórios finais.

Na fase de implementação, deverá ser dada continuidade à divulgação do projeto e dos Instrumentos Ambientais e Sociais, em especial o MRR. Terá ainda de ser assegurada a ampla divulgação de informação referente às oportunidades de benefício, critérios de elegibilidade, procedimentos de seleção e de supervisão da seleção, incluindo os grupos vulneráveis. Neste caso é essencial que a divulgação ocorra antes do início da identificação de indivíduos/famílias candidatas ao benefício.

Em todos os casos as atividades terão de adaptar estratégias que garantam envolvimento de indivíduos ou grupos vulneráveis ou desfavorecidos.

O PEPI deverá ser atualizado e adaptado sempre que a equipa técnica entender necessário e esteja em causa a eficácia das ações.

Quadro 7: Plano de envolvimento das partes interessadas no projeto PPSRRC19/FA

Partes interessadas alvo	Tópico de consulta / mensagem	Método a utilizar	Cronograma	Responsabilidades
Fase de preparação do Projeto				
Todas as Partes Interessadas	Apresentação das novas componentes do projeto e dos Instrumentos Ambientais e Sociais. “(IAS; MRR ; PCAS -VBG/EAS/AS)	Reunião de consulta pública <i>presencial</i> Reuniões individuais com partes interessadas chave Rádios comunitárias Lideranças locais	Maio e Junho 2025	DPSSF , UIP e AFAP
Fase de Implementação do projeto				
Famílias vulneráveis Beneficiários do PFV	Auscultação de preocupações e expectativas relacionadas com a implementação do Projeto, em especial com critérios de elegibilidade para o ACPE ; procedimentos de seleção de supervisão	Reuniões comunitárias Colocação de informações em locais de visibilidade Rádios comunitárias Lideranças locais; Pontos focais Técnicos Sociais	A definir de acordo com o cronograma de atividades da Componente 2, a iniciar antes do arranque da identificação de indivíduos/famílias candidatas ao benefício.	DPSSF e EAS AFAP
Beneficiários do PFV e do ACPE	Medidas de gestão ambiental e social consideradas nos Instrumentos Ambientais e Sociais, em especial o MRR e Modalidades de implementação do ACPE Listas de beneficiários Horário e local das formações Condicionantes do programa (tipo de negócios que não são permitidos realizar com a subvenção.	Reuniões comunitárias Reuniões com grupos de beneficiários Spot Publicitários, desdobráveis Telemóveis e rede sociais	No momento de identificação, seleção dos beneficiários.	EAS ; AFAP
Beneficiários do PFV e do ACPE partes afetadas e interessadas	Recolha de contributos para melhoria da eficiência do projeto, com especial atenção para grupos vulneráveis	Reuniões com pequenos grupos de beneficiários Encontros porta a porta, principalmente para famílias vulneráveis, através dos técnicos sociais	Continuamento ao longo da implementação do projeto, com periodicidade semestral no Ano 1 e anual nos restantes anos	DPSSF e EAS AFAP
Beneficiários	Apresentação de estatísticas do MRR e evidências que demonstrem que as preocupações e contributos foram devidamente consideradas pelo Projeto	Rádios comunitárias Lideranças locais Reuniões comunitárias	Continuamento ao longo da implementação do projeto, com periodicidade semestral no Ano 1 e anual nos restantes anos	DPSSF e EAS AFAP

As informações das as orientações estratégicas sobre o projeto como: zonas geográficas selecionadas; processo de seleção e inscrição de beneficiários, recertificação, graduação inclusão e exclusão do PFV e do ACP, etc serão divulgadas através de documentos ambientais e sociais relevantes disponíveis no site da AFAP (www.afap.st); através do Mecanismo de Resolução de Reclamações; atualizações regulares sobre o desenvolvimento do projeto e em formatos de avisos públicos, comunicados de imprensa, reuniões de consulta; folhetos, dobráveis e brochuras informativas; reuniões separadas de grupos focais com grupos vulneráveis; entre outros. Os documentos serão maioritariamente produzidos na língua portuguesa, mas as sessões em áudios e presenciais serão realizadas nas línguas utilizadas na região (linguê , crioulo de Forro e Cabo Verde) .

4.3 Estratégia de comunicação e inclusão para o envolvimento de grupos vulneráveis

O Projeto considerou na consulta pública as especificidades de cada grupo, com especial atenção aos grupos mais vulneráveis, mais especificamente ao seu acesso a ACPE. Contudo levará a cabo ao longo da sua implementação um envolvimento direcionado de grupos/indivíduos vulneráveis para compreender suas preocupações/necessidades em termos de acesso à informação sobre o Projeto e para que não sejam discriminados ou excluídos dos benefícios do Projeto e que tenham a possibilidade de utilizar o MRR para apresentação de eventual queixa. A equipa de pontos focais do MRR e técnicos sociais irão desempenhar um papel fundamental neste processo.

