



REPÚBLICA DE ANGOLA

Órgãos Auxiliares do Presidente da República
Instituto de Modernização Administrativa

Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) - PPA

Projecto de Aceleração Digital de Angola
P180693

Luanda, 07/11/2023

Registo de Versão do Documento

Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	29/08/2023	Instituto de Modernização Administrativa	Plano de Envolvimento das Partes Interessadas em sede do Projecto de Aceleração Digital de Angola

Índice

Registo de Versão do Documento	2
Índice	3
Acrónimos	4
1. Introdução	5
2. Breve descrição do PADA	5
3. Objectivos	7
4. Resumo das actividades anteriores de envolvimento das partes interessadas	8
5. Identificação e análise das partes interessadas	9
6. Programa de Envolvimento das Partes Interessadas	11
7. Mecanismo de Gestão e Resolução de Reclamações.....	13
Anexo n.º 1.....	19
Anexo n.º 2.....	22
Anexo n.º 3.....	24
Anexo n.º 4.....	26
Anexo n.º 5.....	30
Anexo n.º 6.....	35
.....	36
.....	36

Acrónimos

Sigla	Descrição
ASHS	Ambiental, social, higiene e de segurança
EAS/AS	Exploração, Abuso Sexual e Assédio Sexual
EIAS	Estudos de Impacto Ambiental e Social
IMA	Instituto de Modernização Administrativa
MR	Mecanismo de Reclamação
NAS	Normas Ambientais e Sociais
PADA	Projecto de Aceleração Digital
PCAS	Plano de Compromisso Ambiental e Social
PEPI	Plano de Envolvimento de Partes Interessadas
PGAS	Plano de Gestão Ambiental e Social
PGMO	Procedimentos de Gestão de Mão-de-Obra
PPA	Adiantamento para a Preparação do Projecto
PGMO	Procedimentos de Gestão de Mão-de-Obra
QAS	Quadro Ambiental e Social
QGAS	Quadro Gestão Ambiental e Social
QPPI	Quadro de Planeamento de Povos Indígenas
QPR	Quadro de Políticas de Reassentamento
UGP	Unidade de Gestão de Projecto
VBG	Violência Baseada no Género

1. Introdução

O presente Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI/SEP) baseia-se nas actividades previstas **no âmbito do Adiantamento para a Preparação do Projecto (PPA)**. O Instituto de Modernização Administrativa (IMA) actualizará este PEPI 30 dias após o início das actividades de PPA para cobrir as actividades previstas para o projecto principal. O PEPI será revisto e actualizado regularmente, se necessário. Grande parte das actividades financiadas pelo PPA serão implementadas pelo IMA.

2. Breve descrição do PADA

O Governo de Angola (GdA) solicitou fundos ao Banco Mundial (BM) para implementar o Projecto de Aceleração Digital de Angola (PADA) num valor de 300 milhões de dólares por um período de cinco anos. Parte dos fundos, cerca de 5,275 milhões de dólares, serão utilizados como Adiantamento para a Preparação do Projecto (PPA). O Objectivo de Desenvolvimento do Projecto (PDO) consiste em aumentar a inclusão e o acesso aos serviços de banda larga e digital na promoção da eficiência da prestação dos serviços públicos, e criação de um ambiente propício digital para contribuição no bem-estar socioeconómico da população. As componentes do Projecto são as seguintes: (1) Inclusão Digital nas Áreas Periurbanas/Rurais; (2) Oportunidades Digitais Para a Diversificação Económica; e (3) Plataformas Digitais Para a Prestação de Serviços Públicos.

O PPA será implementado pelo Instituto de Modernização Administrativa (IMA). Actualmente, o Plano de Compromisso Ambiental e Social (PCAS) e o Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) estão a ser preparados para aceder ao PPA. O IMA irá preparar instrumentos de salvaguardas e recrutar gestores de projecto, profissionais(especialistas) e assistentes técnicos (indivíduos e empresas) para inputs especificamente relacionados com a concepção e preparação do projecto.

Beneficiários do Projecto. Os principais beneficiários do projecto são os Ministérios, Departamentos e Agências Governamentais, a população em geral, especialmente aqueles que forem abrangidos nas zonas periurbanas e rurais definidas como prioritárias para implementação de iniciativas do projecto, além dos utentes dos serviços públicos a serem digitalizados ou melhorados pelo ganho de eficiência digital. Outros beneficiários são as instituições públicas de investigação e educação de Angola, incluindo universidades, organizações não governamentais e da sociedade civil, bem como o sector privado envolvido em negócios digitais, especialmente aqueles que se concentram na melhoria da produtividade empresarial através da tecnologia. Durante a preparação do projecto será desenvolvido um quadro de monitorização pormenorizada dos resultados e indicadores.

O PPA do PADA, além de servir de suporte para elaboração das avaliações e documentos obrigatórios preparatórios do projecto, propõe focar nas seguintes actividades preparatórias:

i) Estudos de consultoria sobre áreas temáticas da intervenção do projecto, centrando-se nos seguintes:

