

PROJECTO DE ACELERAÇÃO DIGITAL DE ANGOLA

Projecto n.º 180693 | ID P180693

Plano de Envolvimento de Partes Interessadas

GOVERNO DE ANGOLA

IMA Instituto de Modernização Administrativa

ÍNDICE

ACRÓNIMOS 4

1. INTRODUÇÃO 5

2. DESCRIÇÃO DO PROJECTO 7

1.1. Componente 1 8

1.2. Componente 2 9

1.3. Componente 3 9

1.4. Componentes 4 e 5 10

1.5. Potenciais riscos e impactes 10

1.6. Abrangência dos sub-projectos 11

1.7. Arranjos institucionais e parceiros institucionais 12

3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PI 14

3.1. População peri-urbana e rural 16

3.2. Grupos vulneráveis 16

3.3. Start-ups e Empresas 17

3.4. ONG e associações representantes da sociedade civil 18

3.5. Entidades públicas 18

3.6. Estudantes universitários e Academia 19

4. RESULTADOS DAS ASCULTAÇÕES ÀS PI 20

4.1. Comunidades rurais e periurbanas 23

4.2. Grupos vulneráveis 26

4.2.1. Minorias etnolinguísticas 26

4.2.2. Pessoas com deficiência 27

4.2.3. Mulheres 28

4.3. Start-ups 29

4.4. Entidades públicas 31

4.5. Empresas 32

4.7. Estudantes universitários 34

4.8. ONG/ Associações 35

5. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DAS PI 37
5.1. Partes interessadas envolvidas 37
5.2. Métodos de envolvimento 37
5.3. Articulação com outros instrumentos de salvaguardas 39
5.4. Planeamento das acções de envolvimento 40
6. RECURSOS E RESPONSABILIDADES 42
6.1. Responsabilidades 42
6.2. Recursos 43
7. MECANISMO DE RECLAMAÇÃO 44
8. ACOMPANHAMENTO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS 51
REFERÊNCIAS 52
ANEXO I – AUSCULTAÇÕES COMUNIDADES RURAIS E PERIURBANAS 53
ANEXO IV – FORMULÁRIO DO MECANISMO DE RECLAMAÇÃO 63
ANEXO V – FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO INFORMADO – INCIDENTES EAS/AS 65
ANEXO VI – CONSENTIMENTO LIVRE, PRÉVIO E INFORMADO 67

ACRÓNIMOS

CLPI	Consentimento Livre, Prévio e Informado
FONGA	Fórum das Organizações Não Governamentais em Angola
GD	Grupo de Discussão
IFC	Corporação Financeira Internacional, do Grupo Banco Mundial
IGCA	Instituto Geográfico e Cadastral de Angola
NA	Não aplicável
ONG	Organizações Não Governamentais
PAP	Pessoas Afectadas pelo Projecto
PBS	Prestadores de Bens e Serviços
PEPI	Plano de Partes Interessadas
PGAS	Plano de Gestão Ambiental e Social
PGT	Plano de Gestão do Tráfego
PI	Parte Interessada
PI/CLHDAS	Povos Indígenas/Comunidades Locais Tradicionais Historicamente Desfavorecidas da África Subsaariana
PR	Plano de Reassentamento
PRE	Plano de Resposta a Emergências
REMPE	Recenseamento de Empresas e Estabelecimentos
SIRQ	Sistema Integrado de Registo e Qualificação
STEAM	Ciência, Tecnologia, Engenharia, Artes e Matemática
STEM	Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática
TI	Tecnologias de Informação
UIP	Unidade de Implementação do Projecto
VBG	Violência Baseada no Género
VBG/EAS/AS	Violência Baseada no Género/Exploração e Abuso Sexual/ Assédio Sexual

1. INTRODUÇÃO

O presente documento integra os instrumentos ambientais e sociais do **Projecto de Aceleração Digital de Angola (PADA)**. Este Projecto é financiado pelo Banco Mundial e tem o **Instituto de Modernização Administrativa (IMA)** como unidade de implementação e gestão oficial.

A versão actual foi elaborada com base no Plano de Envolvimento de Partes Interessadas (PEPI) elaborado pelo IMA e publicado no website[1], na legislação nacional e nas NAS, nomeadamente na:

- NAS 1 - Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Socioambientais: reconhece que é da responsabilidade do Mutuário e do proponente do projecto consultar e prestar informação suficiente às partes interessadas durante todo o ciclo do projecto, considerando os seus interesses e os possíveis riscos ambientais e sociais e impactos do projecto;

- NAS 5 - Aquisição de Terras, Restrições ao Uso de Terras e Reassentamento Involuntário: especificamente aplicada aos sub-projectos com reassentamento físico ou económico, destaca a importância do processo de consulta às comunidades afectadas, incluindo as comunidades anfitriãs e faz menção a processos de consulta específicos para povos indígenas, a realizar em conformidade com a NAS 7. Na consulta sobre reassentamento e restauração dos meios de vida e de subsistência deverão ser analisadas opções e alternativas para a escolha dos indivíduos afectados; e na

- NAS 10 - Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações: clarifica os objectivos e metas a alcançar com o envolvimento de partes interessadas.

O PEPI do PADA, na sua versão actual, dá resposta às NAS anteriormente citadas, nomeadamente à NAS 10, e às lacunas existentes na legislação nacional no que concerne à identificação e acompanhamento de beneficiários directos e indirectos e de pessoas e comunidades afectadas por projectos de investimento.

A legislação nacional inclui algumas medidas em sede de realização de consultas públicas de Avaliação de Impacte Ambiental e Licenciamento Ambiental (Decreto Presidencial n.º 117/20) e de Operações de Realojamento (Decreto Presidencial n.º 117/16). Porém estas medidas não cobrem a totalidade dos pressupostos estabelecidos na NAS 10. Neste sentido, o presente Plano reveste-se de extrema importância para o cumprimento desta NAS.

A NAS 10 estabelece que ao longo de todo o ciclo de vida do Projecto, as partes interessadas devem ser envolvidas e as informações sobre o mesmo devem ser divulgadas de forma clara, acessível e responsável. A aplicação desta NAS pressupõe:

[1] https://ima.gov.ao/fotos/frontend_4/editor2/plano_de_engajamento_de_participantes_e_intervenientes.pdf

- A identificação das partes interessadas, ou seja, pessoas e comunidades directa ou indirectamente afectadas pelo Projecto, além de outras partes com interesse relevante;
- O envolvimento contínuo, que deve iniciar desde as fases iniciais (planeamento e avaliação), até à avaliação e monitorização, através de auscultações, reuniões, campanhas, e acesso ao mecanismo de reclamação;
- A transparência de informação, através da qual as partes interessadas devem receber informações atempadas, compreensíveis, acessíveis, culturalmente assimiláveis, sem discriminação, coerção ou retaliação;
- A inclusão de grupos vulneráveis, com vista a envolver de forma equitativa mulheres, comunidades e grupos vulneráveis ou marginalizados, promovendo a sua participação sem represálias; e
- O registo documental das acções de envolvimento realizadas.

A implementação do PEPI vai permitir melhorar a aceitação e legitimação do projecto, bem como, a gestão de riscos, reduzir os conflitos e atrasos, e aumentar a inclusão e a responsabilização.

O PEPI aplica-se a todas as partes interessadas do PADA, incluindo partes afectadas, outras partes interessadas e grupos vulneráveis.

O PGMO encontra-se organizado em 9 capítulos:

- Capítulo 1: Introdução;
- Capítulo 2: Descrição do projecto;
- Capítulo 3: Identificação e análise de PI;
- Capítulo 4: Resultado das auscultações às PI;
- Capítulo 5: Programa de envolvimento de PI;
- Capítulo 6: Recursos e responsabilidades;
- Capítulo 7: Mecanismo de reclamação; e
- Capítulo 8: Acompanhamento e apresentação de relatórios.

2. DESCRIÇÃO DO PROJECTO

Com o desenvolvimento da internet e dos serviços digitais, a economia digital tornou-se uma realidade mundial e tende a crescer exponencialmente devido à inovação tecnológica e ao desenvolvimento das tecnologias emergentes.

O PADA tem como principal objectivo acelerar a inclusão digital e a adopção de soluções digitais inovadoras para o avanço da economia digital de Angola. O Projecto está estruturado em 4 componentes conforme descrito na Tabela 1.

Tabela 1 – Componentes do PADA.

Componente	Objectivos
Componente 1 Inclusão digital nas regiões periurbanas/rurais	Aumentar o acesso digital e a literacia digital através da proliferação de mais e melhores acessos, como seja o caso da disponibilização de **banda larga em áreas remotas**, fornecimento de **dispositivos inteligentes a populações desconectadas**, **formação em competências digitais** a população vulnerável, transferência de **conteúdos online** sobre empreendedorismo.
Componente 2 Plataforma digital para a prestação de serviços públicos	Desenvolvimento da **infra-estrutura pública digital** para expansão de serviços públicos e administrativos da **Janela Única do Serviço Público** e reforço da interoperabilidade do IMA. Criação de um quadro de governação de **dados partilhados**, **infra-estruturas partilhadas**, **portal de dados abertos** e de **serviços electrónicos**. **Digitalização** dos principais serviços públicos. Desenvolvimento da plataforma de autenticação e da credencial de **identificação digital**. Desenvolvimento de frameworks associados à **cibersegurança** e à **protecção de dados**, incluindo a reforma legal e regulamentar, a criação do **CIRT**, a concepção/implementação da **Estratégia Nacional de Cibersegurança**, a concepção/implementação de **programas de sensibilização** para o público em geral, **alunos universitários** e **Administração Pública**.
Componente 3 Oportunidades digitais para a diversificação económica	Fortalecimento do **ecossistema de empreendedorismo digital** do país, através i) do reforço da capacidade de incubadoras e aceleradoras de apoio a start-ups digitais e a da intensificação da formação técnica e mentoria para empreendedores digitais, ii) do estabelecimento ou ampliação do Veículo de Financiamento Semente (subsidiação de start-ups digitais). Criação de **emprego digital** (empresários digitais ou com valências TIC). Desenvolvimento de **conteúdos digitais** para acelerar a inclusão digital. Desenvolvimento de **acessibilidades digitais** para **grupos vulneráveis**, incluindo portadores de deficiência e raparigas e mulheres. Desenvolvimento de **competências digitais** em escolas e centros vocacionais.
Componente 4 Gestão de projecto	Apoio técnico e financeiro à **implementação do projecto** e medição dos resultados, nomeadamente: ▪ Salvaguardas ambientais e sociais; ▪ Aprovisionamento; ▪ Gestão financeira; ▪ Monitorização e avaliação;

Componente	Objectivos
	▪ Capacitação.

O PADA tem como principais beneficiários: Comunidades peri-urbanas e rurais com baixa conectividade digital; Entidades governamentais de âmbito central, provincial e local; Empreendedores digitais/ start-ups; Funcionários da Administração Pública; Instituições de ensino superior; e Grupos vulneráveis e minorias etnolinguísticas.

1.1. Componente 1

A componente 1 visa a **inclusão digital nas regiões periurbanas/rurais** e abrange actividades relacionadas com o acesso à banda larga em áreas remotas, o fornecimento de dispositivos inteligentes para populações desconectadas, a formação em competências digitais a populações vulneráveis e a criação de conteúdos online.

Com foco na conectividade de banda larga a zonas geográficas e instituições públicas não servidas ou mal servidas e na conectividade transfronteiriça com países vizinhos, esta actividade engloba o seguinte tipo de sub-projectos:

1) Construção, reparação e modernização da infra-estrutura da rede dorsal nacional (por exemplo, substituição de cabos de cobre por fibra óptica), seguindo as melhores práticas internacionais em termos de eficiência energética;

2) Construção, reparação e modernização de “redes de acesso de última milha”, seguindo as melhores práticas internacionais em termos de eficiência energética. As redes de acesso de última milha referem-se ao trecho final da infra-estrutura de telecomunicações que liga directamente o utilizador final à rede principal de internet;

3) Criação e gestão de espaços comunitários digitalmente equipados (como laboratórios de informática), expansão do acesso e uso da internet e promoção da literacia digital em áreas-alvo;

4) Compra de banda larga para um período alargado (10 a 15 anos);

5) Promoção de competências digitais básicas com enfoque em dispositivos móveis, literacia financeira digital e outras competências relevantes para comunidades carenciadas e

6) Revisão e actualização do quadro legal e regulatório do sector das telecomunicações, incluindo, reforma de empresas estatais do sector das telecomunicações, desenvolvimento de instrumentos regulatórios associados ao Decreto Presidencial n.º 42/22, desenvolvimento de regulamentos, aquisição de hardware e software para monitoramento e gestão de espectro e sistemas de monitoramento da qualidade do serviço, desenvolvimento de directrizes e protocolos nacionais para infra-estrutura digital sustentável e resiliente ao clima e realização de acções de capacitação.

1.2. Componente 2

A componente 2 tem como foco os **serviços públicos digitais**, incluindo: infra-estrutura pública digital, Janela Única do Serviço Público, dados partilhados, infra-estruturas partilhadas, portal de dados abertos e de serviços electrónicos, digitalização, identificação digital, cibersegurança e protecção de dados.

Com enfoque na assistência técnica e em serviços de assessoria técnica, esta componente prevê uma multiplicidade de sub-projectos de consultoria especializada, nomeadamente:

- Revisão dos quadros legais de identificação, cibersegurança, cibercrime e protecção de dados;
- Elaboração de estratégias (transformação digital, identidade digital e cibersegurança), de políticas (competências digitais, protecção de infra-estruturas críticas de informação e resposta a incidentes de cibersegurança) e de regulamentos internos, normas, orientações, códigos de conduta e esquemas de certificação;
- Diagnóstico da hospedagem e gestão de dados;
- Digitalização de serviços públicos de alto impacte;
- Criação de plataformas e infra-estruturas digitais, de serviços públicos de alto impacte, de portais de serviços partilhados e de dados abertos, de sistemas de gestão e credenciação electrónica;
- Elaboração de metodologias de avaliação e monitoramento de competências digitais, maturidade digital e simplificação e automatização de processos;
- Capacitação técnica e programas de formação e sensibilização;
- Estabelecimento de parcerias com outros reguladores.