Quadro 8: Estratégia de Comunicação e Inclusão

Indivíduo / Grupo vulnerável/desfavorecido	Fatores de limitação de acesso a informação e/ou participação em ações de envolvimento	Estratégias
Famílias em pobreza extrema	Estigma pela sociedade Baixo acesso a meios de comunicação social (jornal, rádio, televisão ou internet)	Contato porta a porta por Técnicos Sociais Linguagem simples
População residente em áreas remotas e isoladas	Comunicação condicionada por estradas precárias e falta de acesso à energia e telecomunicações	Canais de comunicação comunitários (como lideranças locais e rádios comunitários) Utilização de mensagens SMS Contato porta a porta por Técnicos Sociais
Pessoas com falta de domínio da língua utilizada na comunicação	Dificuldades de compreensão das mensagens, por falta de domínio da língua, por falantes de outras línguas, etc.	Nas reuniões utilização de língua local, sempre que necessário Preparação de material de divulgação em línguas locais
Indivíduos com deficiência ou doença crónica	Estigma da sociedade (em especial doentes de HIV/SIDA) Dificuldades de locomoção de doentes crónicos ou deficientes físicos limita participação em reuniões Deficientes visuais e auditivos terão barreiras no acesso a comunicação escrita ou oral Dependentes químicos e pessoas com problemas mentais.	Disponibilização de transporte de beneficiários com dificuldades de locomoção Contato porta a porta por Técnicos Sociais e pontos focais Uso da linguagem gestual
Mulheres chefes de família (principalmente quando viúvas ou mães solteiras com filhos menores de idade)	Acesso à informação divulgada e a ações de envolvimento pode ser condicionado por discriminação da mulher na sociedade e no seio familiar Dificuldades de compreensão das mensagens dado o menor nível de alfabetização e educação	Promoção da participação da mulher, Contato porta a porta por Técnicos Sociais e pontos focais Linguagem simples

4.4 Reporte às partes interessadas

Todas as ações de envolvimento devem ser devidamente documentadas em relatórios, que devem incluir evidências como: lista de participantes, temas discutidos e comentários recebidos e reportagem fotográfica. Periodicamente deverão ser apresentadas às partes interessadas e afetadas os resultados do MRR e as evidências que demonstrem que as preocupações e contributos foram devidamente consideradas.

5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA A IMPLEMENTAR O PEPI

5.1 Recursos Financeiros

A estimativa *total* é de USD 43.600,00 para a implementação das atividades do PEPI. O orçamento está sujeito a revisão e ajustes, com base nas necessidades de consulta identificadas durante a implementação.

Quadro 9: Estimativa orçamental para a implementação do PEPI / Recursos Financeiros

Rúbricas	Quantidade	Custo unitário USD	Frequência	Custos totais USD
1. Consultas/ Planeamento participativo, reuniões de tomada de decisões				
1a. Reuniões de lançamento do projeto ST	1	200	1	200
1a. a. Reuniões de lançamento do projeto na RAP	1	2.500	1	2.500
1b. Organização de grupos de discussão	6	500	2	6.000
1c Consultas Públicas ST	4	500	1	2.000
1c.c Consultas Públicas RAP	2	3.500	1	3.500
2. Campanhas de comunicação				
2a. Produção Cartazes, folhetos	3	200	2	1.200
2b. Campanha nas redes sociais, TVS e Rádio	1	1.500	5	7.500
2.c Produção de desdobráveis e argumentários	500	0,50	2	1.000
2.d. Sensibilização Comunitária	8	200		1.600
3. Formação/ Capacitação				
3a. Formação sobre questões sociais/ambientais para o pessoal da PIU e dos prestadores de serviço	1	3.000	2	6.000
3b. Formação sobre violência com base no género (VBG) para o pessoal da PIU e dos prestadores de serviço	1	3.000	2	6.000
4. Monitoria				
4a. Inquérito sobre perceção a meio percurso e no final do projeto	1	4.000	1	4.000
4.b Sessões comunitárias, encontros com as partes interessadas	8	200	1	1600
5. Implementação do MRR				
5a. Formação dos Comités de Resolução	1	500	1	500
5b. Atualização de Material de comunicação para divulgação do MRR				
5c Revisão e Impressão de material (spot, Kobo, folhetos)	1	3.000	0	3000,00
Total				43.600,00

5.2 Funções e responsabilidades de implementação e gestão

Relativamente aos recursos humanos, o projeto dispõe de uma Especialista Ambiental e Social (EAS), uma gestora operacional do MRR que é ponto focal da DPSSF, de 17 pontos focais comunitários, 10 técnicos sociais de apoio e cerca de 25 guardiões de caixas de reclamação. A Especialista Ambiental e Social (EAS) irá coordenar a implementação do PEPI, contando com o apoio do Conselheiro técnico e de toda equipa envolvida.