- Equipa de apoio a consultores para a preparação do projecto (preparação dos TdRs, consultas, visitas de campo e elaboração do Documento de Avaliação do Projecto); (SIM)
- Realização de uma análise jurídica completa das leis e regulamentos: Identificação de lacunas e áreas que precisam de reforma ou actualização e desenvolvimento de recomendações para as reformas legais e regulatórias necessárias para a aceleração digital.
- Estudo da malha de fibra óptica nacional: Viabilidade (técnica, financeira e governança), elaboração de documentos de concurso, monitoramento e avaliação (M&A).;
- Estudo de (i) redundância de conectividade internacional, (ii) venda de excesso de capacidade para vizinhos;
- Estudo sobre as necessidades do Governo para um Centro de Operações de Ciber-Segurança (SOC), Equipe de Resposta a Emergências de Computador (CERT)
- Análise de lacunas sobre (i) demanda por competências digitais nos sectores público e privado; (ii) oferta actual de competências digitais no sector privado (e.i., TVET) e no sector público (e.i., Escola de Administração e Políticas Públicas [ENAPP]); e (iii) sugestões de como ampliar ou fortalecer os existentes programas/cursos existentes / futuros (assim como no resto da região e o desenvolvimento de uma rede nacional de ensino e investigação [NREN] do país);
- Desenho de programas abrangentes de (i) literacia digital para diversos grupos demográficos, (ii) criação de materiais de treinamento e (iii) conteúdos educativos;
- Estudo de viabilidade para o (i) desenvolvimento de um framework e conjunto de standards para plataforma de interoperabilidade do governo, (ii) arquitectura de referências tecnológicas do governo, (iii) framework e quadro regulatório da cibersegurança e segurança de informação da Administração Pública bem como (iv) digitalização dos principais serviços públicos e elaboração de documentos de concurso;
- Estudo de viabilidade para elaboração de um framework de promoção ao Empreendedorismo Digital: Avaliar e identificar as principais directrizes para o desenvolvimento de um programa abrangente de empreendedorismo digital, com foco em startups e pequenas e médias empresas (PMEs).
- Assistência técnica ao Instituto de Modernização Administrativa para desenvolvimento da capacidade humana e institucional em matéria de transformação digital (formações/reforço de capacidades, equipamentos etc.);
- Serviços de consultoria para a elaboração do Manual de Implementação do Projecto (PIM) - procedimentos administrativos, financeiros e contabilísticos, de contratações/aquisições, monitoria e avaliação;
- Serviços de Consultoria para a preparação dos documentos de salvaguardas:
 - Quadro de Gestão Ambiental e Social (QGAS), incluindo um Plano de Acção de

mitigação de Exploração e Abuso Sexual (EAS)/ Assédio Sexual (AS), e um Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS)

- Procedimentos de Gestão de Mão de Obra (PGMO);
- Quadro de Políticas de Reassentamento (QPR) aceitável para o Banco;
- Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI), incluindo um mecanismo de gestão de reclamações (MR) ao nível do projecto;
- Plano de Compromisso Ambiental e Social (PCAS) que será elaborado pela equipa do projecto com o apoio de consultores;
- Actualização e divulgação do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) para o projecto;
- Consultoria para fornecer formação ao pessoal relevante do IMA e às principais partes interessadas e empreiteiros em matéria de salvaguardas ambientais e sociais.
- Consultoria para a Estratégia de Aquisição de Projectos para o Desenvolvimento (PPSD);
- Recrutamento de pessoal chave do projecto, incluindo um especialista em ambiente e um especialista social;
- Realização de Workshops e reuniões de consulta, bem como visitas locais e internacionais de estudo.

ii) Constituição de uma equipa ao nível da UGP, incluindo o recrutamento de um Especialista Ambiental e um Especialista Social para executar os procedimentos inerentes aos compromissos ambientais e sociais do projecto, durante as fases de preparação e implementação do mesmo.

3. Objectivos

A fase de preparação do projecto é realizada com base no Quadro de Gestão Ambiental e Social (QGAS) do Banco Mundial. De acordo com a norma ambiental e social 10 (NAS 10) relativa ao envolvimento das partes interessadas e à divulgação de informação, a Unidade de Gestão de Projecto (UGP) elaborará uma estratégia de comunicação para fornecer às partes interessadas informações compreensíveis e acessíveis sobre o projecto, e consultá-las-á de forma culturalmente adequada, livre de manipulação, interferência, coacção, discriminação e intimidação.

O principal objectivo do plano de mobilização das partes interessadas é identificar e mobilizar todas as partes interessadas, os serviços públicos locais, o IMA, a autoridade reguladora das comunicações, os operadores de telecomunicações, as autoridades tradicionais e locais, indivíduos, grupos de indivíduos, comunidades afectadas, sociedade civil e outros que estejam envolvidos nas actividades de preparação do projecto e na implementação do PEPI.

O PEPI ajuda a clarificar as formas e os meios através dos quais o projecto irá comunicar com as várias partes interessadas e o mecanismo através do qual estas podem levantar questões e formular queixas e reclamações.

O envolvimento das partes interessadas assegurará uma boa colaboração entre as comunidades envolvidas e a UGP para minimizar e mitigar os riscos ambientais e sociais do Projecto como forma de alcançar os seus objectivos.

4. Resumo das actividades anteriores de envolvimento das partes interessadas

Até à data, o IMA levou a cabo algumas actividades de envolvimento das partes interessadas, tanto no âmbito da implementação e coordenação do projecto, como nos possíveis impactos deste. No entanto, outras actividades de envolvimento das partes interessadas começarão durante a fase preparatória do projecto.