Adicionalmente, prevê ainda a implementação de quiosques em edifícios governamentais e comunitários e a criação do Centro de Operações de Segurança (COS).

1.3. Componente 3

A componente 3 centra-se nas **oportunidades digitais para a diversificação económica** tendo em vista a dinamização do ecossistema de empreendedorismo digital, o fomento do emprego digital, a criação de conteúdos digitais, a melhoria das acessibilidades digitais e das competências digitais.

Esta componente inclui essencialmente sub-projectos de assessoria e assistência técnica, e a aquisição de hardware e software. Neste âmbito destaca-se:

- O reforço da capacidade institucional através da criação de portais electrónicos, fomento de

start-ups, programas universitários para desenvolver empreendedores digitais;

- O apoio ao desenvolvimento de novas empresas digitais e
- A elaboração e implementação da estratégia nacional de formação em competências digitais (básicas, intermédias e avançadas), com foco na capacitação de jovens e pessoas desempregadas.

1.4. Componentes 4 e 5

A componente 4 e a componente 5, pelo tipo de actividades envolvidas, não apresentam impactes negativos.

A componente 4 tem como objectivo principal o apoio técnico e financeiro à implementação do projecto e medição dos resultados. Cobre aspectos relacionados com a gestão ambiental e social, aprovisionamento, gestão financeira, monitorização e avaliação, e capacitação.

A componente 5 cobre aspectos de contingência e emergenciais, incluindo desastres climáticos e naturais e emergências de saúde pública, com a facilitação de pagamentos a grupos vulneráveis de pessoas e apoio a micro, pequenas e médias empresas. Procura ainda responder a desafios imediatos de liquidez que visem a redução das demissões e a ocorrência de falências.

1.5. Potenciais riscos e impactes

Entre os principais **riscos e impactes positivos** destaca-se:

- A criação e qualificação de emprego digital num sector com baixa representatividade na economia nacional;
- A criação de emprego local associado a obras civis e instalações;
- O aumento da conectividade digital que permitirá acelerar a inclusão de população de áreas remotas e desfavorecidas;
- O aumento da literacia, da escolaridade e da inclusão digital;
- O aumento dos serviços públicos online;
- O reforço de infra-estruturas de telecomunicações;
- A alavancagem de *hubs* tecnológicos ligados à tecnologia e à inovação e
- O aumento das empresas de tecnologia da informação e comunicação (TIC), como seja o caso de empresas de software, start-ups digitais, empresas de infra-estrutura TIC, comércio e serviços online, e empresas criativas digitais.

Relativamente aos potenciais **riscos e impactes negativos**:

- Em termos ambientais, destacam-se os que estão associados a obras civis, incluindo (a) resíduos de construção e demolição, (b) ao funcionamento das instalações e edifícios, incluindo resíduos orgânicos, domésticos e não domésticos, e (c) à produção de resíduos electrónicos;
- Do ponto de vista social, os principais riscos estão relacionados com a necessidade de aquisição de terras, influxo de mão de obra, discriminação no acesso a condições, desigualdade de oportunidade, acidentes de trabalho, doenças associadas à Segurança e Saúde Ocupacional (SSO), doenças transmissíveis e casos de Violência Baseada no Género, incluindo Exploração e Abuso Sexual e/ou Assédio Sexual (VBG/EAS/AS).
- Para além dos impactes socioeconómicos e em Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) assinalados, há ainda a considerar impactes tecnológicos na sociedade, fundamentalmente associados à discriminação (desigualdade no acesso e enviesamento algorítmico) e à segurança (violação da privacidade e da protecção de dados pessoais e ataques cibernéticos).

1.6. Abrangência dos sub-projectos

O PADA tem uma abrangência de actuação nacional, com maior foco nas regiões periurbanas e rurais e nas áreas com grupos vulneráveis, nomeadamente, mulheres, pessoas portadoras de deficiência e minorias etnolinguísticas.

As comunas associadas ao tipo de zonas geográficas assinaladas na Tabela 2 encontram-se em fase de identificação e serão definidas ao longo da implementação do Projecto.

Tabela 2 – Abrangência dos sub-projectos das Componentes 1, 2 e 3.

Componentes	Geográfica	Institucional	Comunitária
Componente 1 Inclusão digital nas regiões periurbanas/rurais	▪ Zonas geográficas não servidas ou mal servidas em termos de conectividade ▪ Zonas transfronteiriças ▪ Zonas cobertas por fibra óptica ▪ Áreas alvo para promoção da literacia digital	▪ Instituições públicas não servidas ou mal servidas em termos de conectividade ▪ Fundo de Apoio Social (FAS): rede de agentes ou embaixadores digitais ▪ Empresas estatais	▪ Implementadores Comunitários de Inclusão Digital: Organizações não-governamentais (ONGs), Grupos comunitários e Grupos sociais elegíveis ▪ Comunidades carenciadas
Componente 2 Plataforma digital para a prestação de serviços públicos	▪ Cobertura nacional (servidores públicos e o público em geral)	▪ Escola Nacional de Administração e Políticas Públicas (ENAPP) ▪ Agência de Protecção	N/A

Componentes	Geográfica	Institucional	Comunitária
		de Dados ▪ Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social (MINTTICS)	
Componente 3 Oportunidades digitais para a diversificação económica	▪ Cobertura nacional	▪ Instituto Nacional de Apoio às Micro, Pequenas e Médias Empresas (INAPEM) ▪ Instituto Nacional de Emprego e Formação Profissional (INEFOP)	N/A

1.7. Arranjos institucionais e parceiros institucionais

O PADA será implementado com base no arranjo institucional descrito na

Figura 1. O IMA será responsável, de forma geral, pela implementação do Projecto, através da constituição de uma Unidade de Implementação do Projecto (UIP).

A Unidade de Implementação do Projecto (UIP) é responsável pela implementação geral e coordenação diária do Projecto, incluindo: Gestão financeira e aquisições; Monitorização e avaliação das actividades; Elaboração de planos de trabalho e orçamentos anuais; Elaboração de relatórios de progresso e relatórios de monitorização e avaliação; Gestão de aspectos ambientais e sociais; Coordenação de Programas específicos - Conectividade de Banda Larga, Inclusão Digital e Apoio ao Empreendorismo Digital - e Coordenação com os Ministérios, Departamentos, Institutos e Agências relevantes.

A implementação deve ser articulada com dois projectos do Banco Mundial, nomeadamente o Diversifica+ em execução pelo Ministério do Planeamento (MINPLAN) e o Kwenda em execução pelo Fundo de Apoio Social (FAS).

Figura 1 – Arranjo institucional do PADA.



O PADA será implementado pelo IMA, com o apoio de 11 parceiros institucionais: Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social (MINTTICS), Ministério da Acção Social, Família e Promoção da Mulher (MASFAMU), Direcção Nacional de Registos e do Notariado do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos (MINJUSDH), Instituto Angolano de Comunicações (INACOM), Agência de Protecção de Dados (APD), Instituto Nacional de Fomento da Informação (INFOSI), Escola Nacional de Administração e Políticas Públicas (ENAPP), Instituto de Emprego e Formação Profissional (INEFOP), Fundo de Apoio Social (FAS), Instituto Nacional de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (INAPEM) e Banco Nacional de Angola (BNA).

3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PI

No âmbito das NAS em aplicação, as partes interessadas (PI) subdividem-se em três grupos:

- **Partes afectadas**: Pessoas, grupos e outras entidades que são directamente influenciadas, positivamente ou negativamente, pelo projecto e/ou que foram identificadas como mais susceptíveis às mudanças associadas ao projecto, e que precisam de ser estreitamente envolvidas na identificação dos impactos e do seu significado, bem como na tomada de decisões sobre medidas de mitigação e gestão;
- **Outras partes interessadas**: Indivíduos, grupos e entidades que podem não sofrer impactos directos do projecto, mas que consideram ou entendem que os seus interesses são afectados pelo projecto e/ou que podem afectar o projecto e o processo da sua implementação de alguma forma;
- **Grupos vulneráveis**: Pessoas que podem sofrer um impacto desproporcionado ou ser ainda mais prejudicadas pelo(s) projecto(s) em comparação com quaisquer outros grupos devido ao seu estatuto vulnerável, e que podem exigir esforços especiais de envolvimento para garantir a sua representação equitativa no processo de consulta e de tomada de decisões associado ao projecto.

Tendo em conta os objectivos do PADA, a Tabela 3 apresenta o mapeamento das PI por componente.

As PI do PADA abrangem: população peri-urbana, população rural, grupos vulneráveis (mulheres, pessoas portadoras de deficiência, minorias etnolinguísticas), start-ups e empresas, Organizações Não Governamentais (ONG) e associações representantes da sociedade civil, entidades públicas, estudantes universitários e academia.

Nas secções seguintes descreve-se cada uma das PI identificadas.

Tabela 3 – Partes interessadas por componente

Componente	Objectivos	Partes interessadas (PI)	Tipo de PI
Componente 1 Inclusão digital nas regiões periurbanas/rurais	Aumentar o acesso digital e a literacia digital através da proliferação de mais e melhores acessos, como seja o caso da disponibilização de **banda larga em áreas remotas**, fornecimento de **dispositivos inteligentes a populações desconectadas**, **formação em competências digitais** a população vulnerável, transferência de **conteúdos online** sobre empreendedorismo.	População peri-urbana	Parte afectada
		População rural	Parte afectada
		Grupos vulneráveis	Parte afectada
		ONG e Associações representantes da sociedade civil	Outra parte afectada
		Líderes tradicionais locais	Outra parte afectada

Componente	Objectivos	Partes interessadas (PI)	Tipo de PI
Componente 2 Plataforma digital para a prestação de serviços públicos	Desenvolvimento da **infra-estrutura pública digital** para expansão de serviços públicos e administrativos da **Janela Única do Serviço Público** e reforço da interoperabilidade do IMA. Criação de um quadro de governação de **dados partilhados**, **infra-estruturas partilhadas**, **portal de dados abertos** e de **serviços electrónicos**. **Digitalização** dos principais serviços públicos. Desenvolvimento da plataforma de autenticação e da credencial de **identificação digital**. Desenvolvimento de frameworks associados à **cibersegurança** e à **protecção de dados**, incluindo a reforma legal e regulamentar, a criação do **CIRT**, a concepção/implementação da **Estratégia Nacional de Cibersegurança**, a concepção/implementação de **programas de sensibilização** para o público em geral, **alunos universitários** e **Administração Pública**.	Entidades públicas, incluindo os parceiros institucionais do PADA	Parte afectada
		População em geral	Outra parte afectada
		Estudantes universitários	Parte afectada
		Academia	Parte afectada
		Empresas	Outra parte afectada
Componente 3 Oportunidades digitais para a diversificação económica	Fortalecimento do **ecossistema de empreendedorismo digital** do país, através i) do reforço da capacidade de incubadoras e aceleradoras de apoio a start-ups digitais e a da intensificação da formação técnica e mentoria para empreendedores digitais, ii) do estabelecimento ou ampliação do Veículo de Financiamento Semente (subsidiação de start-ups digitais). Criação de **emprego digital** (empresários digitais ou com valências TIC). Desenvolvimento de **conteúdos digitais** para acelerar a inclusão digital. Desenvolvimento de **acessibilidades digitais** para **grupos vulneráveis**, incluindo portadores de deficiência e raparigas e mulheres. Desenvolvimento de **competências digitais** em escolas e centros	Mulheres	Grupo vulnerável
		Pessoas portadoras de deficiência	Grupo vulnerável
		Minorias etnolinguísticas	Grupo vulnerável
		Jovens empreendedores	Parte afectada
		Start-ups	Parte afectada

Componente	Objectivos	Partes interessadas (PI)	Tipo de PI
	vocacionais.		

3.1. População peri-urbana e rural

A **população peri-urbana** abrange grupos sociais que vivem nas zonas de transição entre os centros urbanos e áreas rurais. O crescimento populacional destas zonas está sobretudo relacionado com migração interna e falta de habitação acessível nos centros urbanos. A maior parte da população vive em áreas com baixa cobertura de infra-estruturas (água potável, saneamento e energia), acessos viários e transportes, sendo a habitação maioritariamente precária e de construção própria. Em virtude da estrutura demográfica nacional, estas áreas caracterizam-se em termos demográficos pela elevada percentagem de população jovem, com baixa escolaridade, e um índice de envelhecimento baixo. Os agregados familiares são extensos e alargados. O rendimento é sobretudo proveniente da economia informal e resulta de pequenos negócios. Estas zonas apresentam altos níveis de pobreza multidimensional e vulnerabilidades decorrentes da pobreza, da exclusão e da VBG. Em função da proximidade aos centros urbanos, a literacia financeira e digital pode variar substancialmente.

A **população rural** cobre cerca de 40 a 45% da população nacional. Vive essencialmente da agricultura, da pesca, da caça e da pecuária, utiliza práticas tradicionais com baixa incorporação tecnológica, e é muito dependente dos recursos naturais para a sua subsistência. As áreas rurais caracterizam-se em termos demográficos por elevadas taxas de fecundidade, baixo índice de envelhecimento, estruturas familiares extensas e comunidades de base tradicional e baixos níveis de literacia e escolaridade. O acesso à educação e à saúde é limitado e a taxa de abandono escolar é elevada, especialmente entre as raparigas, que iniciam muito cedo a trabalhar, em tarefas do agregado familiar ou da comunidade. As infra-estruturas são muito precárias ou inexistentes, aumentando o risco de doenças e de mortalidade, sobretudo infantil e materna, e a economia local é inexistente. A acessibilidade a centros urbanos é também muito limitada. Nestas áreas, as autoridades tradicionais ainda desempenham papéis importantes na mediação social e na gestão de conflitos. Apresentam índices de pobreza multidimensional muito elevada, baixa resiliência climática e insegurança alimentar, migração de jovens para áreas urbanas e elevada exclusão económica, social, financeira e digital.