Quadro 10: Responsabilidades dos atores intervenientes no PEPI

Atores Intervenientes	Quant.	Responsabilidade
Conselheiro Técnico	1	Dentre outras atividades Planeamento e programação das atividades e tarefas do Projeto, sua orçamentação e implementação atempada, em colaboração com as equipas do projeto; Coadjuvar a responsável institucional da DPSSF no seguimento dos trabalhos dos consultores, gabinetes, entidades e empresas a serem recrutados no âmbito de Projetos; Coadjuvar com a DPSSF na monitorização dos indicadores; Interagir com a AFAP; Assessorar as reuniões de avaliação e missões de supervisão do Banco Mundial; Acompanhar os Desembolsos do financiamento do Projeto; Criar condições para a boa articulação entre os stakeholders do Projeto;
Especialista Ambiental e Social	1	Gestão da implementação do PEPI, incluindo o MRR Atualização contínua da base de dados de partes interessadas Divulgação de informação às partes interessadas sobre os IAS Monitorização da implementação do PEPI a nível local Preparação de relatórios, divulgação sobre a implementação do PEPI, incluindo o MRR Divulgação de informação sobre a implementação do PEPI, incluindo MRR
Gestor Operacional do MRR	1	Assistência ao EAS na gestão do MRR Assistência nas ações de divulgação do MRR
Assistente de comunicação		Apoio de material de comunicação para divulgação do MRR e qualquer outra informação relevante para o PEPI (Pagamentos, PEP, Assiduidade Escolar e outros).
Pontos Focais	17	Os pontos focais contratados, serve de elo entre dos beneficiários a comunidade e a PIU permite um envolvimento da população em geral
Guardiões de caixas	25	Os guardiões de caixas, orientam os reclamantes e a população em geral, esclarece as duvidas, fazem denúncias de situações anómalas, sobretudo sociais
Técnicos Sociais	10	Assistência na identificação de indivíduos e grupos vulneráveis Divulgação de informação e envolvimento ao nível da comunidade, porta-a-porta, principalmente de indivíduos / famílias vulneráveis / desfavorecidos Formação dos beneficiários no Programa de Educação Parental “ PEP+” Apoio aos pontos focais do MRR
Especialista do ACPE		Identificação, seleção e monitoria dos beneficiários do ACPE Identificação de parceiros Elaboração de protocolo com as partes interessadas e prestadores de serviço

6. MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

O projeto PPSRRC dispõe de um Mecanismo de Resolução de Reclamações (MRR) funcional, com um sistema de Kobocollet que possui mais de 1800 reclamações introduzidas e tratadas até a presente data. A configuração geral, objetivos, características, normas e procedimentos do MRR encontram-se desenvolvidos no Manual do Mecanismo de Resolução de Reclamações do projeto PPSRRC, elaborado no âmbito dos instrumentos ambientais e sociais requeridos pelo QAS do Banco Mundial e que será

adaptado para acautelar a atividade da nova subcomponente 2.3- ACPE. O MRR é implementado pela DPSSF e gerido pela área de Salvaguardas da AFAP em estreita colaboração com a UIP.

O MRR é um sistema criado para: Responder as perguntas, esclarecer questões, recolher sugestões, resolver problemas de implementação e responder as reclamações.

O MRR prevê medidas para lidar com reclamações sensíveis e confidenciais, incluindo aquelas relacionadas com a Violência Baseada no Género (VBG) e a Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual (EAS/AS) de acordo com a Nota de Boas Práticas ESF do Banco Mundial sobre EAS/AS e com o que está oficialmente previsto. O MRR tem estabelecido protocolos e procedimentos específicos para o tratamento de casos de VBG/EAS/AS relacionados com o projeto. Estes procedimentos são confidenciais e o projeto conta com um mapeamento dos provedores de serviços para supervenientes (legais, médicos e psico-sociais) que é supervisionado e atualizado pela especialista social e de género do projeto, capacitada especialmente para o acompanhamento deste tipo de casos. As reclamações podem ser apresentadas de forma anónima (tanto para casos de VBG/EAS/AS como qualquer outro tipo de reclamação).

Quadro 11: Processo e tramitação das reclamações

Etapa	Descrição do processo	Período	Responsabilidades
Estrutura de implementação do PPSRRC	O PPSRRC tem uma estrutura de implementação a três níveis (distrital – comunidades e / bairro, central e nacional ou judicial)	Ao longo do ciclo de vida do Projeto	Cabe a UIP e AFAP o Registo de dados - Análise e tratamento de dados, monitoria do número de casos tratados e em tratamento, sistematização da informação
Receção de reclamações	As queixas podem ser enviadas através dos seguintes canais: Linha Verde 800 10 20 (grátis) Entrevistas Pessoais, Encontros Comunitários e Email : mrr_pfv@afap.st . Casos de EAS/AS também são recebidos pelos mesmos canais	Ao longo do ciclo de vida do Projeto Os casos de EAS/AS devem ser reportados ao BM em até 24 horas	- <u>Recetores das reclamações</u> : Pontos focais locais; técnicos sociais; coordenadores distritais EAS - <u>Casos EAS/AS</u> • EAS -Área de salvaguardas
Classificação e processamento	Qualquer reclamação recebida é encaminhada para os Salvaguarda (Gestor do MRR e EAS) que procedem a triagem conforme a tipologia identificadas no MMRR (Ambiental ; Social; Desempenho do projeto e EAS/AS). Os casos mais simples são devolvidos para resolução a nível local; outros casos podem ser devolvidos para averiguação aos técnicos sociais a área de salvaguardas do UIP procede ao encaminhamentos dos casos que não tenham solução local para as área correspondentes (pagamentos, cadastramento)	A comunicação da receção deve ser feita em até 5 dias após a receção da queixas Até 15 dias após a receção (solução central)	-Pontos focais locais ; Gestor do MRR - Salvaguardas -AFAP