- Encontro dos Interlocutores da Agenda de Aceleração Digital de Angola a 11 de Maio de 2023 – o referido encontro teve lugar nas instalações do IMA, aonde abordou-se pela primeira vez em conjunto os mecanismos e possível implementação de um projecto de aceleração digital, em que as principais agências governamentais implementadoras das actividades previstas, acompanhadas de organismos auxiliares e complementares estiveram presentes (anexo 2).
- Visita a Administração Distrital da Samba a 14 de Julho de 2023 – o IMA organizou uma visita de campo ao distrito, no âmbito da idealização e preparação do projecto, acompanhado de uma missão do Banco Mundial, a fim de identificar as necessidades e desafios a nível das zonas periurbanas, e dos potenciais impactos de uma possível intervenção do projecto a nível distrital/comunal (anexo 3).
- Fórum IMA, Apresentação das Constatações Preliminares do Relatório do Banco Mundial sobre a Economia Digital Angolana a 3 de Março – Apresentação das principais constatações do Relatório da Economia Digital Angolana a vários organismos e entidades públicas e privadas, para validação pública da informação e posterior colecta de contribuições e recomendações para fecho oficial do Relatório (anexo 4).
- Fórum IMA, Apresentação do Relatório Publicado do Banco Mundial sobre a Economia Digital de Angola, com as contribuições colhidas das entidades após a apresentação preliminar a 27 de Julho de 2023 – Além de apresentar a estrutura final do documento após contribuições dos entes públicos, o momento serviu também para apresentação dos principais desafios que a economia digital angolana enfrenta e as possíveis soluções para alavancá-la, com foco nos aspectos fundacionais existentes e diferenciadores. De forma breve, no âmbito da preparação do PADA, a missão do Banco Mundial, fez uma explanação de como funcionam os apoios que presta, dando alguns exemplos regionais (anexo 5).
- Visita a Mediateca 28 de Novembro no dia 25 de Julho de 2023 – o IMA organizou uma visita de trabalho a mediateca 28 de Novembro, localizada no largo das escolas, a fim de identificar as condições e oportunidades para possível utilização das mediatecas a nível nacional no âmbito da capacitação bem como para a promoção do empreendedorismo digital (anexo 6).
- Encontro com Startups e Empreendedores Digitais a 26 de Julho de 2023 – consulta com as principais startups e incubadoras do ecossistema de empreendedorismo digital, a fim

de perceber quais os desafios que estes enfrentam, e qual seria o impacto esperado de um apoio conjunto entre o GdA e parceiros de desenvolvimento (anexo 7).

5. Identificação e análise das partes interessadas

As principais partes interessadas a serem informadas e consultadas sobre o projecto, incluindo indivíduos, grupos ou comunidades para as actividades relevantes acima mencionadas, são apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1: Partes Interessadas para as Actividades submetidas a consulta		
Actividades	Partes Interessadas	Meios de Comunicação
Realização de consultas junto às partes interessadas durante o período de preparação do projecto (no âmbito do PPA).	<p>Partes relevantes: Sector Privado; Casa Civil do Presidente da República; Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos; Ministério das Finanças; Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social; Instituto de Modernização Administrativa; Instituto Nacional das Comunicações; Instituto Nacional de Fomento da Sociedade da Informação; Instituto de Gestão de Activos e Participações do Estado; Instituto Nacional de Apoio as Pequenas e Médias Empresas; Fundo de Apoio ao Desenvolvimento das Comunicações; Agência de Protecção de Dados; Escola Nacional de Administração e Políticas Públicas; operadoras de telecomunicações; e outras instituições relevantes para mobilizar, facilitar e monitorizar os investimentos privados nas TIC em Angola, incluindo as PME, grupos de mulheres, grupos de jovens.</p> <p>Partes interessadas: peritos em áreas relevantes, empresas de consultoria e organizações não governamentais e da sociedade</p>	<p>Reuniões sobre orientações, entrevistas, cartas oficiais, e-mails, anúncios públicos através da TV/rádio/site/newsletter.</p> <p>Os meios de comunicação utilizados para promover encontros de forma virtual para as partes interessadas e peritos relevantes nos domínios.</p>

	<p>civil, etc.</p> <p>Grupos vulneráveis: mulheres, jovens e idosos, famílias mais pobres, pessoas com mobilidade limitada, deficiência auditiva e/ou visual.</p> <p>Populações de minorias etnolinguísticas localizadas em áreas geográficas de intervenção do projecto também serão envolvidas através de consultas organizadas com abordagens adequadas.</p>	
--	--	--

6. Programa de Envolvimento das Partes Interessadas

O programa de envolvimento das partes interessadas nesta fase inclui as actividades propostas no âmbito do PPA e será revisto durante a preparação do projecto e antes da aprovação deste.

Quadro 2: Sumário das acções propostas para envolver as partes interessadas por actividades:

Actividades	Tema de Consulta	Método utilizado e programação proposta	Quem Envolver	Responsabilidades	Divulgação de Informação
Recrutamento de consultores para a elaboração de documentos de projecto, incluindo instrumentos de salvaguardas e gestão ambiental e social.	<p>Informação do projecto, critérios de elegibilidade, tarefas esperadas, entregas esperadas, horários, negociação de orçamento e despesas, mecanismo de resposta de reclamações, medidas de mitigação de violência baseada no género.</p> <p>A ser realizado pelo IMA e Consultores</p>	<p>Correspondência de e-mail e reuniões de videoconferência.</p> <p>Entrevistas com especialistas de TIC ao nível dos Ministérios e Agências Governamentais.</p> <p>Reuniões de consulta virtual e presencial.</p>	Partes interessada, incluindo partes interessadas institucionais.	O IMA será responsável pela coordenação e garantia de que sejam realizadas consultas adequadas	Anúncios públicos através de TV/rádio/impressão/site/newsletter/ Flyers.
Consultas durante a elaboração de instrumentos ambientais e sociais	<p>Informação do projecto, critérios de elegibilidade, tarefas esperadas, entregas esperadas, horários, negociação de orçamentos e despesas, mecanismo de reparação de reclamações, medidas de mitigação de violência baseada</p>	<p>Correspondência de e-mail e reuniões de videoconferência.</p> <p>Entrevistas com especialistas em desenvolvimento da cadeia de valor do agronegócio ao nível dos ministérios e departamentos.</p> <p>Reuniões de consulta virtual.</p>	Partes interessada, incluindo partes interessadas institucionais e grupos vulneráveis.	O IMA será responsável pela coordenação e garantia de que sejam realizadas consultas adequadas.	Anúncios públicos através de TV/rádio/impressão/site/newsletter/ Flyers.

	no género. A ser realizado pelos consultores				
--	---	--	--	--	--

O PPA abrangerá as actividades a realizar para apoiar a elaboração do Projecto. As observações fornecidas durante as consultas acima referidas serão revistas pelo Instituto de Modernização Administrativa (IMA) e tratadas prontamente num prazo razoável de duas (2) semanas após a recepção de observações. O PEPI para todas as principais actividades do projecto será preparado e divulgado antes da avaliação do Projecto.