No caso dos sub-projectos com reassentamento físico e económico, as Pessoas Afectadas pelo Projecto (PAP) deverão ser igualmente consultadas de acordo com o Quadro Política de Reassentamento (QPR).

3.2. Grupos vulneráveis

Entende-se por **grupos vulneráveis** pessoas que podem sofrer um impacto desproporcionado ou ser ainda mais prejudicadas pelo(s) projecto(s) em comparação com quaisquer outros grupos devido ao seu estatuto vulnerável, e que podem exigir esforços especiais de envolvimento para garantir a sua

representação equitativa no processo de consulta e de tomada de decisões associado ao projecto. Incluem-se nestes grupos, as mulheres, as Pessoas com Deficiência e as minorias etnolinguísticas.

As mulheres representam 51% da população angolana. A maior parte vive em áreas periurbanas e rurais e está ligada à economia informal. De um modo geral a taxa de literacia e escolaridade é baixa, apresentam taxas de desemprego e subemprego elevadas e estão expostas a Violência Baseada no Género (VBG).

As Pessoas com Deficiência (motora, visual, auditiva, mental), representam menos de 5% da população nacional. A maior parte dos casos tem acessibilidade física e digital muito limitada, não está integrada na formação ou ensino, é excluída das oportunidades e emprego formal e vive em situação de pobreza e exclusão social, sem acesso adequado a serviços essenciais.

A minorias etnolinguísticas estão representadas em Angola por mais de 90 grupos, encontrando-se os mais relevantes no Sul de Angola, nas Províncias do Namibe, Cuando Cubango e Cunene (Khoisan) e no Leste de Angola, nas Províncias de Lunda e do Moxico (Tchokwé, Lunda, Luvale e Mbunda).

3.3. Start-ups e Empresas

Angola tem vendo a registar um crescimento significativo no seu ecossistema de inovação, particularmente na Província de Luanda, que aumentou a sua posição no ranking do *Global Startup Ecosystem Index*[2] do Relatório anual Startup Blink de 2024. O aumento de startups está sobretudo associado a *fintechs* e pagamentos digitais, saúde, educação, e-commerce, logística, agricultura e mobilidade urbana.

O Decreto Presidencial n.º 272/24 de 5 de Dezembro de 2024 institui a Estratégia Nacional para e-Startups Tecnológicas, incluindo o apoio a infra-estruturas (incubadoras, centros colaborativos, mediatecas, "Digital.ao"), o fomento da economia digital, e-commerce, e participação global do empresariado angolano e o desenvolvimento institucional, capacitação e normatização antedigital.

Em Maio de 2025, o INAPEM formalizou uma parceria com a IFC (Corporação Financeira Internacional, do Grupo Banco Mundial) para acelerar a criação do quadro legal. Esta parceria engloba a revisão técnica do anteprojecto de Lei, a criação de instrumentos complementares (como certificações digitais de start-ups), capacitação institucional e maior articulação entre o governo, o sector privado e a academia.

De acordo com os últimos dados publicados no Recenseamento de Empresas e Estabelecimentos (REMPE)[3], Angola contava em 2019 com 83.722 empresas das quais, 67% do sector formal e 33% do

[2] StartupBlink | Uncover the Global Innovation Economy Winners.
[3] INE-Instituto Nacional De Estatísticas.

sector informal. A maior concentração de empresas ocorre na Província de Luanda, com 48,7%. A estrutura empresarial nacional inclui empresas em nome individual (40,3%), sociedades por quotas (21,1%), sociedades unipessoais (4,3%), sociedades anónimas (12,2%), empresas públicas (0,1%), e o restante corresponde a actividades não formalizadas (sector informal).

3.4. ONG e associações representantes da sociedade civil

De acordo com o Fórum das Organizações Não Governamentais em Angola (FONGA)[4], Angola tem mais de 300 ONG registadas no país, a maior delas a trabalhar em projectos de educação e alfabetização, saúde e combate ao HIV/ SIDA, Direitos humanos e cidadania, segurança alimentar e agricultura sustentável, protecção ambiental, assistência a grupos vulneráveis (crianças, mulheres e pessoas com deficiência). Existem três estruturas de coordenação nacionais: FONGA (Fórum das ONGs Angolanas), CONGA (Comité de ONGs Internacionais em Angola) e redes temáticas como a ANGO-NET e a Rede de Mulheres e Rede das Crianças.

O projecto de lei das ONG foi aprovado na generalidade em Maio de 2023 pela Assembleia Nacional de Angola. Permanece desde essa data com a comissão de especialidade.

3.5. Entidades públicas

As **entidades públicas** abarcam as entidades da Administração Central e da Administração Local do Estado e o seu funcionamento é regulamentado constitucionalmente e por diplomas específicos.

A Administração Central do Estado é composta pelos órgãos superiores da administração pública responsáveis pela formulação, coordenação e execução das políticas públicas em todo o território nacional. Entre estas entidades, destaca-se no âmbito do PADA os Ministérios, as Secretarias de Estado, e os Institutos Públicos.

A Administração Local do Estado é composta pelos órgãos administrativos desconcentrados da Administração Central, responsáveis pela execução das atribuições do Estado nos níveis provincial, municipal e inframunicipal. Entre estas entidades, destaca-se no âmbito do PADA os Governos Provinciais, as Administrações Municipais e as Administrações Comunais.

Considerando os objectivos do PADA, as instituições públicas apresentam desafios em termos de gestão de processos, recursos humanos e maturidade digital, sendo de destacar neste último ponto, a falta de infra-estruturas, a baixa integração entre sistemas, a baixa oferta de serviços digitais (que aumenta a necessidade do atendimento presencial), falta de interoperabilidade e padronização digital e limitações relativamente à protecção de dados e cibersegurança.

[4] FONGA - Foro das ONGs Angolanas | Forus.

De destacar nesta PI, a importância dos parceiros institucionais do PADA, nomeadamente: Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social (MINTTICS), Ministério da Acção Social, Família e Promoção da Mulher (MASFAMU), Direcção Nacional de Registos e do Notariado do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos (MINJUSDH), Instituto Angolano de Comunicações (INACOM), Agência de Protecção de Dados (APD), Instituto Nacional de Fomento da Informação (INFOSI), Escola Nacional de Administração e Políticas Públicas (ENAPP), Instituto de Emprego e Formação Profissional (INEFOP), Fundo de Apoio Social (FAS), Instituto Nacional de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (INAPEM) e Banco Nacional de Angola (BNA).

3.6. Estudantes universitários e Academia

De acordo com o Anuário Estatístico do Ensino Superior 2021-2022[5] o subsistema de ensino superior contava nesse ano académico com um total de 98 instituições, das quais 30 públicas e 68 privadas. O subsistema é composto por 7 escolas superiores (5 públicas e 2 privadas), 68 institutos superiores (13 públicos e 55 privados), 22 universidades (11 públicas e 11 privadas) e 1 academia pública.

Nesse mesmo ano académico, graduaram-se 27.058 estudantes em Angola. Entre os cursos com maior número de diplomados, destaca-se o curso de Direito, com 2.455 formados, o que representa 9,1% do total, dos quais 700 (2,6%) oriundos de instituições públicas e 1.755 (6,5%) de instituições privadas. O curso de Enfermagem formou 1.519 estudantes (5,6%), 521 provenientes do ensino público (1,9%) e 998 do ensino privado (3,69%). De notar que, 9,6% dos graduados pertencem à área STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática) e 9,9% à área STEAM (que inclui também as Artes).

[5] Publicacao_638739876858725106.pdf.

4. RESULTADOS DAS ASCULTAÇÕES ÀS PI

Até à elaboração do presente documento a auscultação às partes interessadas foi realizada em duas fases: a primeiro fase entre Março e Julho de 2023 e a segunda fase entre Julho e Agosto de 2025.

Até Novembro de 2023 o IMA fez envolvimento de partes interessadas através de reuniões, entrevistas, cartas oficiais, e-mails, anúncios públicos na TV, rádio, website e newsletter. O resumo das iniciativas realizadas encontra-se na Tabela 4. O segundo envolvimento foi realizado com base em grupos de discussão e de acordo com o programa de auscultações patente na Tabela 5.

Tabela 4 – Iniciativas de envolvimento realizadas até Novembro de 2023

Iniciativa	Data	Resumo
Encontro dos Interlocutores da Agenda de Aceleração Digital de Angola	11 de Maio de 2023	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.
Visita à Administração Distrital da Samba	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.
2.ª Edição do Fórum IMA	3 de Março de 2023	Apresentação das principais constatações do Relatório da Economia Digital Angolana a vários organismos e entidades públicas e privadas, para validação publica da informação e posterior colecta de contribuições e recomendações para fecho oficial do Relatório.
3.ª Edição do Fórum IMA	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.
Encontro com Startups e Empreendedores Digitais	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

Iniciativa	Data	Resumo
		conjunto entre o Governo de Angola (GdA) e parceiros de desenvolvimento.

Na segunda fase e no total foram auscultados 104 residentes em comunidades peri-urbanas e rurais, com representação equitativa em termos de género (50% homens e 50% mulheres). Ao nível institucional as auscultações cobriram 7 start-ups, 3 entidades públicas (2 das quais empresas), 8 estudantes e 4 professores. As auscultações foram realizadas com base em grupos de discussão.

Tabela 5 – Resumo das auscultações às partes interessadas realizado entre Julho e Agosto de 2025

Parte interessada	Descrição	Data	Hora	Método	Local	Temas
Comunidades rurais	Grupo de discussão com 13 participantes (9 homens e 4 mulheres)	20-06-2025	10:00 - 12:20	Presencial	Local: Luau Município: Luau Província: Moxico Leste	- Caracterização socioeconómica e modo de vida - Desenvolvimento de negócios locais - Utilização de meios digitais - Género e exclusão social
Comunidades rurais	Grupo de discussão com 22 participantes (11 homens e 11 mulheres)	24-06-2025	14:05 - 15:22	Presencial	Local: Cabala Município: Ícolo e Bengo Província: Bengo	- Caracterização socioeconómica e modo de vida - Desenvolvimento de negócios locais - Utilização de meios digitais - Género e exclusão social
Comunidades periurbanas	Grupo de discussão com 20 participantes (9 homens e 11 mulheres)	24-06-2025	10:00 - 11:56	Presencial	Local: Matala Município: Matala Província: Huíla	- Caracterização socioeconómica e modo de vida - Desenvolvimento de negócios locais - Utilização de meios digitais - Género e exclusão social
Mulheres	Grupo de discussão com 7 mulheres	20-06-2025	12:45 - 14:26	Presencial	Local: Luau Município: Luau Província: Moxico Leste	- Caracterização socioeconómica e modo de vida - Desenvolvimento de negócios locais - Utilização de meios digitais - Género e exclusão social
Pessoas com deficiência	Grupo de discussão com 25 participantes (17 homens e 8 mulheres)	24-06-2025	10:32 - 12:55	Presencial	Local: Catete Município: Catete Província: Bengo	- Caracterização socioeconómica e modo de vida - Desenvolvimento de negócios locais - Utilização de meios digitais - Género e exclusão social
Minorias etnolinguísticas	Grupo de discussão com 17 participantes (6 homens e 11 mulheres)	26-06-2025	11:00 - 13:00	Presencial	Local: Kapeque Município: Hoque Província: Huíla	- Caracterização socioeconómica e modo de vida - Desenvolvimento de negócios locais - Utilização de meios

Parte interessada	Descrição	Data	Hora	Método	Local	Temas
						digitais - Género e exclusão social
ONG e Associações Representantes da Sociedade Civil	Grupo de discussão com participação de 7 ONG/associações: NaturAngola, ANDA, ONG Criskari, Enere Angola, Yali Angola, ONG Global Shapers Community Luanda, AADIMD ONG	24-07-2025	14:10 – 15:45	Online	Plataforma online "Microsoft Teams"	- Vulnerabilidade em Angola - Informação e acesso digital - ONG/associações e meios digitais - ONG/associações e PADA
Start-ups	Grupo de discussão com participação de 7 empresas: Kapata, Narisrec, PIONAI, Oketra, SIS Angola, Sungos e ETCHI	18-07-2025	17:07 - 18:42	Online	Plataforma online "Google Meet"	- Desafios e motivações dos empreendedores - Impacte do digital nos negócios e nos serviços públicos - Economia digital
Entidades públicas	Grupo de discussão com participação de 2 homens e 1 mulher, representantes do IGCA	30-07-2025	10:25 - 11:05	Online	Plataforma online "Microsoft Teams"	- Uso do digital nas entidades públicas - Conteúdos digitais - Capacitação/formação
Entidades públicas/ Empresas	Grupo de discussão com participação de 3 homens e 1 mulher, representantes da Angola Cables	05-08-2025	14:02 - 15:04	Online	Plataforma online "Microsoft Teams"	- Uso do digital nas entidades públicas - Conteúdos digitais - Capacitação/formação - Componentes e subprojectos do PADA
Entidades públicas/ Empresas	Grupo de discussão com participação de 4 homens e 2 mulheres, representantes da UNITEL	06-08-2025	15:07 - 16:34	Online	Plataforma online "Microsoft Teams"	- Experiência da empresa - Inclusão Digital em Regiões Periurbanas/Rurais - Plataforma Digital para Serviços Públicos - Oportunidades Digitais para a Diversificação Económica
Estudantes universitários	Grupo de discussão com participação de 6 homens e 2 mulheres, representantes da Universidade Católica de Angola	01-08-2025	16:00 - 17:46	Online	Plataforma online "Microsoft Teams"	- Contacto com o digital - Aceleração digital - Serviços públicos online - Conteúdos digitais - Capacitação/formação

Parte interessada	Descrição	Data	Hora	Método	Local	Temas
Academia	Grupo de discussão com participação de 3 homens e 1 mulher, professores universitários da Universidade Técnica de Angola e Universidade Católica de Angola	06-08-2025	17:05 - 18:17	Online	Plataforma online "Microsoft Teams"	- Aceleração digital - Serviços públicos online - Conteúdos digitais - Capacitação/formação
Parceiros institucionais	Workshop sobre as Regras e Procedimentos dos Projectos Financiados pelo PADA	25-04-2025	14:00 – 18:00	Presencial	IMA	- Ciclo de Vida do Projecto – IPF - Implementação do Projecto de acordo as normas ambientais e sociais - Procedimentos de Aquisições e adjudicação de contractos - Arranjos de implementação PADA

Os capítulos seguintes apresentam o resumo dos grupos de discussão realizados na segunda fase, destacando os aspectos mais relevantes para o PADA por parte interessada. Em anexo encontram-se os resumos individuais de cada grupo de discussão.