Etapa	Descrição do processo	Período	Responsabilidades
Acompanhamento	As reclamações que não tenham um tratamento imediato são acompanhadas pelos pontos focais locais e técnicos e o reclamante é informado regularmente sobre o estado de avanço.	De mês em mês após a receção	Pontos focais locais de reclamação Técnicos distritais Gestor MRR
Verificação, investigação, ação	A investigação da queixa é conduzida pela representação distrital e ou ponto focal do MRR e supervisionada pela equipa de salvaguardas.	Até 10 dias após a data de receção	Gestor do MRR
Monitoria e avaliação	Os dados sobre as reclamações são recolhidos semanalmente, inseridos no Kénon e reportados ao BM num relatório trimestral.	De três em três meses	Área de salvaguardas e EAS
Fornecimento e feedback	Para as reclamações anónimas e outras relativas a pedido de informações ou de carácter geral são organizadas trimestralmente sessões de sensibilização e informação. Para reclamações mais objetivas são realizadas por via de grupos focais ou via telefone.	De três em três meses	Salvaguardas
Capacitação	As necessidades de formação do pessoal/consultores da UIP, dos contratantes e dos pontos focais são as seguintes: -Quadro social e Ambiental do BM - Procedimentos de registo das queixas e reclamações MMRR; -Procedimentos de tratamento dos casos (normais e de VBG/EAS/AS);	Duas vezes por ano	AFAP/ EAS

As comunidades e os indivíduos que se considerem negativamente afetados por um projeto apoiado pelo Banco Mundial podem fazer recurso aos mecanismos de reclamação existentes a nível do projeto ou ao Serviço de Reparação de Reclamações (GRS, *pelas suas siglas em inglês*) do Banco. O GRS assegura que as reclamações recebidas são prontamente analisadas, a fim de resolver as preocupações relacionadas com o projeto. As comunidades e indivíduos afetados pelo projeto podem também apresentar as suas reclamações ao Mecanismo de Responsabilização independente do Banco que alberga o Painel de Inspeção, que determina se ocorreram, ou poderão ocorrer, danos em resultado do não cumprimento pelo Banco das suas políticas e procedimentos, e o Serviço de Resolução de Litígios, que dá às comunidades e aos mutuários a oportunidade de tratar das reclamações através da resolução de litígios. As reclamações podem ser apresentadas em qualquer altura depois de as preocupações terem sido levadas diretamente ao conhecimento da Administração do Banco e depois de a Administração ter tido a oportunidade de responder.

Para obter informações sobre como apresentar queixas ao Serviço de Resolução de Reclamações do Banco (GRS), visite <http://www.worldbank.org/GRS>.

Para informações sobre como apresentar reclamações ao Mecanismo de Responsabilização do Banco, visite <https://accountability.worldbank.org>

7. MONITORIA E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS

7.1 Resumo da forma como a implementação do PEPI será monitorizado e comunicado

O desempenho do PEPI será monitorizado, com base em dados qualitativos (através de relatórios intercalares apresentados pela especialista em ACPE.) e em dados quantitativos ligados a indicadores como, resultados do envolvimento das partes interessadas, incluindo os resultados e efeitos das queixas, reclamações e sugestões apresentadas pelas partes interessadas e de que modo tiveram, ou não, influência no âmbito e no desenho do projeto e nas atividades de implementação. Os relatórios quantitativos indicarão o número, tipo e frequência das ações de envolvimento das partes interessadas, em que medida e de que modo as suas sugestões e reclamações foram respondidas, e explicitarão como.

No **Quadro 12** é apresentado o quadro de indicadores para monitorização do desempenho do PEPI. Este quadro deve ser desenvolvido e operacionalizado, em função das necessidades de implementação do projeto.