Serão utilizados os seguintes métodos para informar as partes interessadas do processo de envolvimento em curso.

Quadro 3: Métodos utilizados para informar as partes interessadas do processo de envolvimento em curso.	
Método de mobilização	Aplicação apropriada do método
Correspondência, e-mails, telefones	Fornecer informações às partes interessadas (Sector Privado; Casa Civil do Presidente da República; Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos; Ministério das Finanças; Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social; Instituto de Modernização Administrativa; Instituto de Nacional das Comunicações; Instituto Nacional de Fomento da Sociedade da Informação; Instituto de Gestão de Activos e Participações do Estado; Instituto Nacional de Apoio as Pequenas e Médias Empresas; Fundo de Apoio ao Desenvolvimento das Comunicações; Agência de Protecção de Dados; Escola Nacional de Administração e Políticas Públicas, Operadores de Telecomunicações, Sociedade Civil, ONG, trabalhadores directos do projecto, agências de execução de projectos, municípios, comunidades, autoridades habituais e população localizadas perto dos locais onde serão realizadas as actividades do projecto). Convidar as partes interessadas para reuniões e acompanhamento.
Reuniões individuais	Pesquisa de opinião Permitir que as partes interessadas falem livremente sobre questões sensíveis Construir relações pessoais Gravar reuniões
Reuniões formais	Apresentar informação do projecto a determinado grupo de partes interessadas Permitir ao grupo fazer comentários que serão gravados Construir relações impessoais com partes interessadas de alto

	nível Informar sobre a disponibilidade do Mecanismo de Reclamações e canais de acesso
Reuniões públicas	Apresentar informação do projecto a um grupo de interessados, especialmente às comunidades locais, com abordagens específicas para grupos vulneráveis identificados pelo projecto e comunidades de minorias etno-linguísticas. Permitir ao grupo fazer comentários que serão gravados. Construir relações com as comunidades, especialmente com as afectadas pelo projecto. Construir relações especiais com pessoas vulneráveis de comunidades afectadas pelo projecto. Fornecer informações não técnicas. Informar sobre a disponibilidade do MR e canais de acesso Facilitar reuniões com apresentações de POWER POINT, cartazes, etc. Reportar as discussões, comentários e perguntas.
Reuniões de grupos-alvo	Apresentar informação do projecto a um grupo de interessados, especialmente às comunidades locais. Organizar encontros de discussão sobre o projecto e necessidades específicas à inclusão de grupos vulneráveis ao projecto e representantes de populações de minorias etnolinguísticas. Informar sobre a disponibilidade do MR e canais de acesso. Permitir que o grupo faça comentários e dê as suas opiniões, que serão encaminhadas. Construir relações com comunidades específicas. Relatar respostas a diferentes questões.
Website do projecto	Apresentar informações do projecto e actualizações de progresso. Disponibilizar link para a apresentação de reclamações ou sugestões, por via electrónica.

7. Mecanismo de Gestão e Resolução de Reclamações

O Mecanismo de Reclamações específico do Projecto de Aceleração Digital de Angola (PADA) estará operacional e será actualizado para ser adaptado ao contexto operacional do PADA antes da data de efectividade do projecto, para garantir que as reclamações e sugestões levantadas sejam captadas e respondidas desde uma fase preliminar do projecto, para que possam contribuir para melhorar os resultados do projecto. Durante o PPA, o Mecanismo de Reclamações (MR) será

monitorado pela UGP/IMA, através do especialista social e em colaboração com o especialista ambiental que será contratado pelo projecto.

Para isso, o projecto terá um mecanismo para registar reclamações que será disponibilizado ao público geral e, internamente, aos trabalhadores relacionados com o projecto nas entidades implementadores, através de diversos canais de captação de reclamações, nomeadamente: caixas de reclamação com formulários disponíveis nas entidades implementadoras, website e redes sociais do Instituto de Modernização Administrativa, email e número de telefone específico para a recepção de reclamações, gerido pela UGP e formação de Pontos Focais junto a entidades chave próximas ao público-geral e em comunidades específicas para apoio ao registo de reclamações. Estes canais poderão ser utilizados para solicitar informações e apresentar reclamações e/ou sugestões. Além disso, serão desenvolvidos procedimentos específicos para lidar com reclamações relacionadas com violência baseada no género (VBG). Um canal específico para a captação e registo de reclamações será desenvolvido e disponibilizado aos trabalhadores do projecto (de acordo com as leis laborais nacionais e a NAS2).

As reclamações registadas pelo MR serão de geridas numa 1ª instância ao nível da UGP, pelo especialista social e equipa constituída para a gestão de reclamações e/ou sugestões que assumirá um papel de facilitador, envolvendo as devidas partes na resolução da situação registada e formalizar todos os procedimentos realizados até à sua resolução.

Será ainda constituído um Comité de Gestão de Reclamações, cuja gestão será determinada pelas entidades envolvidas, que representará o 2º nível do grupo de resolução de reclamações, com 3 a 7 membros representativos das partes interessadas institucionais ou áreas envolvidas na implementação das actividades inerentes ao PPA. Em caso de impasse no primeiro e no segundo nível, a reclamação poderá ser levada ao Secretariado Alternativo de Resolução de Litígios (SARL), para resolver os conflitos de forma amigável. Se a via amigável falhar ou se o requerente não ficar satisfeito, pode ainda recorrer ao tribunal como último recurso.

No âmbito do PPA, o tratamento das reclamações será feito pelo IMA. A gestão das reclamações relacionadas com o PPA será feita de forma respeitadora da cultura local, discreta, objectiva, confidencial e sensível às necessidades e preocupações das partes afectadas pelo projecto.