4.1. Comunidades rurais e periurbanas

As comunidades rurais e peri-urbanas apresentam níveis de escolaridade baixos, com predominância do ensino primário nas comunidades mais rurais e do ensino secundário nas comunidades peri-urbanas. As principais ocupações económicas estão ligadas ao sector informal e cobrem actividades de comércio, agricultura, pesca, pecuária, ensino e saúde, e administração pública. O quotidiano destas comunidades é marcado pelos trabalhos domésticos, normalmente sob a responsabilidade das raparigas e das mulheres, e pelas várias ocupações económicas.

Exceptuando actividades que sejam executadas em regime nocturno, a maior parte da população inicia as suas actividades diárias na comunidade muito cedo (entre as 4h e as 6h da manhã) e terminam igualmente cedo (por volta das 10h ou 21h), devido à falta de energia.

Não existem estabelecimentos de ensino suficientes, obrigando muitas vezes os jovens a deslocarem-se para fora das comunidades, e os centros de formação profissional não existem. É notória a fuga dos jovens devido à falta de oportunidades locais e de estabelecimentos de ensino onde possam fazer a sua progressão escolar e académica.

A falta de oportunidades económicas é um dos principais obstáculos ao desenvolvimento local. A

ausência de incentivos ao empreendedorismo e de infra-estruturas básicas (energia, água, vias de acesso) limita a criação de negócios sustentáveis, levando muitos jovens a abandonar a região. As pequenas unidades industriais artesanais e rudimentares estão associadas a moagens, panificadoras, fábricas de blocos e pequenos espaços de produção de bebidas tradicionais.

Nota-se uma grande dependência de meios de subsistência locais, como seja o caso de pequenas lavras para prática de agricultura de subsistência. As culturas agrícolas de subsistência variam de província para província, destacando-se o milho, feijão, mandioca, rama de batata, batata-doce, batata rena, couve, jimboa, kissaca, feijão macunde, feijão manteiga, feijão castanho, feijão catarino, caju, citrinos, dendém – óleo de palma, ginguba e frutas sazonais. Nas áreas com acesso à água, consegue-se obter através da pesca fluvial o bagre, o cacusso, a chopa e marisco. Em algumas regiões, os recursos locais incluem ainda a produção de mel e a pecuária (gado bovino, suíno e caprino), usado para consumo e venda. Algumas famílias vendem carne de caça fumada (veado, javali e outros animais de pequeno porte).

A maioria das famílias possui casa própria, de autoconstrução, mas as habitações são muito precárias, maioritariamente de pau-a-pique ou bloco de adobe.

A malária, as infecções respiratórias, a diarreia, as doenças gastrointestinais e a cólera são as doenças mais frequentes. Há dificuldade de acesso a cuidados de saúde, devido à distância às unidades sanitárias, falta de medicamentos e falhas na qualidade do atendimento.

Entre os principais desafios, destaca-se a falta de energia eléctrica, saneamento e água canalizada; dificuldades de transporte; rendimento insuficiente das actividades informais; desemprego entre os jovens, mesmo após formação; responsabilidades domésticas desproporcionais para as mulheres; e escassez de emprego formal e formação profissional.

As mulheres relataram maiores dificuldades de acesso ao trabalho e educação, devido a normas sociais que restringem a sua autonomia. Há relatos de violência doméstica, gravidez precoce e abandono escolar. Persistem desigualdades de género, discriminação social e exclusão, sobretudo para mulheres, pessoas com deficiência e idosos.

O aumento dos casos de gravidez precoce (12-13 anos), por rapazes da mesma faixa etária, estão associados a relações intergeracionais motivadas por condições de vulnerabilidade. Por outro lado, práticas culturais como o “efico”, onde as meninas são apresentadas como preparadas para relacionamentos sexuais, contribuem igualmente para os casos de gravidez precoce.

A violência contra a mulher manifesta-se de várias formas: Física (espancamentos em conflitos conjugais, por ciúmes ou consumo de álcool, muitas vezes normalizados) e Sexual (mulheres forçadas a manter relações com companheiros, configurando violência conjugal). As denúncias são feitas às

autoridades tradicionais e polícia local. Há forte preconceito em relação à autonomia e liderança feminina, o que perpetua casos de violência doméstica, sobretudo física.

A pobreza, informalidade e exclusão digital são realidades presentes nestas comunidades. Para além das mulheres, pessoas albinas e com deficiência são também discriminadas na comunidade.

O acesso a meios digitais é desigual. Muitos possuem telemóveis, mas o uso de ferramentas digitais mais avançadas é limitado por falta de internet, custos elevados e baixa literacia digital. Os mais jovens usam mais a internet para actividades educativas e de lazer, mas a precariedade da internet e da electricidade continua a ser entrave.

Cerca de 3/4 da população tem acesso a equipamentos móveis analógicos. Os telefones analógicos são amplamente usados, especialmente em zonas rurais, pela autonomia da bateria. Os smartphones são usados por jovens e comerciantes para acesso ao WhatsApp e ao Facebook.

As baixas condições financeiras não permitem a compra de recarga de dados. Nos agregados familiares, são os jovens que mais usam telemóveis, independentemente do sexo, para redes sociais e mensagens via WhatsApp.

Na generalidade o uso de telemóveis ainda é pouco explorado, quer pela dificuldade de aquisição de equipamentos, quer pelo receio de burlas, informações falsas e aliciamento para sequestros. Necessitam de formação em empreendedorismo, gestão de negócios, uso de aplicativos digitais para gestão financeira e pagamento de impostos. Reconhecem que as ferramentas digitais podem optimizar compras, serviços, processamento de salários e pagamentos com segurança e rapidez.

Contudo, o uso ainda é limitado pela falta de cultura digital, capacidade técnica e acesso a ATM. Não consideram a língua uma barreira, mas sim a falta de energia, sinal de banda larga e condições financeiras para aquisição de dispositivos. Reconhecem que a internet facilita negócios, transacções financeiras seguras, interacção com clientes e fornecedores, rentabilização do tempo e gestão de tarefas. No entanto, alertam para o aumento de burlas online. Consideram que a internet aproxima as pessoas dos serviços públicos, como seja o caso do NIF, criar empresas através do Guiché Único, pagar impostos, realizar cadastros virtuais e aceder a concursos públicos.

As seguintes contribuições foram indicadas para o PADA:

- Promover formações em competências digitais e empreendedorismo local;
- Criar programas de apoio à juventude, com foco em acesso à educação e inserção laboral;
- Melhorar infra-estruturas básicas (energia, internet, transportes) para permitir uso eficaz de ferramentas digitais;
- Desenvolver projectos de capacitação e inclusão para mulheres, com foco em geração de

renda;

- Fomentar a sensibilização comunitária sobre igualdade de género, violência e direitos humanos;
- Realização de acções de formação que promovam a criação de negócios;
- Criação de oportunidades de emprego locais;
- Acesso a informações via telemóvel sobre dinâmicas mundiais, notícias nacionais, empregos e oportunidades de negócios.

Outras contribuições gerais foram mencionadas, incluindo construção de centros de saúde equipados, com maternidade e ambulância; acesso a água canalizada; contratação de professores qualificados; aumento da formação académica local; alfabetização nocturna para as mulheres (permitindo que crianças e jovens estudem de dia e as mães à noite, após concluírem as suas tarefas); e construção de parques infantis e espaços de lazer.

4.2. Grupos vulneráveis

4.2.1. Minorias etnolinguísticas

As minorias etnolinguísticas, referidas na NAS 7 como Povos Indígenas/Comunidades Locais Historicamente Desfavorecidas da África Subsaariana (PI/CLHDAS), constituem grupos que mantêm modos de vida, línguas, tradições e estruturas sociais distintas da sociedade dominante. Estas minorias são reconhecidas na NAS 7 como tendo "identidades e aspirações distintas daquelas dos demais grupos dominantes nas sociedades nacionais e, em geral, estão em situação de desvantagem devido aos modelos tradicionais de desenvolvimento".

Em Angola, incluem-se nestas categorias comunidades com forte ligação cultural, espiritual e económica aos seus territórios e recursos naturais, vivendo de forma tradicional, frequentemente através do nomadismo, pastorícia, caça e agricultura de subsistência. A maioria destas comunidades encontra-se em zonas remotas e em condições de elevada vulnerabilidade económica. A sua fixação, em habitações muito precárias feitas na generalidade de madeira e capim, sem água potável, saneamento e energia, deve-se à perda gradual dos seus territórios de caça e à degradação ambiental. O nível literário e a escolaridade nestas comunidades são muito baixos (normalmente até à 3.ª ou 4ª classe), e a falta de documentos de identificação é notória. Devido às práticas culturais e ao modo de vida, estas comunidades são frequentemente marginalizadas.

A ausência quase total de escolarização e de competências técnicas torna inviável, neste momento, a implementação de negócios estruturados ou actividades comerciais independentes.

Verificam-se fortes desigualdades de género e violações sistemáticas de direitos humanos,

especialmente em mulheres e crianças. A estrutura familiar é profundamente patriarcal e as mulheres estão limitadas em participar em decisões. A presença de violência doméstica é notória, existindo relatos de violações sexuais. As crianças não têm acesso à escola e começam a ajudar os pais com 5 e 6 anos nas lavras e na procura de lenha e água.

As doenças, normalmente associadas a parasitoses intestinais, malária e quadros de desnutrição, são geralmente tratadas através da medicina tradicional, devido à falta de postos de saúde locais.

O acesso à internet é muito precário, limitando-se ao uso de telemóveis analógicos. O número de pessoas com telemóveis é muito limitado e os equipamentos são basicamente usados para conversação com familiares ou pessoas próximas. O custo elevado leva a que o acesso à internet, redes sociais ou aplicações digitais seja praticamente inexistente. A maioria dos membros da comunidade vê as tecnologias como sendo um recurso distante e inacessível.

No caso das comunidades San, as principais recomendações dadas para o PADA foram: realização urgente de acções de registo civil e emissão de documentos; criação de programas educativos e de alfabetização bilíngue, com foco na valorização cultural San; desenvolvimento de projectos para obtenção de renda e protecção social; e implementação de políticas informativas referentes à recuperação e valorização da cultura e identidade San.

No âmbito do programa, prevê-se a definição de um quadro de envolvimento e de acções preparatórias para a elaboração de um futuro Plano dos Povos Indígenas/Minorias Etnolinguísticas (PPI/ME), destinado a promover a participação efectiva das minorias etnolinguísticas em todas as fases de implementação e monitorização das actividades.

4.2.2. Pessoas com deficiência

As pessoas com deficiência ocupam os seus dias com tarefas domésticas, cuidados com as crianças, cultivo da lavra e pequenos negócios adaptados às suas limitações físicas. O dinheiro obtido é utilizado na compra de outros bens de primeira necessidade para sobrevivência da família. O nível de escolaridade pode ir até ao ensino secundário. A tomada de decisão no agregado familiar cabe maioritariamente aos homens.

A condição de vulnerabilidade é agravada pela inexistência de habitações dignas, falta de condições económicas, formação académica inadaptada e limitada, dificuldades em aceder a alimentação e dificuldades no acesso ao transporte para sua locomoção.

De um modo gera, existem dificuldades no acesso a instituições públicas e maus-tratos no acesso a serviços públicos (incluindo na administração municipal do bairro). O atendimento nas unidades de saúde é também precário e faltam rampas de acesso a muitas instituições. No geral, sentem que as instituições públicas não estão preparadas para atender um deficiente auditivo e visual.

Têm expectativa de aprender e explorar mais ferramentas digitais, que apoiem no desenvolvimento de negócios e da economia. O uso de telemóvel é feito essencialmente através de equipamentos analógicos. Algumas pessoas já usam os telemóveis para fazer negócios, embora nem todos tenham condições de adquirir um aparelho de qualidade e capacidade de usá-lo.

Acreditam também que as aplicações digitais poderão ajudar muito para a digitalização de documentos, cópias, a possibilidade de pessoas mudas conseguirem apresentar e explicar um produto que estejam a vender. Poderão também fomentar o marketing digital e as vendas online, que poderão ter um maior alcance dos clientes e uma melhor gestão do negócio; ao aumento dos agentes de venda que conectam as lojas com os clientes.

As seguintes recomendações foram endereçadas ao PADA: criação de bibliotecas; criação de centros de formação profissional com cursos sobre utilização de ferramentas digitais; criação de empresas para gerar empregos; cursos de empreendedorismo; sensibilização da sociedade e das empresas sobre a necessidade de contratação das pessoas com deficiência através de um mecanismo de inclusão; e apoio ao auto-emprego para pessoas com deficiência.

4.2.3. Mulheres

A escolaridade das mulheres varia em função do tipo de comunidade. Nas comunidades mais rurais a escolaridade é melhor, tendendo a aumentar nas comunidades mais urbanas. De um modo geral, é comum priorizar-se a escolarização dos rapazes relativamente às raparigas.

As crianças começam a trabalhar cedo nas lavras, aos 8 anos já têm tarefas específicas. Conforme crescem, as meninas assumem tarefas domésticas e os rapazes, a partir dos 11 anos, recolhem objectos sólidos para venda ou vendem outros produtos, como combustível.

As mulheres que têm emprego formal, depois das suas responsabilidades profissionais, dedicam-se às tarefas domésticas e aos negócios. As mulheres que não têm emprego formal iniciam com tarefas domésticas, preenchendo o resto do dia com negócios informais. No agregado familiar, as mulheres decidem sobre alimentação, vestuário e material escolar das crianças, enquanto os homens decidem sobre compras de bens, escolha de escola e assuntos externos.