Quadro 12: Atividades e Indicadores de monitorização do PEPI

ATIVIDADES DO PEPI	INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO
Estabelecimento de parcerias com as instituições Públicas para reforçar a capacidade dos beneficiários.	-Nº de parcerias estabelecidas; -Nº de protocolo assinados -Nº atividades realizadas em parceria
Divulgação de informação	-Tempo dispendido (em dias) pela equipa para divulgação de informação; -Orçamento dispendido em atividades de divulgação de informação; - Nº de utentes que aderiram ao site do Projeto -Nº e/ou percentagem de acesso por tipologia de documentos disponíveis para consulta.
Realização de consultas	-Tempo dispendido (em dias) pela equipa para consultas; -Orçamento dispendido em atividades de consulta; -Nº de consultas realizadas; -Nº e percentagem de consultas realizadas por método (reuniões presenciais, reuniões virtuais, grupos focais, entrevistas, workshops, audiências públicas, outros, conforme aplicável); - Níveis de participação nos eventos de consulta realizados (nº total, desagregado por género e grupos vulneráveis).
Formação dos beneficiários e prestadores de serviço em VBG/EAS/AS	-% de denúncias de VBG/EAS/AS e % das -Nº de beneficiários do ACPE e prestadores de serviços formados, desagregados por sexo
Sessões de esclarecimento às instituições de poder local	-Nº de participantes nas sessões, desagregados por sexo -Nº de sessões realizadas
Elaboração do perfil dos potenciais beneficiários e Identificação dos beneficiários	-% de beneficiários do ACPE bem sucedidos

Sessões de esclarecimento às instituições prestadoras de serviço	-Nº de reclamações relacionadas a ACPE
Integração da visão das PI no Projeto	-Taxa de incorporação das recomendações/sugestões das PI no desenho do Projeto; -Nº de Alterações realizadas no manual de operações do Projeto para integrar contributos recebidas das PI.
Implementação do MRR	- Nº total de reclamações recebidas; -Nº e percentagem de reclamações elegíveis e não elegíveis; -Nº e percentagem de reclamações por categoria (meio ambiente, social, VBG/EAS/AS, desempenho do projeto). -Nº e reclamações por estado de atendimento (por exemplo, reconhecimento pendente, sob investigação, encerrada, em curso); -Nº de reclamações resolvidas e encerradas dentro do prazo previsto; -Tempo médio (em dias) de resolução/encerramento das reclamações e queixas; -Grau de satisfação (%) dos utentes que registaram reclamações e queixas.

A monitorização e acompanhamento do PEPI será da responsabilidade do Especialista Ambiental e Social (EAS) do Projeto, sob a supervisão do Coordenador Ambiental e Social da AFAP. O processo de implementação do PEPI será devidamente documentado, sistematizado e reportado, pelo EAS.

7.2 Apresentação de relatórios às Partes Interessadas

O PEPI será revisto e atualizado periodicamente, conforme necessário, no decurso da execução do projeto. Os relatórios trimestrais e os relatórios internos sobre reclamações, inquéritos e incidentes relacionados com o público, juntamente com o estado de implementação das ações corretivas e preventivas associadas, serão elaborados pelo Especialista Ambiental Social e apresentados à coordenação do projeto. O relatório da implementação do PEPI será integrado nos relatórios de atividades do Projeto, submetidos trimestralmente ao Banco Mundial, bem como nos relatórios semestrais e anuais de progresso do Projeto.

Estes relatórios constituirão um mecanismo para avaliar o número e a natureza das reclamações e dos pedidos de informação, bem como a capacidade do projeto para lhes dar resposta de forma atempada e eficaz.

O objetivo do plano de envolvimento das partes interessadas é dar oportunidade para que as partes interessadas expressem as suas opiniões, interesses e preocupações sobre o projeto, assegurando-se de que os benefícios do projeto sejam extensivos aos membros da comunidade mais vulneráveis. É obrigatório que a PIU, através dos canais de comunicação existentes, reporte regularmente às partes interessadas, mostrando como as contribuições e as preocupações das partes interessadas foram abordadas e consideradas, ou não, e justificando porquê.

As informações sobre as atividades realizadas pelo projeto durante o ano podem ser transmitidas às partes interessadas através da página web do projeto ou noutros suportes (e-mails, quadro de aviso, redes sociais e outros), bem como através da divulgação de relatórios. Todas as ações de envolvimento devem ser devidamente documentadas em relatórios, que devem incluir evidências como: lista de participantes, temas discutidos e comentários recebidos e reportagem fotográfica. O reporte através de Pontos Focais

comunitários será um dos meios privilegiados para informar as comunidades e os grupos-alvo dentro das comunidades.

Periodicamente deverão ser apresentadas às partes interessadas e afetadas os resultados do MRR e as evidências que demonstrem que as preocupações e contributos foram devidamente consideradas pelo Projeto.