Este mecanismo permitirá também o registo e gestão de denúncias anónimas. Para garantir que o sistema de reclamações seja eficaz, fiável e operacional, devem ser respeitados os seguintes princípios fundamentais: A participação das partes interessadas deve ser continuamente garantida nas actividades do projecto (desde a concepção até à execução); a contextualização do MR; a percepção e o sentimento de segurança dos reclamantes; confidencialidade, transparência, acessibilidade e rapidez no tratamento das queixas.

As lições aprendidas em outros projectos estabeleceram nove passos a seguir no processo de apresentação, gestão até à resolução das reclamações registadas.

Quadro 4. Procedimentos de Gestão de Reclamações durante o PPA

Passos	Acções	Procedimentos
1º Passo	Disponibilização de canais de registo de reclamações	Recolha das

Quadro 4. Procedimentos de Gestão de Reclamações durante o PPA		
Passos	Acções	Procedimentos
	acessíveis ao público geral e aos trabalhadores do projecto ¹ .	reclamações registadas uma vez por semana
2º Passo	Reclamações recebidas são analisadas pelo Especialista Social da UGP - verificação da elegibilidade, nível de gravidade/urgência, classificação do tipo de reclamação e identificação das partes a envolver na resolução.	Registo das reclamações em planilha de controle/ seguimento
3º Passo	O reclamante é contactado/notificado de que a reclamação foi registada e está a ser processada. Contactos posteriores serão realizados com actualizações periódicas sobre o ponto de situação até à sua resolução da reclamação.	Até 5 dias úteis para o 1º contacto. Actualizações bi-semanais até à sua resolução
4º Passo	A verificação e a investigação da reclamação é conduzida pelo Especialista Social da UGP que desempenhará um papel de facilitador junto das partes responsáveis, e apoiará na elaboração de uma proposta para a sua resolução.	Reuniões convocadas com as partes envolvidas e procedimentos registados e formalizados
5º Passo	Quando as reclamações requerem uma análise mais complexa, responsabilização institucional, uma acção colectiva, aplicação de sanções e/ou a revisão de procedimentos internos, o Comité de Gestão de Reclamações é envolvido na discussão e resolução das reclamações.	Reuniões de análise e resolução de casos específicos, sempre que necessário
6º Passo	O reclamante será informado sobre a proposta de resolução e irá manifestar-se relativamente à sua satisfação sobre a resolução aplicada.	A resolução deverá ser implementada em menos de 30 dias após o registo
7º Passo	Em caso de impasse no primeiro e segundo nível de resolução e o requerente não estiver satisfeito, a questão pode ser levada para o Secretariado Alternativo de Resolução de Litígios (SARL)	Convocação e reunião com as partes envolvidas sempre que necessário
8º Passo	A resolução da reclamação deverá ser registada e assinada pelo reclamante (quando não se tratar de uma reclamação anónima) onde este irá assinalar o seu nível de satisfação sobre a resolução aplicada e adequação do processo conduzido.	Registo da resolução em formulário de encerramento da reclamação.
9º Passo	Se a rota amigável falhar ou se o requerente não estiver satisfeito, pode levar o assunto a tribunal, em último	Registo de encaminhamento

¹ Os canais de registo de reclamações previstos são: caixas de reclamação com formulários disponíveis nas entidades implementadoras, website e redes sociais do Instituto de Modernização Administrativa, email e número de telefone específico para a recepção de reclamações, gerido pela UGP e formação de Pontos Focais junto a entidades-chave próximas ao público-geral e em comunidades específicas para apoio ao registo de reclamações.

Quadro 4. Procedimentos de Gestão de Reclamações durante o PPA		
Passos	Acções	Procedimentos
	recurso.	da reclamação para as instituições de legais
	<i>Acompanhamento e monitorização do processo:</i>	
Acção transversal	O acompanhamento diário das reclamações registadas é feito pelo Especialista Social do projecto	Reunião mensal de apresentação de informes mensais sobre o status do MR
	São realizadas reuniões periódicas de balanço sobre o ponto de situação do MR junto da Comissão de Gestão de Reclamações constituída	
	As reclamações são registadas numa planilha de seguimento das reclamações	
	As propostas de resolução são registadas num formulário específico assinado pelas partes responsáveis para a implementação da resolução	
	Um informe mensal sobre o status do MR é elaborado e apresentado à Comissão de Gestão de Reclamações.	
	<i>Comunicação de feedback</i>	
Acção transversal	O feedback será feito por informação directa ao autor da reclamação pelo perito de salvaguardas social do Projecto, por telefone, resposta escrita ou presencialmente registado em acta de reunião (consoante o contacto disponibilizado pelo reclamante e situação em causa).	
	<i>Indicadores de rastreio</i>	
Acção transversal	Indicadores a seguir para a gestão do mecanismo de reclamação <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de subprojecto; ▪ Número de reclamações recebidas; ▪ Distribuição de reclamações por género (% reclamações apresentadas por Mulheres) ▪ Distribuição de reclamações por tipo de reclamação ▪ Distribuição de reclamações registadas por tipo de sub-projecto; ▪ Número de reclamações resolvidas; ▪ Número de reclamações por resolver; ▪ % de reclamações resolvidas; ▪ Tempo de resposta; ▪ % de reclamações resolvidas em menos de 30 dias; Número de casos em que as soluções resultaram em recursos pelos autores da reclamação: Canais utilizados pelo reclamante: Pessoalmente junto a um Ponto Focal, Telefone, SMS/texto, Correio e-mail, Website, página da Rede Social institucional.	

Mecanismos de Gestão de Reclamações relacionados com casos de Exploração e Abuso Sexual / Assédio Sexual (EAS/AS)

O MR terá um protocolo de gestão e encaminhamento de reclamações relacionadas com incidentes de Exploração e Abuso Sexual e/ou Assédio Sexual (EAS/AS) para serviços de apoio à vítima/sobrevivente, baseado numa abordagem centrada no/a sobrevivente.