O rendimento obtido nessas actividades é utilizado, na sua maioria, para a compra de alimentos. Os negócios locais considerados com maior potencial para gerar emprego feminino são os supermercados, clínicas, boutiques, armazéns de fardos e salões de beleza.

Os principais obstáculos apontados são a falta de empresários dispostos a investir, apoios financeiros locais, condições básicas (água, luz, saneamento) para sustentar negócios e poder de compra. A maior barreira para as mulheres liderarem negócios é a falta de capital, além da necessidade de formações em empreendedorismo, gestão de negócios, uso de aplicações digitais, corte e costura, pastelaria e

alfabetização para mulheres com pequenos negócios domésticos.

Há elevada incidência de violência contra a mulher, incluindo agressões físicas, abandono e humilhações públicas ou intrafamiliares. Muitos homens impedem as mulheres de trabalhar ou fazer negócios, não querendo mulheres independentes. É frequente encontrar casos de gravidez precoce em meninas de 12 anos, resultante de relações intergeracionais com homens de 20 a 30 anos, aliciadas com bens ou dinheiro, aproveitando-se da pobreza das famílias.

O meio digital mais usado pelas mulheres é o telefone, por ser barato e fácil de transportar. As jovens usam mais os telefones digitais com recurso a planos diários. Os telemóveis são usados para acesso rápido a informações (WhatsApp), produtos e preços (Facebook), receitas (YouTube), serviços, pesquisas académicas, concursos públicos, cursos online, pagamentos e gestão de tarefas. As principais desvantagens apontadas para o uso do digital é a falta de energia, qualidade do sinal de internet, consumo excessivo pela facilidade/ atractividade de uso, e burlas digitais.

Como recomendações ao PADA, apontaram-se as seguintes: Formação em economia digital para mulheres; Formação em empreendedorismo, gestão de negócios, corte e costura, pastelaria e alfabetização; Criação de oportunidades de negócio sustentáveis com investimento local; Reforço da energia eléctrica para dinamizar negócios e uso digital; Retomar banda larga gratuita para pesquisas e serviços online.

Outras recomendações mencionadas: Eliminação de seitas religiosas que exploram sexualmente mulheres sob pretexto de cura; Melhoria do saneamento básico, água potável e acesso a saúde de qualidade; Programas de educação sexual para prevenção de VIH/SIDA e gravidez precoce.

4.3. Start-ups

A importância das start-ups é destacada pela capacidade que têm de criar soluções para necessidades especificas a nível local e assim responderem a lacunas do mercado através da inovação.

Entre as principais dificuldades para as start-ups destaca-se a burocracia administrativa e documental nas entidades reguladoras, a falta de comunicação entre as instituições do Estado que apoiam a constituição de empresas (como AGT, Guiché Único e INSS), a volatilidade do sistema económico nacional associada à inflação, monopólio, dificuldades infra-estruturais relacionadas com energia e acesso à internet, bem como estradas no caso do sector da logística, o acesso a recursos financeiros e tecnológicos, o desconhecimento da legislação, ausência de um quadro regulatório específico (que se encontra ainda em desenvolvimento), e a obtenção de certificados de protecção da propriedade intelectual. De um modo geral, as start-ups consideram que a burocracia existente dificulta a protecção eficaz dessas criações, desincentivando a inovação.

Relativamente aos apoios disponíveis para a criação de start-ups, consideram que a maioria das incubadoras estão a prestar um mau serviço aos empreendedores. O uso do digital está normalmente associado a plataformas digitais para o desenvolvimento do negócio (aplicação móvel e uma aplicação web, redes sociais, cloud para o armazenamento de dados).

No que concerne à Academia, as start-ups são da opinião que não existe uma estrutura académica completa que responda de forma satisfatória às exigências do mercado digital angolano. É necessário preparar melhor os estudantes, académicos e potenciais empreendedores para este novo cenário.

Defendem uma maior aposta no desenvolvimento de software, com programas curriculares actualizados em frameworks para desenvolvimento web e mobile — uma tendência crescente, especialmente no contexto das start-ups. Referem ainda a necessidade de incentivar práticas de desenvolvimento e automação, uma vez que, actualmente, muitos empreendedores apresentam boas ideias, mas o mercado carece de profissionais capazes de as transformar em soluções digitais operacionais.

Denota-se ainda uma grande carência de infra-estruturas laboratoriais nas instituições de ensino, com poucos laboratórios devidamente equipados para práticas nas áreas de hardware, redes e cibersegurança. O acesso à internet e a equipamentos tecnológicos continua limitado, e a inovação é pouco valorizada dentro da própria academia.

Relativamente às principais dificuldades da infra-estrutura digital nacional, destacaram: necessidade de plataformas que facilitem as transacções financeiras entre países, interligação entre redes sociais, websites e outros serviços (é por vezes burocrática e dispendiosa), interligação totalmente digital para garantir a protecção dos dados dos clientes em diversos serviços, pagamentos digitais electrónicos (obrigam a transferência bancária e algumas não aceitam o cartão VISA), infra-estruturas de internet (conectividade), baixa introdução de tecnologias emergentes, como a Inteligência Artificial (IA) e a Internet das Coisas (IoT), custo elevado dos serviços digitais (incluindo infra-estruturas de servidores em cloud, armazenamento e ligações de qualidade), falta de cloud local (o que obriga à contratação no exterior) e ausência de sites ou emails corporativos nas administrações e no governo provincial de Luanda dificulta a gestão documental.

Destacaram como conteúdos digitais relevantes: materiais ligados à formalização do sistema e à inclusão digital, desde a infância; criação de “jangos digitais” via satélite nas zonas onde há pouca rede móvel, envolvendo sobas e moradores; linguagem gestual e traduções em línguas nacionais, além de reforçar a acessibilidade para pessoas com deficiência visual; alfabetização digital básica (incluindo o uso de telemóveis para redes sociais, pagamentos móveis e saúde), bem como de educação emocional para jovens em risco, orientada para o desenvolvimento de carreira e competências.

A segurança da informação foi identificada como o principal risco a ter em conta. Para além da

necessidade urgente em formar profissionais especializados em segurança cibernética, referem que os alunos licenciados estão a integrar o mercado com uma mentalidade muito focada no emprego no sector público e sem orientação para o empreendedorismo.

4.4. Entidades públicas

De acordo com a entidade pública auscultada - Instituto Geográfico e Cadastral de Angola (IGCA) - a aceleração digital em Angola enfrenta obstáculos significativos de ordem financeira, institucional e infra-estrutural.

Os projectos são desenvolvidos ao nível superior e as instituições ficam sem recursos financeiros próprios. No caso do IGCA, embora o apoio técnico tenha sido viabilizado por uma consultora externa, a inexistência de infra-estruturas digitais adequadas e a fragmentação de sistemas - como o Sistema Integrado de Registo e Qualificação (SIRQ), Janela Única e sistema da Autoridade Geral Tributária (AGT) - dificultaram a interoperabilidade e geraram custos extras não previstos.

A expansão nacional da plataforma digital enfrenta limitações por falta de equipamentos, complexidade na implementação e desigualdade no acesso a internet e energia em várias regiões. O armazenamento digital, por exemplo, ainda representa altos custos operacionais, inviáveis para muitas instituições públicas.

Além da questão tecnológica, há desafios relacionados com a comunicação institucional e com a falta de conteúdos digitais acessíveis sobre temas relevantes como delimitação territorial, levando à desinformação e conflitos fundiários. Também foi destacada a fragilidade da aplicação das leis, muitas vezes desconhecidas ou ignoradas pelos próprios órgãos públicos.

A inclusão digital é outro ponto crítico, especialmente para grupos vulneráveis que não têm acesso a tecnologias básicas. A simples disponibilização de conteúdos não é suficiente — é preciso garantir que esses cheguem efectivamente ao público-alvo. Nas zonas rurais, a digitalização é vista como essencial para garantir justiça e reconhecimento de direitos fundiários, sobretudo comunitários.

Para uma transformação digital eficaz, é fundamental investir na base operacional do serviço público. A capacitação de funcionários, especialmente os do atendimento directo ao cidadão, é urgente. Muitos servidores carecem de habilidades digitais básicas, e o uso inadequado de tempo e redes sociais afecta a produtividade. A ausência de planos estratégicos internos e a dependência excessiva de consultores externos agravam o problema.

Por fim, destaca-se a necessidade de modernizar a formação técnica, com laboratórios funcionais em instituições de ensino, e implementar cursos de informática básica para os quadros da administração pública. A transformação digital depende, sobretudo, do fortalecimento das capacidades humanas e

operacionais do Estado.

4.5. Empresas

Na óptica das empresas auscultadas, a digitalização das entidades públicas em Angola enfrenta desafios estruturais significativos, mas também oferece oportunidades para a transformação social e económica do país. As principais dificuldades identificadas passam pela escassez de data centres, falta de equipamentos tecnológicos (como servidores com GPU) e conectividade deficiente, sobretudo em regiões rurais. O data centre da Angola Cables, por exemplo, opera com 90% da sua capacidade, evidenciando a urgência de investimento em infra-estruturas.

Apesar das limitações, existem esforços para desenvolver soluções digitais nacionais. A Angola Cables destaca o seu trabalho com empresas ligadas à AGT, promovendo a organização digital e a integração no ecossistema fiscal. No entanto, a falta de conectividade em zonas rurais impede a inclusão de muitas comunidades na economia digital.

As empresas reconhecem a importância da educação digital e defendem estratégias para introduzir tecnologia nas escolas, especialmente nas zonas periurbanas e rurais. Sugerem a criação de centros com acesso à internet, acções de formação, fornecimento de equipamentos e estímulo ao empreendedorismo local, permitindo que as comunidades desenvolvam soluções sustentáveis a partir das suas próprias realidades.

Ao nível da Administração Pública, a digitalização é vista como crucial para a modernização dos serviços. As empresas propõem a criação de plataformas integradas que permitam o acesso a documentos e dados pessoais, facilitando a tomada de decisões com base em indicadores reais (população, pobreza, educação, entre outros). Contudo, a falta de conectividade, os processos arcaicos e a ausência de plataformas integradas continuam a dificultar o progresso.

Foram identificados três grandes riscos: a cibercriminalidade, a falta de continuidade dos projectos e a escassez de mão-de-obra qualificada. Para mitigá-los, é necessário capacitar quadros locais e garantir a transferência de conhecimento nos projectos digitais. A prática de contratar consultores externos sem formar técnicos locais compromete a sustentabilidade dos investimentos realizados.

A ligação entre o meio académico e o tecido empresarial é ainda fraca. Embora existam muitos jovens formados em Tecnologias de Informação (TI), muitos encontram-se desempregados por falta de experiência prática. As empresas defendem a criação de programas de estágio profissional que preparem os estudantes para o mercado, com uma formação mais prática e contextualizada.

As empresas também reconhecem a importância da produção de conteúdos digitais desde o ensino primário, com foco na segurança online, uso correcto das redes sociais, acesso aos serviços públicos e

cidadania digital. Defendem igualmente conteúdos que incentivem o empreendedorismo digital, como comércio electrónico (e-commerce), mobile money, marketing digital e a criação de pequenos negócios com poucos recursos.

A inclusão digital em regiões rurais enfrenta limitações severas, como a escassez de equipamentos e a falta de continuidade sempre que empresas privadas abandonam as comunidades. Foi defendido que o Estado deve garantir as infra-estruturas básicas (energia, internet, equipamentos), sobretudo nas escolas, e facilitar o acesso a smartphones e computadores a preços acessíveis.

Destaca-se a importância de quatro pilares fundamentais para a inclusão digital: equipamentos acessíveis, conectividade fiável, literacia digital e políticas públicas eficazes. A título de exemplo, a Unitel já lançou a rede 5G em Luanda, mas continua a manter a rede 2G, considerada obsoleta, o que representa custos acrescidos e entraves à transformação digital. Existem também entraves fiscais na importação de equipamentos tecnológicos, o que contribui para o aumento dos preços ao consumidor.

Foram propostas diversas plataformas digitais para serviços essenciais como a emissão do Bilhete de Identidade, passaportes, consultas e exames médicos, acesso a medicamentos, bem como um sistema de entrega multicanal que permita aos cidadãos acompanhar o andamento dos seus processos administrativos. A digitalização do ensino superior e do sector agrícola (com plataformas logísticas para a venda de produtos) foi igualmente sugerida.

Casos de burlas digitais, como os registados via Multicaixa Express, reforçam a necessidade urgente de se investir em literacia digital. A ausência de uma base de dados sobre ciberataques e a fraca presença de grandes empresas em plataformas digitais nacionais foram apontadas como fragilidades do actual ecossistema digital.

A digitalização é vista como um instrumento essencial para a diversificação económica. No sector da saúde, por exemplo, foi sugerida a criação de sistemas de triagem digital que reduzam deslocações desnecessárias aos hospitais. Aplicações como a Yango e a Heetch demonstram que o digital pode gerar emprego imediato e facilitar o acesso a novas formas de trabalho.

Recomenda-se evitar soluções uniformes (“one size fits all”) e desenhar estratégias adaptadas às vocações locais — como a reabilitação de antigas indústrias de calçado, aço e café. A criação de ecossistemas digitais locais, com ligação directa entre educação, formação e criação de negócios, é vista como essencial para assegurar a empregabilidade e promover a inovação sustentável no país.

4.6. Academia

A aceleração digital em Angola enfrenta profundas desigualdades regionais. Províncias do litoral como Luanda, Lubango e Namibe estão mais preparadas, enquanto o centro, norte e sobretudo o leste

e sul do país continuam excluídos digitalmente. A falta de conectividade, electricidade e a fraca literacia digital impedem a expansão equitativa da transformação digital.