ANEXOS

ANEXO 1: RESUMO DAS CONSULTAS PÚBLICA NA FASE DE PREPARAÇÃO DO FINANCIAMENTO ADICIONAL

Data	Local	Perfil das PIAs	Nº de participantes			Principais questões discutidas	Conclusões
			H	M	T		
21/05/2025	Auditório do Instituto Guimarães Rosa em ST	<ul style="list-style-type: none"> • Famílias vulneráveis (beneficiários diretos) • Beneficiários da Apoio a Criação do Próprio Emprego - “ACPE” • Pontos Focais, • Guardiões das caixas População do em geral. 	1	30	31	<p>-Percebeu alguma mudança no seu distrito na política de proteção social com a implementação do PFV? Qual?</p> <p>-A ACPE tem potencial para transformar a vida das famílias vulneráveis?</p> <p>-Que montante considera razoável para reforço a um pequeno negócio?</p> <p>-De que forma o Projeto pode contribuir mais para a melhoria das condições de vida das mulheres e outros grupos vulneráveis?</p> <p>-Que instituições gostaria de ver envolvida neste processo?</p> <p>-Quem pode aceder ao ACPE?</p> <p>-Para além dos impactos negativos aqui apresentados, têm perceção de mais algum?</p> <p>-Acha que as beneficiarias sem escolaridade também devem ser beneficiadas?</p> <p>-Qual a importância de existir um Mecanismo de Resolução de Reclamações neste Projeto?</p>	<p>-Reconhecimento unanime de que o PFV tem colaborado de forma inquestionável para a redução da pobreza.</p> <p>-Necessidade de reforçar o acompanhamento técnico as subvenções financeiras (PFV e ACPE).</p> <p>-Incluir as beneficiarias sem escolaridade de forma prioritária no ACPE.</p> <p>-Desenvolver formações práticas para beneficiárias sem escolaridade.</p> <p>-Os valores para o ACPE deve variar entre 20.000 à 30.000 mil dobras.</p> <p>-A possibilidade de se efetuar reforço aos antigos beneficiários da ACPE, considerando que o exodo imigratório registado no país interferiu de forma negativa nos negócios outrora empreendidos com sucesso, ameaçando o seu fracasso a médio prazo.</p> <p>-Intensificar a comunicação /sensibilização e esclarecimento nas comunidades.</p> <p>-Fortalecer as parceiras para seguimento psicossocial dos beneficiários em situação de dependência.</p> <p>-Maior envolvimento comunitário na identificação e seleção dos potenciais beneficiários.</p>