A UGP do projecto no IMA também irá implementar um plano para mitigar os riscos de VBG, EAS/AS através de acções emblemáticas, conforme recomendado pela Nota de Boas Práticas do Banco Mundial nesta área. Este plano incluirá também um sistema de monitoria e avaliação que será necessário para garantir a qualidade do processo de aplicação das medidas e a eficácia dos resultados.

Os indicadores de monitoria das medidas de mitigação de EAS/AS serão definidos e monitorados de acordo com a Nota de Boas Práticas sobre o EAS/AS ao nível do Banco.

O mecanismo de prevenção e de atenção à VBG (em particular EAS/AS) durante a implementação do Projecto basear-se-á principalmente nos seguintes pilares:

- Desenvolvimento e assinatura do código de conduta individual e colectivo por todos os trabalhadores relacionados com o Projecto, incluindo sanções claras.
- Formação de partes interessadas em VBG, EAS/AS, incluindo pontos focais de VBG em às áreas de intervenção do projecto, com canais de entrada do MR.
- Mapeamento de serviços de referência em áreas complementares de apoio ao/à sobrevivente, com informação sobre a qualidade dos serviços e capacidade de gestão de casos VBG/EAS/AS.
- Apoio à disponibilização de kits de emergência.
- Comunicação: divulgação do sistema e informação/sensibilização das partes interessadas, incluindo as comunidades afectadas, sobre os princípios e procedimentos de registo, mas também aos prestadores de serviços de cuidados de VBG, bem como os serviços que aí serão oferecidos.
- Criação de um mecanismo de monitoria e avaliação para o Plano de Acção de VBG, EAS/AS.

Apêndice 1. Ficha de Registo de Reclamações ou Sugestões

Data: _____

Nº de arquivo _____

Reclamação/ Sugestão

Nome do reclamante: _____

(também poderá optar pelo anonimato – nesse caso indicar um meio de contacto que considere adequado)

Sexo: Masc Fem Idade (aprox.): _____

Telefone: _____ Email: _____

Localidade/Município de Residência: _____

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO/SUGESTÃO:

(Fotos, documentos ou outros documentos comprovativos devem ser incluídos como anexo)

Em caso de Reclamação indicar:

Local do incidente: _____ Município/Província: _____

Partes envolvidas: _____

Perfil da pessoa ou pessoas afectadas: Trabalhador no Projecto Prestador de Serviço

Instituição Pública Público geral Outros

Assinatura do reclamante: _____

O ponto focal designado para o registo de reclamações

A data do incidente: _____

A data em que a reclamação/sugestão foi registada: _____

Prazo de resposta/resolução da reclamação: _____

Sub-projecto/actividade associada: _____

Nome do Ponto Focal: _____

Assinatura do Ponto Focal: _____

OBSERVAÇÕES:

Anexo n.º 1
Lista da Consulta Pública sobre o PPA

Lista da consulta pública sobre o PPA			
#	Nome	Função	Instituição
1	Exmo. Sr. Pascoal Borges Alé Fernando	Secretario de Estado para Telecomunicações e Tecnologias de Informação	MINTTICS
2	Exmo. Sr. Meick Afonso	Director Geral	IMA
3	Exmo. Sr. Joaquim Domingos Muhongo	Presidente do Conselho de Administração	INACOM
4	Exmo. Sr. André Pedro	Director Geral	INFOSI
5	Exmo. Sr. Aristides Ahmed Veiga Marques	Director Nacional de Identificação, Registos e Notariado	MINJUSDH
6	Exmo. Sr. Matias Borges	Director Nacional das Telecomunicações	MINTTICS
7	Exmo. Sr. Hecciantro Wilson da Costa Mena	Director Nacional das Políticas de Cibersegurança e Serviços Digitais	MINTTICS
8	Exmo. Sr. João Nkosi,	Presidente do Conselho de Administração	INAPEM
9	Exmo. Sr. Bráulio Augusto	Administrador Executivo	INAPEM
10	Exmo. Sr. Américo dos Santos	Director Geral	FADCOM
11	Exmo. Sr. Paulo Pedro	Administrador Executivo	APD
12	Exmo. Sr. Augusto Kalikemala	Administrador Executivo	IGAPE
13	Exma. Sra. Anuarite Kassongo	Director Geral Adjunto	IMA
14	Exmo. Sr. Marcos Cary	Directora-Geral Adjunto	INFOSI
15	Exmo. Sr. Júlio Carlos	Director do Gabinete do DG	IMA
16	Exmo. Sr. Usiel Gonçalves	Técnico Sénior	IMA
17	Exma. Sra. Siura Mawete	Chefe de Departamento	IMA
18	Exmo. Sr. Gil Soares	Chefe de Departamento	IMA
19	Exmo. Sr. Hugo Brás		ENAPP
20	Exma. Sra. Maria Pereira		ENAPP
21	Exma. Sra. Eugenia, Santos		ENAPP
22	Exma. Sra. Milvânia Sanuca	Chefe do Departamento de Protecção de Infra-estruturas de Tecnologias de Informação e Comunicação	MINTTICS
23	Exmo. Sr. Gonçalo Routar Farias,	Director de Estratégia	Africell
24	Exmo. Sr. Houssain	Director Superintendente	Africell
25	Exmo. Sr. António Njululo	Director do Gabinete Jurídico	APD
26	Exmo. Sr. Cruz Gama	Director de Auditoria	APD
27	Exmo. Sr. Pedro Graça	Director PMEs	Banco Atlântico