Apesar destes desafios, há sinais de progresso. Start-ups e fintechs mostram crescimento, com o Projecto Angola Startups a ser citado como um exemplo de dinamismo por segmentos. No entanto, o custo elevado da internet e a escassez de equipamentos continuam a limitar o acesso. A formação digital é ainda fraca nas escolas e universidades, agravada pela falta de laboratórios, equipamentos e visão pedagógica voltada para a inovação.

Foi defendido que a digitalização deve começar na base, com conteúdos mais relevantes desde o ensino primário. O modelo educativo tradicional deve ser substituído por um sistema mais crítico e prático, alinhado com os desafios actuais da sociedade. A falta de confiança no digital – visível na relutância em fazer pagamentos online ou usar plataformas digitais – foi identificada como um entrave. A confiança no ecossistema digital só será possível com boa governação, segurança de dados, acções práticas e não apenas leis.

O acesso aos serviços públicos online ainda é problemático: apesar da existência de plataformas como o Guiché Único, muitos cidadãos acabam por recorrer aos serviços presenciais devido à ineficiência digital. A morosidade nos registos de imóveis, por exemplo, impede o acesso ao crédito e trava o crescimento económico. Foi sugerida a digitalização e interoperabilidade dos serviços, bem como a possível terceirização para empresas privadas com capacidade técnica.

Em termos de conteúdos digitais, defende-se a inclusão de temas como literacia financeira, empreendedorismo, inteligência artificial e histórias de sucesso locais. A educação empreendedora deve ser valorizada como estratégia para transformar mentalidades nas zonas rurais, onde a agricultura e o pasto ainda são prioritários. Nestes contextos, o digital só terá impacto se estiver associado à melhoria directa das condições de vida.

4.7. Estudantes universitários

A aceleração digital em Angola, vista pelos jovens universitários, revela um misto de potencial e desafios. Muitos estudantes têm interesse crescente pelo mundo digital, combinando áreas como engenharia informática e marketing digital, e procurando soluções inovadoras, como plataformas para zungueiras ou serviços digitais para igrejas. Contudo, enfrentam obstáculos como o alto custo da internet, limitação de pacotes de dados e fraca literacia digital. Mesmo com acesso a smartphones, muitos jovens só usam redes sociais, sem acesso pleno a plataformas mais robustas.

Os estudantes auscultados defendem que o principal entrave é a falta de alfabetização digital, especialmente entre camadas vulneráveis. Há também desconfiança generalizada nas compras online, devido à informalidade dos vendedores e ao medo de burlas. Aponta-se a necessidade de verificação de

negócios digitais e maior protecção ao consumidor. A introdução de impostos para vendas pelo WhatsApp gerou preocupação, pois pode afastar pequenos empreendedores digitais.

No acesso aos serviços públicos online, existem exemplos positivos (como a emissão de passaportes ou declarações universitárias), mas também queixas sobre burocracia e sistemas ineficazes, como no RUPE. Muitos defendem a digitalização completa dos documentos básicos do cidadão e integração com métodos de pagamento digitais. Sugere-se ainda o uso de inteligência artificial na fiscalização pública, para garantir legalidade e respeito nos atendimentos.

Sobre os conteúdos digitais, os jovens destacam a necessidade de promover educação cívica, boas práticas sociais e normas de convivência através de plataformas acessíveis. Propuseram a criação de aplicações de auditoria digital e transparência, bem como plataformas educativas e interactivas para zonas rurais. Sublinhou-se também a importância de digitalizar conteúdos culturais e históricos e criar condições para inclusão digital em comunidades desfavorecidas.

Na formação e capacitação, os estudantes apontam a falta de acesso gratuito à internet nas universidades, ausência de laboratórios e falta de apoio à materialização de projectos académicos. Muitos trabalhos são desenvolvidos, mas acabam esquecidos, devido à falta de financiamento ou parcerias. Defende-se a criação de centros comunitários de tecnologia nas províncias e de um Acelerador Tecnológico e de Conhecimento, para que Angola acompanhe a evolução digital global.

4.8. ONG/ Associações

Em Angola, a vulnerabilidade social manifesta-se de forma mais acentuada nos sectores socioeconómico, alimentar, educacional e de género, afectando principalmente comunidades rurais e periurbanas. As mulheres, especialmente as vítimas de Violência Baseada no Género (VBG), continuam entre os grupos mais afectados. A falta de acesso à educação formal contribui para um ciclo de exclusão que atinge crianças, jovens e adultos, prejudicando o desenvolvimento do país. A educação, incluindo a digital, é vista como ferramenta essencial para combater estas fragilidades.

Foi sublinhado que a crise socioeconómica compromete o acesso à saúde, educação e formação profissional, sendo necessário implementar acções integradas de sensibilização e literacia digital, com enfoque em saúde sexual e reprodutiva. O uso de ferramentas digitais é apontado como uma via eficaz para promover inclusão, denúncia de abusos e disseminação de informação em comunidades remotas.

As pessoas com deficiência, idosos e crianças foram identificados como os grupos mais expostos à exclusão, enfrentando barreiras físicas, sociais e estruturais, como a falta de acessibilidade e formação profissional. A ausência de apoio institucional adequado, a burocracia na legalização de ONG e o fraco envolvimento das administrações locais dificultam o trabalho das associações. A literacia digital, nestes contextos, é apontada como ponte para reduzir desigualdades e dar visibilidade a projectos sociais

menos reconhecidos.

A nível digital, muitas ONG já utilizam plataformas online e redes sociais, embora enfrentem limitações como o fraco acesso à internet e o baixo nível de literacia digital. Algumas organizações desenvolvem aplicações híbridas (online e offline) e parcerias para formação certificada. Foi destacada a necessidade de conteúdos educativos inclusivos e adaptados às línguas e realidades locais, incluindo temas como higiene menstrual, energia, clima, ambiente e literacia jurídica e emocional.

Sugeriu-se também a criação de quiosques digitais ou balcões móveis comunitários para facilitar o acesso a serviços públicos, nomeadamente o registo civil. Uma associação revelou planos para lançar uma plataforma para localizar e acompanhar crianças em situação de risco, promovendo melhor coordenação entre instituições de acolhimento.

Finalmente, foi defendido que a formação digital nas zonas rurais e periurbanas pode gerar oportunidades de emprego, desde que acompanhada de transferência efectiva de conhecimento e capacitação local, evitando dependência externa e promovendo a autonomia comunitária.

5. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DAS PI

5.1. Partes interessadas envolvidas

O programa de envolvimento das PI abrange as partes afectadas (positivamente ou negativamente), outras partes interessadas e grupos vulneráveis (mulheres, pessoas com deficiência e minorias etnolinguísticas) anteriormente identificadas, ao longo do ciclo de vida do projecto.

São partes positivamente afectadas pelo PADA: população periurbana, população rural, grupos vulneráveis (mulheres, pessoas portadoras de deficiência e minorias etnolinguísticas), start-ups, entidades públicas, estudantes universitários e academia.

São partes negativamente afectadas pelo PADA: Pessoas Afectadas pelo Projecto (PAP), sujeitas a processos de reassentamento físico ou económico, conforme Quadro Política de Reassentamento (QPR) do PADA.

São outras partes interessadas: empresas, ONG e Associações representantes da sociedade civil, líderes tradicionais locais e parceiros institucionais.

O envolvimento destas PI deve ser feito ao longo do ciclo do projecto, considerando 3 fases:

- Fase inicial: imediatamente após a entrada em efectividade do projecto, com vista à avaliação de riscos e impactes, avaliação de necessidades, percepção de expectativas, caracterização de vulnerabilidades e divulgação do mecanismo de participação das PI;
- Ao longo do projecto: acompanhando a execução das actividades do projecto, tendo como foco a avaliação do impacte efectivo do projecto, melhorias/ recomendações e divulgação do mecanismo de participação das PI;
- Na fase final do projecto: na fase de encerramento do projecto, com foco na avaliação do impacte efectivo do projecto.

O envolvimento de PI/CLTHDAS é realizado com base em procedimentos específicos, conforme descrito no capítulo seguinte.

A localização dos sub-projectos vai ser definida ao longo da execução do PADA, razão pela qual pode ser necessário actualizar a lista de partes interessadas envolvidas.

5.2. Métodos de envolvimento

O programa de envolvimento das PI terá em conta os métodos patentes na Tabela 6.

Tabela 6 – Métodos de envolvimento de PI

Fase	Método de envolvimento	Documento de suporte
Fase inicial	Grupos de discussão (GD)	Resumo
	Reuniões institucionais	Acta da reunião
	Procedimentos PI/CLTHDAS	Relatório
Ao longo do projecto	Inquéritos	Relatório
	Grupos de discussão (GD)	Resumo
	Mecanismo de reclamação	Relatório mensal
	Reuniões institucionais	Acta da reunião
	Acções de sensibilização	Resumo
	Procedimentos PI/CLTHDAS	Relatório
Na fase final	Inquéritos	Relatório
	Reuniões institucionais	Acta da reunião
	Procedimentos PI/CLTHDAS	Relatório

O PEPI do PADA será implementado com base nos seguintes métodos de envolvimento:

- Grupos de discussão: encontros organizados com grupos pequenos de participantes (variável entre 6 e 12 pessoas) para discutir temas específicos relacionados com o projecto, como percepções, necessidades, impactes esperados, expectativas ou preocupações;
- Reuniões institucionais: encontros formais (incluindo workshops) com representantes de instituições públicas, privadas, ONG, universidades ou autoridades locais para apresentar o projecto, recolher opiniões, estabelecer entendimentos, acordos ou parcerias ou coordenar acções;
- Acções de sensibilização: eventos informativos sobre a forma de workshops ou campanhas;
- Inquéritos: ferramenta de recolha de dados quantitativos e/ou qualitativos por meio de formulários estruturados (presenciais, telefónicos ou digitais), aplicados a uma amostra representativa da população-alvo ou de forma censitária;
- Mecanismo de reclamação: instrumento formal e estruturado que permite que indivíduos, comunidades ou partes interessadas afectadas por um projecto possam apresentar reclamações, preocupações ou sugestões, e receber respostas e soluções adequadas de forma justa, acessível e transparente.

Os resultados do envolvimento serão comunicados através de resumos feitos com base em triangulação da informação, actas e relatórios.

Todos as sessões de envolvimento realizadas deverão ser enumeradas nos relatórios de progresso e no relatório do PEPI a realizar de acordo com a matriz de responsabilidade (*vide* Capítulo 6). Os métodos de envolvimento assinalados devem ser igualmente aplicados aos planos de gestão as empresas subcontratadas.

´Conforme NAS 7, para os PI/CLTHDAS, os procedimentos de envolvimento a seguir incluem as seguintes etapas:

1) Mapeamento prévio de comunidades, estruturas sociais lideranças tradicionais e relações territoriais;

2) Assinatura do Consentimento Livre, Prévio e Informado (CLPI), conforme modelo no Anexo 6;

3) Auscultação de PI/CLTHDAS, considerado:

    a. o modelo cultural, incluindo tradução em língua local, materiais de comunicação adaptados às características culturais e mobilização dos participantes em função dos calendários culturais e agrícolas;

    b. inclusão de grupos vulneráveis internos, sem criação de desigualdades entre lideranças tradicionais e pessoas vulneráveis;

    c. apoio de facilitadores comunitários, incluindo ONG locais ou especialistas culturais locais que conhecem e interagem com os PI/CLTHDAS;

    d. a partilha dos resultados das auscultações de forma transparente e participativa:

4) Acesso facilitado ao Mecanismo de Reclamação do Projecto.

Todas as etapas associadas aos procedimentos de envolvimento de PI/CLTHDAS devem ser resumidas num relatório específico.

5.3. Articulação com outros instrumentos de salvaguardas

O programa de envolvimento das PI tem responsabilidades repartidas entre:

a) Unidade oficial de gestão e implementação do projecto, (IMA);
b) Prestadores de Bens e Serviços (PBS) e
c) Empreiteiros.

A descrição das responsabilidades encontra-se no Capítulo 6.

Cabe ressalvar nesta secção, a necessidade de articular o PEPI do PADA com os Procedimentos de Envolvimento das PI a elaborar no âmbito de planos de gestão específicos, como seja o caso do Plano

de Gestão Ambiental e Social (PGAS), do Plano de Reassentamento (PR), do Plano de Gestão do Tráfego (PGT) e do Plano de Resposta a Emergências (PRE), pelos Prestadores de Bens e Serviços (PBS) e Empreiteiros.

5.4. Planeamento das acções de envolvimento

As acções a realizar por fase estão listadas na Tabela 7.

Tabela 7 – Métodos de envolvimento de PI

Fase	Método de envolvimento	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Fase inicial	GD com partes afectadas	6	NA			
	GD com outras partes interessadas	2	NA			
	GD com grupos vulneráveis	3	NA			
	Reuniões institucionais com parceiros	3	NA			
	Procedimentos PI/CLTHDAS	1	NA			
Ao longo do projecto	GD com partes afectadas	A definir em função dos sub-projectos				
	GD com outras partes interessadas					
	GD com grupos vulneráveis					
	GD com PAP					
	Acções de sensibilização					
	Reuniões com PAP					
	Reuniões com partes afectadas					
	Reuniões institucionais com parceiros					
	Reuniões institucionais com outras partes interessadas					
	Mecanismo de reclamação					
	Inquéritos a PI					
	Inquéritos a PAP					
	Procedimentos PI/CLTHDAS					
Fase final	Inquéritos a PI	NA				A definir em função dos sub-projectos
	Inquéritos a PAP	NA				
	Reuniões com partes afectadas	NA				
	Reuniões institucionais com parceiros	NA				
	Reuniões institucionais com outras partes interessadas	NA				
	Procedimentos PI/CLTHDAS	NA				

A falta de indefinição dos sub-projectos não permite a quantificação das acções a realizar ao longo do projecto, bem como na fase final.

6. RECURSOS E RESPONSABILIDADES

6.1. Responsabilidades

A implementação do PEPI pelas partes contratualmente envolvida no PADA é realizada com base numa matriz de responsabilidades que envolve, regra geral, e a definir caso a caso, perfis de competências profissionais do lado da UIP e do lado das empresas contratadas.