21/05/2025	Auditório do Instituto Guimarães Rosa em ST	<ul style="list-style-type: none"> • Famílias vulneráveis (beneficiários diretos) • Beneficiários da Apoio a Criação do Próprio Emprego - "ACPE" • Pontos Focais, • Guardiões das caixas População do em geral. 	2	41	43	<p>-Percebeu alguma mudança no seu distrito na política de proteção social com a implementação deste projeto? Qual?</p> <p>-A ACPE tem potencial para constituir um elemento transformador na sustentabilidade das famílias vulneráveis?</p> <p>-De acordo a tua experiência, que montante considera razoável para reforço a um pequeno negócio?</p> <p>-De que forma o Projeto pode contribuir mais para a melhoria das condições de vida das mulheres e outros grupos vulneráveis?</p> <p>-Que instituições gostaria de ver envolvida neste processo?</p> <p>-Quem pode aceder ao ACPE?</p> <p>- Para além dos impactos negativos aqui apresentados, têm perceção de mais algum?</p> <p>-Acha que as beneficiarias sem escolaridade também devem ser beneficiadas?</p> <p>-Qual a importância de existir um Mecanismo de Resolução de Reclamações neste Projeto?-</p>	<p>-Incluir as beneficiarias sem escolaridade de forma prioritária no ACPE.</p> <p>-Desenvolver formações práticas para beneficiárias sem escolaridade.</p> <p>Os valores para o ACPE deve variar entre 10.000 á 30.000 mil dobras.</p> <p>-A possibilidade de se efetuar reforço aos antigos beneficiários da ACPE, considerando que o êxodo imigratório registado no país interferiu de forma negativa nos negócios outrora empreendidos com sucesso, ameaçando o seu fracasso a médio prazo.</p> <p>-Intensificar a comunicação /sensibilização e esclarecimento nas comunidades.</p> <p>-Fortalecer as parceiras para seguimento psicossocial dos beneficiários em situação de dependência.</p> <p>-Maior envolvimento comunitário na identificação e seleção dos potenciais beneficiários.</p>
22/05/2025	Auditório do Instituto Guimarães Rosa em ST	<ul style="list-style-type: none"> • Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social • Ministério das Finanças e Economia Azul • Ministério da Justiça Administração Pública 	8	16	24	<p>-Percebeu alguma mudança no seu distrito na política de proteção social com a implementação deste projeto? Qual?</p> <p>-A ACPE tem potencial para constituir um elemento transformador na sustentabilidade das famílias vulneráveis?</p> <p>-De acordo a tua experiência, Que montante considera razoável para reforço a um pequeno negócio?</p>	<p>-Reconhecimento unanime de que o programa tem colaborado de forma inquestionável para a redução da pobreza.</p> <p>-As beneficiarias sem escolaridade devem ter acesso prioritário ao ACPE.</p> <p>-Realizar formações práticas para beneficiárias sem escolaridade, com conteúdos adaptados de forma a facilitar a sua integração.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Ministério da Educação • Direção de Proteção Social Solidariedade e Família • População do em geral. 				<p>-De que forma o Projeto pode contribuir mais para a melhoria das condições de vida das mulheres e outros grupos vulneráveis?</p> <p>-Que instituições gostaria de ver envolvida neste processo?</p> <p>-Quem pode aceder ao ACPE?</p> <p>-Para além dos impactos negativos aqui apresentados, têm perceção de mais algum?</p> <p>-Como a sua instituição poderá apoiar neste processo e em que fase?</p> <p>- Acha que as beneficiarias sem escolaridade também devem ser beneficiadas?</p> <p>-Qual a importância de existir um Mecanismo de Resolução de Reclamações neste Projeto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de um estudo de mercado para fixar o valor da subvenção para ACPE - Estabelecer parcerias com o Ministério da Educação para cursos de alfabetização de adultos para beneficiários do programa. -
23/05/2025	Auditório do Instituto Guimaraes Rosa em ST	<ul style="list-style-type: none"> • Autarquias/Câmaras Distritais (6 de ST) • Banco Mundial (IDA) • Bancos comerciais • Escola de Hotelaria e Turismo • Centro de Aperfeiçoamento Técnico Agro Pecuario “CATAP” • Centro Profissional de Budo-Budo • Centros Politécnico Brasil – São Tomé e Príncipe • Camara de Comercio Industria e Turismo 	18	21	39	<p>-Percebeu alguma mudança no seu distrito na política de proteção social com a implementação deste projeto? Qual?</p> <p>-A ACPE tem potencial para constituir um elemento transformador na sustentabilidade das famílias vulneráveis?</p> <p>-De acordo a tua experiência Que montante considera razoável para reforço a um pequeno negócio?</p> <p>-De que forma o Projeto pode contribuir mais para a melhoria das condições de vida das mulheres e outros grupos vulneráveis?</p> <p>-Que instituições gostaria de ver envolvida neste processo?</p> <p>-Quem pode aceder ao ACPE?</p> <p>-Para além dos impactos negativos aqui apresentados, têm perceção de mais algum?</p> <p>-Como a sua instituição poderá apoiar neste processo e em que fase?</p> <p>-Acha que as beneficiarias sem escolaridade também devem ser beneficiadas?</p> <p>-Qual a importância de existir um Mecanismo de Resolução de Reclamações neste Projeto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhecimento unanime de que o programa tem colaborado de forma inquestionável para a redução da pobreza. - Redução do número de pessoas vulneráveis pedindo apoio nas instituições locais. - Há necessidade de reforçar o acompanhamento técnico na implementação das subvenções financeiras (PFV e ACPE). - As beneficiarias sem escolaridade devem ter acesso prioritário aos programas, sobretudo ACPE. - Desenvolver formações práticas para beneficiárias sem escolaridade, com conteúdos adaptados de forma a facilitar a sua integração.

		<ul style="list-style-type: none"> • INPG, CACVD • ONGs, • Comunidades locais, ONGs • População do em geral. 					<ul style="list-style-type: none"> - Os valores para o desenvolvimento do ACPE deve ser estipulados entre 20.000 á 30.000 mil dobras para os de São Tomé. - Envolver o poder local e a ONGs afins (Associação Santomense de Mulheres Empresárias) na supervisão. - Oferecer cursos de alfabetização de adultos para beneficiários do programa. - Intensificar a comunicação /sensibilização e esclarecimento nas comunidades.
12/06/2025	Auditório do BISTP na RAP	<ul style="list-style-type: none"> • Famílias vulneráveis (beneficiários diretos) • Beneficiários da Apoio a Criação do Próprio Emprego - “ACPE” • Pontos Focais, • Guardiões das caixas População do em geral. 	11	42	53	<p>-Percebeu alguma mudança no seu distrito na política de proteção social com a implementação deste projeto? Qual?</p> <p>-A ACPE tem potencial para constituir um elemento transformador na sustentabilidade das famílias vulneráveis?</p> <p>-De acordo a tua experiência Que montante considera razoável para reforço a um pequeno negócio?</p> <p>-De que forma o Projeto pode contribuir mais para a melhoria das condições de vida das mulheres e outros grupos vulneráveis?</p> <p>-Que instituições gostaria de ver envolvida neste processo?</p> <p>-Quem pode aceder ao ACPE?</p> <p>-Para além dos impactos negativos aqui apresentados, têm perceção de mais algum?</p>	<p>-Reconhecimento unanime de que o programa tem colaborado de forma inquestionável para a redução da pobreza. Reforçar o acompanhamento técnico na implementação das subvenções financeiras (PFV e ACPE).</p> <p>-Priorizar as beneficiarias sem escolaridade aos programas, sobretudo ACPE.</p> <p>-Desenvolver formações práticas para beneficiarias sem escolaridade, com conteúdos adaptados de forma a facilitar a sua integração.</p> <p>-Os valores para o desenvolvimento do ACPE deve ser estipulados entre 10.000 e 40.000 dobras para subvenções</p> <p>-Os beneficiários da RAP devem receber um valor superior aos de São Tomé, tanto para o PFV, quanto para a ACPE,</p>