28	Exmo. Sr. Manuel Carvalho	Departamento de Apoio ao PCA	INACOM
29	Exma. Sra. Leyda Pinho	Coordenadora	Disruption Lab
30	Exmo. Sr. Alexandre	Coordenador Adjunto	Disruption Lab
31	Exmo. Sr. José Carlos	Co-Founder	Acelera Angola
32	Exmo. Sr. Eduardo Silva	Co-Founder	Acelera Angola
33	Exmo. Sr. Nuno Alves	Subdirector de Sistemas de Pagamento	BNA
34	Exmo. Sr. Sílvio Faustino	Apoio Startups	Acelera Angola
35	Exmo. Sr. Erickson Mvezi	Co-Founder e Director Geral	TLEVA
36	Exma. Sra. Fátima Almeida	Directora Geral e Founder	BayQi
37	Exmo. Sr. Mário Godinho	Director de Negócio e Co Founder	BayQi
38	Exmo. Sr. Augusto Firmino	Founder e Director Geral	Socia
39	Exmo. Sr. Luivandro Cabral	Director Geral	Startup Hub
40	Exma. Sra. Hayme Cogle	Directora Geral	Founder Institute Luanda
41	Exmo. Sr. Gonçalo Routar Farias,	Director de Estratégia	Africell
42	Exmo. Sr. Houssain	Director Superintendente	Africell
43	Exmo. Sr. José Félix	Especialista de Programa e Chefe de Unidade	PNUD
44	Exmo. Sr. José Quiteque	Coordenador de Projecto de Empreendedorismo e PMEs	PNUD
45	Exma. Sra. Eneida Lima	Responsável Pelo Mapeamento de Soluções	PNUD
46	Exmo. Sr. William Butterfield	Representante de País	USAID
47	Exmo. Sr. Eddy Delaunay-Belleville	Adido- Apoio ao Sector Privado e Comercio	UE
48	Exma. Sra. Amadine Bollinger	Chefe, Protecção à Criança	UNICEF
49	Exma. Sra. Lídia	Agente de Protecção de Crianças	UNICEF
50	Exma. Sra. Patrícia	Agente de Protecção de Crianças	UNICEF
51	Exma. Sra. Maria Luísa Pedreira	Administradora do Distrito	Município de Samba
52	Exmo. Sr. Vladimir Teixeira	Administrador Distrital Adjunto	Município de Samba

Anexo n.º 2

Encontro dos Interlocutores da Agenda de Aceleração Digital de Angola a 11 de Maio de 2023

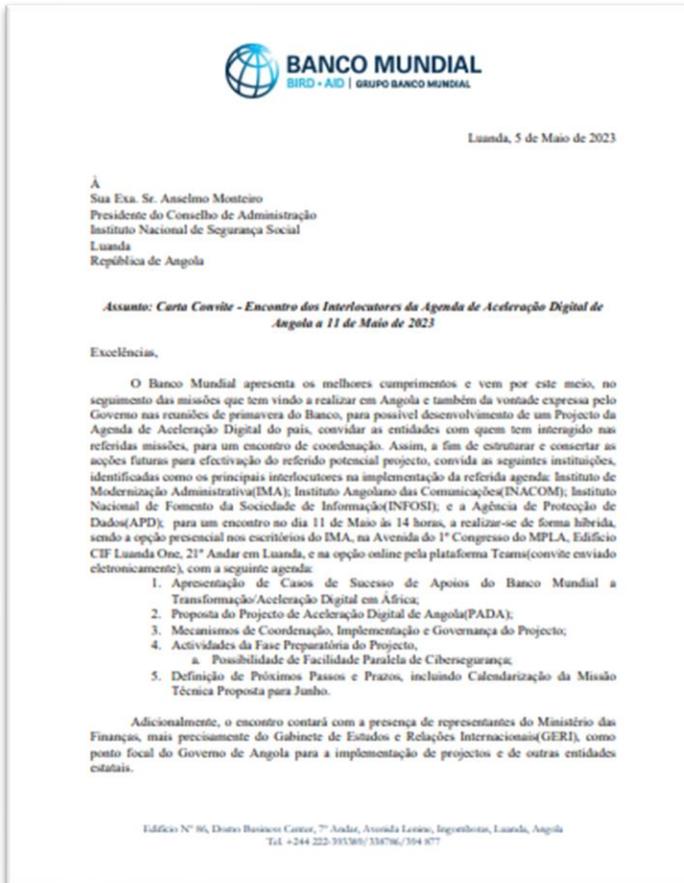
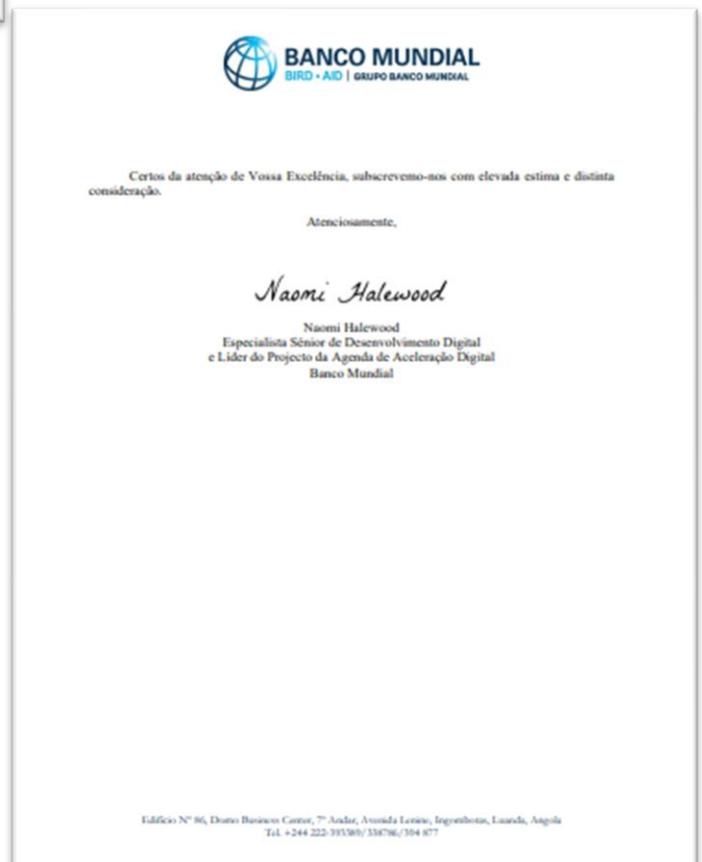