Os especialistas contratados pela **UIP** são responsáveis, dentro das suas especialidades, por:

- Rever a aprovar documentos e instrumentos de gestão;
- Elaborar e/ou supervisionar a implementação dos instrumentos de gestão;
- Actualizar o mapa das auscultações às partes interessadas em função dos sub-projectos aprovados;
- Realizar auscultações independentes a partes interessadas e PAP;
- Realizar consultas públicas no âmbito da Avaliação de Impacte Ambiental;
- Garantir conformidade com as NAS e as directrizes do *Environmental and Social Framework* (ESF);
- Monitorar os impactes durante as fases de construção, operação e desmobilização;
- Supervisionar a implementação de medidas de mitigação;
- Preparar relatórios regulares para a UIP e o Banco Mundial;
- Divulgar o mecanismo de reclamação;
- Participar de auditorias e inspecções no local, bem como, em reuniões de missão do Banco Mundial.

Do lado das **empresas contratadas (PBS e empreiteiros)**, em função do tipo de sub-projecto e, de forma cumulativa ou individual, devem ser assegurados vários perfis de competências, entre os quais:

- Especialista social.

O especialista social das empresas contratadas é responsável por:

- Realizar auscultações às partes interessadas;
- Apresentar um mapa actualizado de acções de envolvimento;
- Reportar os resultados das acções de envolvimento nos relatórios mensais.

6.2. Recursos

Para a realizar as auscultações a partes interessadas e às PAP em todas as fases do projecto, bem como, para divulgar o mecanismo de reclamação, a UIP vai necessitar de recursos financeiros conforme Tabela 8.

Tabela 8 – Recursos financeiros alocados à UIP para implementação do PEPI

Rubrica	Quantidade	USD
Concepção e impressão de flyers e cartazes do Mecanismo de Reclamação	5 000	75 000,00
Aquisição de caixas de reclamação	50	2 500,00
Realização de GD com partes afectadas	100 - 200	220 000,00
Realização de GD com outras partes interessadas	100 - 200	220 000,00
Realização de GD com grupos vulneráveis	100 - 200	220 000,00
Realização de acções de sensibilização	50 - 100	60 000,00
Realização de reuniões institucionais (incluindo workshops)	15 - 30	45 000,00
Outras auscultações incluindo PI/CLTHDAS	A definir	150 000,00
TOTAL		992 500,00

7. MECANISMO DE RECLAMAÇÃO

O Mecanismo Reclamações (MR) é um instrumento essencial de gestão social que permite aos trabalhadores expressarem preocupações, reclamações ou denúncias de forma segura, acessível e confidencial. O MR deve ser sensível a temas de género e responder adequadamente a incidentes relacionados com EAS/AS, incluindo *Sexual Orientation and Gender Identity* (SOGI).

Os principais objectivos do MR são (a) receber e tratar reclamações de forma acessível, transparente e eficaz, (b) garantir que problemas e preocupações sejam resolvidos rapidamente, antes que escalem para conflitos ou acções judiciais e (c) permitir que os trabalhadores tenham capacidade de exprimir a sua insatisfação sem receios de retaliação, salvaguardando os seus direitos.

Para garantir a sua efectividade o mecanismo deve ser acessível, gratuito, confidencial, com vários canais para apresentação de reclamações e transparente em relação ao processo e prazos de análise e resposta. Deve ainda possibilitar o recurso a instâncias superiores caso a reclamação não se resolvida localmente.

Os MR (trabalhadores e comunidades) do PADA apresentam uma abordagem sensível à EAS/AS, que cobre 7 princípios:

1) Imparcialidade: o tratamento das reclamações deve ser realizado de forma justa, sem julgamentos prévios ou discriminação, ou interferências externas, e com base em critérios técnicos e legais. A investigação deve ser conduzida por pessoas ou entidades independentes, capacitadas e sem vínculos de interesse com as partes envolvidas;
2) Velocidade e proporcionalidade: os casos devem ser tratados com celeridade, respeitando prazos razoáveis que respondam à gravidade da reclamação; as respostas e medidas adoptadas devem ser proporcionais à natureza e à gravidade do incidente;
3) Acessibilidade: o mecanismo deve ser simples de compreender e fácil utilização a qualquer pessoa, devendo estar disponível em vários formatos e canais (telefone, presencial, digital), e em línguas locais, se necessário;
4) Confidencialidade: confidencialidade total no tratamento da reclamação com vista a proteger a identidade da vítima e evitar estigmatização;
5) Transparência: os procedimentos devem ser claros e a comunicação aberta com as partes sobre o andamento do processo;
6) Efectividade: o mecanismo deve responder de forma eficaz e apresentar medidas concretas de mitigação, protecção e responsabilização. As acções correctivas devem ser seguidas de forma a assegurar a eficiência;
7) Inclusivo: deve permitir que pessoas de diferentes grupos sociais e vulneráveis possam

recorrer ao mecanismo.

Para a pessoa que sofreu EAS/AS, o mecanismo deve assegurar 3 princípios:

1) Abordagem centrada na sobrevivente: a vítima deve estar no centro de todas as decisões, e a sua autonomia e vontade deve ser respeitada; o mecanismo deve ser capaz de criar os serviços de acompanhamento necessários (psicológicos, médicos, legais e sociais);
2) Confidencialidade e anonimato: a protecção de identidade da vítima é obrigatória e o anonimato deve ser garantido sempre que solicitado; a informação deve ser de acesso restrito e apenas facultada às pessoas autorizadas e responsáveis pela análise do caso;
3) Segurança da sobrevivente: a vítima não pode sofrer represálias ou intimidações após a apresentação da reclamação, devendo ser imediatamente implementadas medidas de protecção física e emocional, incluindo transferência do local de trabalho, apoio psicossocial e acompanhamento contínuo.

Os pressupostos assumidos neste capítulo relativamente aos MR aplicam-se a todas as partes contractualmente associadas ao PADA, incluindo UIP e empresas contratadas e subcontratadas e integram o disposto no Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) – PPA, datado de 7 de Novembro de 2023 (Instituto de Modernização Administrativa - Notícias - Projecto de Aceleração Digital de Angola).

As partes contractualmente associadas ao PADA, incluindo a UIP, responsabilizam-se pela elaboração dos documentos informativos e dos materiais de disseminação do MR, podendo, sempre que necessário e aplicável, melhorar os pressupostos definidos neste capítulo.

Particularmente no que diz respeito aos empreiteiros, o Mecanismo de Reclamação dos Trabalhadores deve ser incluído no Plano de Saúde e Segurança Ocupacional, tendo em conta a legislação nacional, as NAS e as políticas corporativas.

O MR do PADA agora descrito aplica-se às comunidades e aos trabalhadores que preferirem por esta via para a apresentação das reclamações, independentemente da existência do Mecanismo de Reclamações dos Trabalhadores das empresas contratadas e subcontratadas.

O MR do PADA é 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,
- e-Mail e

- Número de telefone específico para a recepção de reclamações.

Estes canais poderão ser utilizados para solicitar informações e apresentar reclamações e/ou sugestões, com base no formulário de reclamação incluído no Anexo IV. O tratamento dos casos VBG requerem ainda o preenchimento do consentimento informado que reconhece o compromisso da confidencialidade e a abordagem centrada na vítima (vide Anexo IV).

O MR é gerido pela UIP e inclui a formação de Pontos Focais (PF) junto a entidades chave próximas ao público-geral e em comunidades específicas para apoio ao registo de reclamações.

As reclamações registadas pelo MR são geridas numa primeira instância ao nível da UIP, 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.

Caso a reclamação não seja resolvida no primeiro nível é encaminhada para a Comissão de Gestão de Reclamações, cuja gestão será determinada pelas entidades envolvidas. Esta Comissão é composta por 3 a 7 membros representativos das partes interessadas institucionais ou áreas envolvidas na implementação das actividades do projecto.

Em caso de impasse no primeiro (UIP) e no segundo nível (Comissão de Gestão de Reclamações), 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.

As reclamações de EAS/AS serão comunicadas ao especialista Social/VBG, designado pelo Projecto para o registo de incidentes EAS/AS (CGR), no prazo de 12 horas após a ocorrência que, por sua vez, deverá informar imediatamente o Coordenador do Projecto. Sendo da responsabilidade da UIP, através do Coordenador do Projecto, informar no prazo de 24 horas o Banco Mundial, após a tomada de conhecimento do incidente, ainda que com dados muito preliminares e inconclusivos. A comunicação ao BM deve ser acompanhada do preenchimento do formulário B e C do ESIRT (informe de reporte interno do BM para incidentes de EAS/AS).

No primeiro contacto a vítima/sobrevivente deve ser informada e encaminhada aos serviços de apoio holístico que desejar obter, bem como no acesso ao Mecanismo de Reclamações e ao protocolo de tratamento de incidentes EAS/AS. Caso a vítima/sobrevivente opte por formalizar o registo de uma reclamação no MR, deve assinar um Formulário de Consentimento Informado (vide Anexo V). As reclamações relacionadas com EAS/AS devem preencher o Formulário de Registo de Reclamações EAS/AS (vide Anexo VI).

O especialista Social/VBG da UIP (CGR) deve assegurar o anonimato das partes envolvidas no processo, indicar um responsável/conselheiro(a) para acompanhamento do sobrevivente que apoie e acompanhe a vítima/sobrevivente, se esta assim desejar, às instituições específicas com serviços de apoio psicossocial, clínico, legal/jurídico e/ou segurança/protecção física, onde receberá acompanhamento adequado. A vítima/sobrevivente pode cancelar a reclamação sempre que não se sentir confortável com o andamento do processo.

O MR reconhece a importância das denúncias anónimas e a existência de um canal específico para EAS/AS.

As lições aprendidas em outros projectos permitiram estabelecer nove passos a seguir no processo de apresentação, gestão até à resolução das reclamações registadas no PADA. O detalhe destes nove passos encontra-se na Tabela 9.

Tabela 9 – Procedimentos de Gestão de Reclamações.

Passos	Acções	Procedimentos
1º Passo	Disponibilização de canais de registo de reclamações acessíveis ao público geral e aos trabalhadores do projecto	Recolha das 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 são conduzidas 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

Passos	Acções	Procedimentos
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 recurso.	Registo de Encaminhamento da reclamação para as instituições legais

O acompanhamento e monitorização do MR são feitos diariamente pelo Especialista Social da UIP. Serão realizadas reuniões periódicas de balanço sobre o ponto de situação do MR com ao Comité de Gestão de Reclamações constituído. 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.

A comunicação da decisão ao reclamante é feita por informação directa pelo especialista social da UIP, por telefone, resposta escrita ou presencialmente registado em acta de reunião (consoante o contacto disponibilizado pelo reclamante e situação em causa). Nos casos de anonimato, o reclamante deve indicar como prefere receber a resposta.

Um informe mensal sobre o status do MR é elaborado e apresentado ao Comité de Gestão de Reclamações. Os seguintes indicadores de monitorização devem ser considerados:

- Tipo de subprojecto;
- Número de reclamações recebidas;
- Distribuição de reclamações por género (Percentagem de 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;
- Percentagem de reclamações resolvidas;
- Tempo de resposta;
- Percentagem 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;
- Índice de satisfação do reclamante.

Para além dos mecanismos de reclamação locais disponibilizados os trabalhadores podem submeter as suas reclamações de forma gratuita, confidencial e em qualquer idioma, através dos canais independentes do Banco Mundial sempre que considerarem que os seus direitos foram violados e não foram cumpridas as políticas do Banco Mundial. Os dois canais disponíveis são: GRS (*Grievance Redress Service*) e Painel de Investigação.

O *Grievance Redress Service* (GRS) recebe reclamações de qualquer parte afectada por projectos financiados pela instituição, incluindo trabalhadores. Cobre, entre outros aspectos, violações às Normas Ambientais e Sociais (NAS), como condições laborais inadequadas, EAS/AS, falta de pagamento ou demissão injusta, riscos graves à saúde e segurança ocupacional e falhas no funcionamento do Mecanismo de Reclamações local. A comunicação com este serviço é feita através dos seguintes meios:

- Email: grievances@worldbank.org
- Formulário Online: https://www.worldbank.org/en/projectsoperations/products-and-services/grievance-redress-service
- Carta:
  The World Bank
  Grievance Redress Service (GRS)
  1818 H Street NW, Washington, DC 20433, USA
- Ou carta submetida nos escritórios do Banco Mundial em Angola:

  Avenida Lenine, Edifício Domus Business Center, 8º andar

  Luanda, Angola

O Painel de Inspecção é usado por comunidades ou indivíduos directamente afectados por projectos que considerem que deve haver revisão formal da actuação do Banco Mundial, no caso de falha das suas políticas. A comunicação com este serviço é feita através dos seguintes meios:

- Email: ipanel@worldbank.org
- Formulário Online: https://www.inspectionpanel.org
- Carta:
- The Inspection Panel
  1818 H Street, NW
  Mail Stop: MC10-1007

Washington, DC 20433, USA

Quer o GRS, quer o Painel de Inspecção, operam com a confidencialidade máxima e estão comprometidos com a protecção de quem denuncia. O seu uso não substitui os canais locais.

8. ACOMPANHAMENTO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS

O acompanhamento do PEPI será realizado a três níveis:

a) Por consultores contratados pela UIP, responsáveis pela realização de envolvimento de PI ao longo do ciclo do projecto;

b) Pela UIP, responsável pelo envolvimento de parceiros institucionais e pela elaboração e implementação do mecanismo de reclamação e pela comunicação de resultados ao Banco Mundial numa base trimestral;

c) Pelos Prestadores de Bens e Serviços (PBS) e Empreiteiros através de iniciativas de envolvimento inseridas nos planos de gestão aprovados e dos relatórios de salvaguardas.

Assim que os sub-projectos do PADA estiverem definidos em termos de abrangência geográfica, este PEPI deve ser actualizado, com vista a incluir um programa detalhado de acompanhamento das partes interessadas.