						<p>-Acha que as beneficiarias sem escolaridade também devem ser beneficiadas?</p> <p>-Qual a importância de existir um Mecanismo de Resolução de Reclamações neste Projeto?</p>	<p>considerando as especificidades da ilha no que respeita a dupla insularidade e o facto das mesmas serem vítimas de extorsão, extravios, custos aduaneiros e de estadias.</p> <p>-A possibilidade de se efetuar reforço aos antigos beneficiários da ACPE, considerando que o êxodo imigratório registado no país interferiu de forma negativa nos negócios.</p>
12/06/2025	Auditório do BISTP na RAP	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria Regional de Assuntos Sociais RAP • Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura da RAP • ONG Fundação Príncipe, RAP 	16	20	36	<p>-Percebeu alguma mudança no seu distrito na política de proteção social com a implementação deste projeto? Qual?</p> <p>-A ACPE tem potencial para constituir um elemento transformador na sustentabilidade das famílias vulneráveis?</p> <p>-De acordo a tua experiência, Que montante considera razoável para reforço a um pequeno negócio?</p> <p>-De que forma o Projeto pode contribuir mais para a melhoria das condições de vida das mulheres e outros grupos vulneráveis?</p> <p>-Que instituições gostaria de ver envolvida neste processo?</p> <p>-Quem pode aceder ao ACPE?</p> <p>-Para além dos impactos negativos aqui apresentados, têm perceção de mais algum?</p> <p>-Como a sua instituição poderá apoiar neste processo e em que fase?</p>	<p>-Reconhecimento unanime de que o programa tem colaborado de forma inquestionável para a redução da pobreza.</p> <p>-As beneficiarias sem escolaridade devem ter acesso prioritário aos programas, sobretudo ACPE.</p> <p>-Desenvolver formações práticas para beneficiárias sem escolaridade, com conteúdos adaptados de forma a facilitar a sua integração.</p> <p>-Os valores para o desenvolvimento do ACPE deve ser estipulados entre 20.000 e 40.000 dobras para subvenções</p> <p>-Os beneficiários da RAP devem receber um valor superior aos de São Tomé, tanto para o PFV, quanto para a ACPE, considerando as especificidades da ilha no que respeita a dupla insularidade e o facto das mesmas serem vítimas de extorsão, extravios, custos aduaneiros e de estadias.</p>

					<p>-Acha que as beneficiárias sem escolaridade também devem ser beneficiadas?</p> <p>-Qual a importância de existir um Mecanismo de Resolução de Reclamações neste Projeto?</p>	<p>-Envolver o governo regional de forma mais contundente. Envolver as Associações que actuam na ilha.</p> <p>-Definir o valor da subvenção antes da preparação do Plano de Negócios.</p> <p>Estabelecer parcerias com o Ministério da Educação para cursos de alfabetização de adultos para beneficiários do programa.</p> <p>Fortalecer as parcerias para seguimento psicossocial dos beneficiários em situação de dependência.</p>
--	--	--	--	--	---	---

ANEXO 2: Formulário de Registo de Reclamações

REPÚBLICA DEMOCRÁTICA



DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

(Unidade – Disciplina – Trabalho)

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E ECONOMIA AZUL

Agência Fiduciária e de Administração de Projectos

MRR – Mecanismo de Resolução de Reclamações

FORMULÁRIO DE REGISTO DE RECLAMAÇÕES: QUEIXAS/SUGESTÕES/SOLICITAÇÕES

PROJECTO: Protecção Social, Resposta e Recuperação de COVID 19
(PPSRRC19).

PROGRAMA(P178018)/COMPONENTE: 2.2 PFV – Programa Famílias Vulneráveis



FORMULÁRIO		PROCESSO Nº _____ - _____ - _____	
Nome: _____		Nº BI _____	
Nº de Telefone: Outro meio de contacto:		Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Data de Nascimento:	
É beneficiário do PFV Sim Não Social ID (Opcional):		Localidade e Distrito do Reclamante: Bilhete de Identidade Nº	
Posto de Recepção:		Distrito:	
Data de recebimento: ____/____/____ Data de Registo: ____/____/____ Documento de Identificação e Número _____ Nº de cartão: _____ (16 números) Nº da Conta: ____/____ (20 números) Resumo do Conteúdo _____ _____ _____ _____			

PROJECTO/Programa: Protecção Social, Resposta e Recuperação de COVID (PPSRRC).

PROCESSO Nº: _____ - _____ - _____

Nome: _____ Data _____
/ ____/____

Assinatura Reclamante
(PF)

Assinatura do Receptor (Funcionário /