Figura 1- Carta Convite do Banco Mundial para a Reunião de 11 de Maio de 2023



Anexo n.º 3

Visita a Administração Distrital da Samba a 14 de Julho



Figura 2- Visita ao Balcão Único de Atendimento ao Público (BUAP)



Figura 3- Atendimento de um cidadão por um operador do BUAP



Figura 4- Emissão do Cartão do Muniçipe no BUAP da Samba



Figura 5- Visita a uma infra-estrutura que deveria ser uma biblioteca

Anexo n.º 4

IIª Edição do Fórum IMA, a 3 de Março: Apresentação das Constatações Preliminares do Relatório do Banco Mundial sobre a Economia Digital Angolana



Figura 7 - Convite da II Edição do Fórum IMA

🕒	AGENDA	PRELECTOR
14:30 – 15:00	Recepção dos Convidados	-
15:00 – 15:10	Abertura	Meick Afonso , Director Geral do Instituto de Modernização Administrativa
15:10 – 16:00	Apresentação do Diagnóstico da Economia Digital: <ul style="list-style-type: none"> Projecto de Aceleração Digital de Angola 	<ul style="list-style-type: none"> Sr. Daniel Nogueira-Budny, Especialista Sênior de Desenvolvimento Digital Sr. Delfim Mawete, Especialista do Setor Financeiro Sr. Celso da Cunha, Consultor de Desenvolvimento Digital Sra. Naomi Halewood, Especialista Sênior de Desenvolvimento Digital Sra. Zenaida Uriz, Especialista Sênior do Setor Privado
16h10 – 17h00	Roteiro para a Interoperabilidade da Administração Pública	Siim Sikkut , Director Geral da Digital Nation da (República da Estónia)
17h10 – 18h00	Identidade Digital: Desafios e Oportunidades para Angola	Dalvan Costa , Docente da Universidade Católica
18h00 - 18h10	Considerações Finais	Meick Afonso , Director Geral do Instituto de Modernização Administrativa
18h10	Encerramento	Mestre de Cerimónias

GOVERNO DE ANGOLA

Figura 8 - Programa da IIª Edição do Fórum IMA



Figura 9- Participação do Banco Mundial na IIª Edição do Fórum IMA



Figura 10- Painel de Apresentação do Relatório da Economia Digital do Banco Mundial



Figura 11- Presença de várias entidades da Administração Pública no Fórum IMA



Figura 12- Presença de vários membros da Sociedade Civil

Anexo n.º 5

IIIª Edição do Fórum IMA, aos 27 de Julho: Apresentação do Relatório Publicado do Banco Mundial sobre a Economia Digital de Angola.



Figura 13 - Convite para IIIª Edição do Fórum IMA



The image is a program poster for the 3rd IMA Forum. It features a grid layout with a light blue and green background. The top left corner has the IMA logo (a stylized 'I' made of red and orange squares) and the text '3º Fórum IMA'. The top right corner has the word 'PROGRAMA' in large, bold, black letters. Below this, the date '27 de Julho de 2023' and time '15h00 - 18h00' are listed, followed by the location 'Hotel Epic Sana - Luanda'. The main body of the poster is a table with two columns: the left column lists the time slots and topics, and the right column lists the speakers and their titles. At the bottom, there are three logos: IMA (Instituto de Modernização Administrativa), REFORMA DO ESTADO (a circular logo with yellow and red triangles), and GOVERNO DE ANGOLA (a stylized 'A' logo).

3º Fórum IMA

PROGRAMA

27 de Julho de 2023
15h00 - 18h00
Hotel Epic Sana - Luanda

15h00 - 15h30	Recepção dos Convidados	
15h30 - 15h35	Entoação do Hino Nacional	
15h35 - 15h40	Palavras de Boas Vindas	Meick Afonso Director Geral do Instituto de Modernização Administrativa
15h40 - 15h50	Assinatura do Memorando de Entendimento entre o IMA e a Microsoft	Meick Afonso Director Geral do Instituto de Modernização Administrativa
15h50 - 16h40	Apresentação do Programa de Parcerias Digitais da Microsoft	André Aragão Azevedo Director de Parcerias de Desenvolvimento Digital da Microsoft Internacional
16h40 - 17h30	Apresentação do Projecto de Aceleração Digital de Angola	Anuarite Kassongo Directora Geral Adjunta do Instituto de Modernização Administrativa
17h30 - 17h40	Considerações Finais e Agradecimentos	André Aragão Azevedo Director de Parcerias de Desenvolvimento Digital da Microsoft Internacional

Usiel Gonçalves
Instituto de Modernização Administrativa

Daniel Nogueira-Budny
Especialista Sénior de Desenvolvimento Digital

Naomi Halewood
Especialista Sénior de Desenvolvimento Digital

Meick Afonso
Director Geral do Instituto de Modernização Administrativa

IMA
Instituto de Modernização Administrativa

REFORMA DO ESTADO

GOVERNO DE ANGOLA

Figura 14 - Programa da IIIª Edição do Fórum IMA



Figura 15- Presença do Ministro de Estado e Chefe da Casa Civil do Presidente da República no Fórum IMA



Figura 16 - Painel do Banco Mundial



Figura 17 - Painel do Banco Mundial



Figura 18 - Presença de várias entidades da Administração Pública

Anexo n.º 6

Visita a Mediateca 28 de Novembro no dia 25 de Julho de 2023



Figura 19 - Visita a Mediateca 28 de Outubro



Figura 20 - Visita a Mediateca