Os seguintes indicadores devem ser reportados pelos dois níveis:

- Número de acções de envolvimento de PI realizadas por tipo;
- Número de PI envolvidas por género;
- Número de reclamações apresentadas por tipo e género;
- Riscos e impactos identificados;
- Sugestões.

REFERÊNCIAS

2016. “Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial”. Banco Mundial, Washington, DC.

2018. Notas de Orientação para Mutuário NAS10. Banco Mundial

ANEXO I – AUSCULTAÇÕES COMUNIDADES RURAIS E PERIURBANAS

Parte interessada (grupo ou indivíduo)	Datas das consultas	Resumo dos comentários	Resposta da equipa de implementação do projecto	Acções de acompanhamento/ próximos passos	Cronograma/data para concluir as acções de acompanhamento
Comunidade peri-urbana da Matala (participantes: 11 mulheres e 9 homens	24 de Junho de 2025	A comunidade enfrenta actualmente desafios socioeconómicos, nomeadamente no que concerne à falta de energia eléctrica e água canalizada, desemprego juvenil, rendimentos informais baixos, e desigualdade de género. Relataram ainda surtos de malária, diarreias e cólera, dificuldade de acesso a cuidados de saúde, e também conflitos comunitários resolvidos maioritariamente por líderes tradicionais. Identificaram que as terras têm potencial agrícola e comercial (hortícolas, piscicultura, avicultura, moagem, moto-táxi), mas enfrentam carência de infra-estruturas, formação e apoio ao empreendedorismo. As mulheres e meninas são as mais afectadas pela sobrecarga doméstica, exclusão social e violência de género.	N/A	Integração da comunidade em programas de formação de empreendedorismo e literacia digital. Promover acções de sensibilização sobre igualdade de género e VBG.	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.
Comunidade rural da Cabala (participantes: 11 homens e 11 mulheres)	20 de Junho de 2025	A comunidade enfrenta carências significativas no que concerne a infra-estruturas sociais e serviços básicos. Não existem hospitais ou centro de saúde equipado, existe falta de água canalizada, o saneamento é precário e existe escassez de escolas que leccionem além da 6.ª classe. A agricultura e pesca são as principais fontes de subsistência, complementadas pelo pequeno comércio. Há carência de emprego formal, formação profissional e apoio ao empreendedorismo. As doenças mais comuns são paludismo, dores de barriga	N/A	Integração da comunidade em programas de formação de empreendedorismo e literacia digital.	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.

		e infecções urinárias, associadas à má qualidade da água. A energia eléctrica é pré-paga e relativamente estável. O uso de meios digitais é limitado por baixa literacia e falta de recursos, embora reconheçam o potencial dos telemóveis para negócios e informação. A comunidade é unida e existe um baixo índice de conflitos. As mulheres são muito activas, mas enfrentam dificuldades económicas e educativas. Foi recomendada a criação de centro de saúde com maternidade, o fornecimento de água canalizada, a criação de empregos e empresas locais, os centros de formação profissional, o reforço do ensino médio e a alfabetização nocturna para mulheres.		Apoiar projectos de empreendedorismo digital local (relacionados, nomeadamente, com a agricultura, pesca e comércio) Promover acções de sensibilização sobre igualdade de género e VBG.	
Comunidade rural do Luau (participantes: 9 homens e 4 mulheres)	20 de Junho de 2025	A comunidade enfrenta graves limitações em infra-estruturas básicas (água, energia, saneamento e saúde). A electricidade é fraca e a água é obtida em furos ou rios sem tratamento. O saneamento é precário, com lixeiras e fossas manuais. As principais doenças são malária, paludismo, diarreia e sarampo. Muitos recorrem ao Congo para cuidados de saúde mais eficazes. Há carência de emprego formal, formação profissional e oportunidades de estudo superior, levando à emigração juvenil. As mulheres mantêm múltiplas responsabilidades domésticas e de sustento, mas enfrentam desigualdade de género e casos de violência doméstica. Persistem na comunidade preconceitos contra a autonomia feminina, gravidez precoce e exclusão de pessoas com deficiência e albinismo. As actividades económicas incluem agricultura, pecuária e pequenos negócios, mas a falta de capital, formação e apoio institucional limita o	N/A	Integração da comunidade em programas de formação de empreendedorismo e literacia digital. Apoiar projectos de empreendedorismo digital local. Promover acções de sensibilização sobre	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.

		desenvolvimento. A comunidade destaca o potencial para negócios locais (clínicas, creches, comércio, hotelaria e serviços), mas denuncia a burocracia e a corrupção local como entraves ao seu desenvolvimento. O acesso digital é restrito por falta de energia, sinal de internet e literacia digital.		igualdade de género e VBG.	
Comunidade Khoisan (participantes: 6 homens e 11 mulheres)	26 de Junho de 2025	A comunidade vive em condições de extrema vulnerabilidade social, sem acesso a serviços básicos como água potável, energia, educação e saúde. A maioria dos membros não possui registo civil ou documentos de identificação, o que os exclui da participação em programas públicos. A taxa de escolarização é inferior a 5% e não existem escolas ou postos de saúde na área. A sobrevivência depende da agricultura de subsistência e de trabalhos ocasionais, frequentemente exploratórios. O uso de meios digitais é quase inexistente — apenas três pessoas possuem telemóveis simples. Foram identificados graves casos de exclusão social, discriminação étnica e violência de género, incluindo violência física e sexual contra mulheres e meninas. A infância é marcada por trabalho precoce e ausência de lazer ou educação. A comunidade sente-se estigmatizada e invisibilizada perante as instituições. A comunidade gostaria que existisse o registo civil dos seus membros, possibilidade de acesso à educação, maior valorização cultural e criação de programas de geração de renda e protecção social.	N/A	Integração da comunidade em programas de formação de empreendedorismo e literacia digital. Promover acções de sensibilização nas comunidades vizinhas.	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.
Pessoas com deficiência – Catete (participantes: 17 homens e	24 de Junho de 2025	O grupo é composto maioritariamente por pessoas com deficiência física-motora (83%), seguidas de deficiência visual e outros tipos de deficiência. As pessoas com deficiência enfrentam em Catete sérios desafios de acessibilidade, discriminação e pobreza. Muitos vivem em condições precárias, sem registo formal de propriedades, e dependem de pequenas actividades	N/A	Integração em programas de formação de empreendedorismo e literacia digital.	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a

8 mulheres)		agrícolas e comerciais para subsistência. Há relatos de maus-tratos nos serviços públicos e de tentativas de suicídio por desespero e exclusão social. O nível de escolaridade é baixo, e há uma forte carência de formação técnica e oportunidades de emprego. O uso de meios digitais é limitado, mas reconhecem o potencial da tecnologia para inclusão, geração de renda e acesso a informação, cursos e telemedicina. Recomendam a criação de bibliotecas, centros de formação digital, programas de empreendedorismo e incentivos ao auto-emprego.		Apoiar projectos de empreendedorismo digital local. Promover acções de sensibilização sobre deficiências e integração social na comunidade.	realizar.
Grupo de Mulheres – Luau (7 participantes)	20 de Junho de 2025	As mulheres participantes têm entre 19 e 58 anos e têm diferentes níveis de escolaridade, predominando o ensino médio. As mulheres têm uma forte presença em empregos formais (professoras) e negócios informais. Relatam sobrecarga de trabalho, desigualdade de género, falta de capital e oportunidades para liderar negócios. O rendimento é baixo e geralmente usado para alimentação. Enfrentam limitações estruturais (falta de energia, água, saneamento e escolas), além de violência doméstica, discriminação e gravidez precoce em meninas. Reconhecem o potencial das ferramentas digitais para melhorar a renda e o acesso à informação, mas o uso ainda é limitado por falta de energia, sinal de internet e formação. Solicitam formação em empreendedorismo, gestão, costura, pastelaria e alfabetização, bem como cursos de economia digital. Denunciam práticas culturais e religiosas que exploram ou restringem as mulheres.	N/A	Integração das mulheres em programas de formação de empreendedorismo e literacia digital. Apoiar projectos de empreendedorismo digital local. Promover acções de sensibilização sobre igualdade de género e VBG.	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.

				Diálogo com empresas de telecomunicações para melhoria do sinal de rede/internet.	
Start-ups (Kapata, Lda – Moxico; Narisrec – Cabinda/Luanda; PIONAI – Bié; Oketra – Luanda; SIS Angola – Luanda; Sungos, Lda – Luanda; ETCHI – Bié)	18 de Julho de 2025	As start-ups representam sectores diversos (apicultura, gestão de resíduos, IA/IoT[6], pagamentos digitais, seguros, turismo e logística). Todas as start-ups têm elevada dependência do digital e identificam como principais desafios a burocracia e lentidão administrativa, a falta de coordenação entre instituições públicas, a insuficiência de infra-estruturas (energia, internet, estradas, cloud local), os custos elevados de serviços digitais, o baixo acesso a financiamento e mentoria, a fraca literacia digital e a falta de capacitação técnica. Reforçam a importância da criação de data centres nacionais, melhoria da cibersegurança, apoios estruturados a start-ups e maior articulação entre governo, academia e sector privado. Destacam o contributo das start-ups para a inclusão social (criação de empregos, literacia digital, soluções sustentáveis e acessíveis) e pedem consultas nacionais para revisão do quadro regulatório.	N/A	Diálogo com as empresas detentoras das infra-estruturas essenciais ao desenvolvimento do digital (energia, internet, cloud local).	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.
Instituto Geográfico e Cadastral de	30 de Julho de 2025	O IGCA actua nas áreas de gestão de terras, cadastro, cartografia e geodesia, e já iniciou a digitalização dos seus processos, incluindo a integração da Janela Única de Concessão de Direitos com sistemas da AGT e administrações	N/A	Diálogo com as empresas detentoras das infra-	Ao longo do projecto, de acordo com o

[6] IA/IoT: Inteligência Artificial/Internet das Coisas.

Angola (IGCA)		municipais. Foram identificadas dificuldades financeiras, institucionais e técnicas relacionadas com a falta de infra-estruturas digitais, incompatibilidade entre sistemas (Cadastro Nacional, SIRQ, Janela Única, AGT) e escassez de recursos humanos qualificados. Foi destacada a importância do Sistema Nacional de Cadastro, da Infra-estrutura Nacional de Dados Geoespaciais e da Bolsa de Terras. Sugeriram a criação de plataformas digitais para licenciamento de obras e um modelo de requerimento único. Apontaram desigualdades regionais no acesso à internet e energia, custos elevados de hospedagem digital, carência de conteúdos digitais sobre administração fundiária e comunicação institucional deficiente. Reforçaram a necessidade de capacitação técnica, especialmente de funcionários do *front office*, e de planos estratégicos internos de comunicação.		estruturas essenciais ao desenvolvimento do digital (energia, internet, cloud local).	calendário de actividades a realizar.
Angola Cables (empresa de telecomunicações e soluções digitais)	5 de Agosto de 2025	A empresa destacou a escassez de *data centres* e equipamentos tecnológicos como um dos principais desafios para a expansão digital nacional. O actual *data centre* da empresa está com 90% de ocupação, reforçando a urgência de aumentar a capacidade e diversificar infra-estruturas. Sublinhou a falta de conectividade nas zonas rurais, o que impede a inclusão de comunidades agrícolas e periurbanas na economia digital. Defendeu a criação de pontos digitais em zonas remotas, integrando escolas, negócios e comunidades locais. Realçou também que a educação e a literacia digital são pilares fundamentais para o sucesso da transformação digital. Foram indicados riscos críticos: cibercriminalidade, falta de continuidade de projectos e escassez de mão-de-obra qualificada local. Sugeriu fortalecer a ligação entre academia e indústria, criar programas de estágio e capacitação prática, e reduzir a dependência de consultores externos. Propôs conteúdos digitais escolares sobre segurança	N/A	Diálogo com as empresas detentoras das infra-estruturas essenciais ao desenvolvimento do digital (energia, internet, cloud local). Apoio no desenvolvimento de *data centres*.	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.

		online, cidadania digital, uso de redes sociais, empreendedorismo e finanças digitais. Recomendou que as estratégias do PADA respeitem as especificidades locais, evitando abordagens uniformes e fomentando ecossistemas digitais adaptados à realidade municipal.		Promoção da criação de pontos digitais em zonas remotas. Desenvolvimento de conteúdos digitais sobre segurança online, utilização de redes sociais, empreendedorismo e finanças digitais para escolas, cidadãos e empresas.	
UNITEL (Empresa de Telecomunicações)	6 de Agosto de 2025	A UNITEL apresentou a sua experiência em responsabilidade digital, destacando iniciativas como o autocarro-escola móvel que leva aulas de programação a zonas rurais e as escolas virtuais em duas províncias (Huambo). Reconheceu a baixa capacidade de resposta face à elevada procura e a falta de equipamentos, conectividade e continuidade dos projectos após a sua saída das comunidades. Defendeu a necessidade de infra-estruturas públicas para garantir sustentabilidade e acesso à internet. Sublinhou quatro pilares críticos: acesso a equipamentos, conectividade, literacia digital e políticas públicas adequadas. Apontou barreiras como altos impostos sobre equipamentos, falta de integração legal e tecnológica nos serviços públicos, e a manutenção	N/A	Diálogo com as empresas detentoras das infra-estruturas essenciais ao desenvolvimento do digital (energia, internet, cloud local). Desenvolvimento de	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.

		desnecessária de redes 2G. Defendeu a criação de plataformas digitais para serviços públicos (B.I., passaportes, saúde, consultas, resultados de exames, e logística agrícola). Identificou oportunidades digitais para a diversificação económica, citando exemplos de telemedicina, motoristas de app e formação técnica. No campo dos conteúdos digitais, foi sugerido o uso do kuduro e das línguas locais para campanhas de literacia digital e inclusão. Foram ainda destacadas lacunas no ensino superior (pouco acesso a computadores), a necessidade de investir no ensino de inglês e de alinhar a digitalização com políticas de protecção e gestão de dados.		conteúdos digitais sobre segurança online, utilização de redes sociais, empreendedorismo e finanças digitais para escolas, cidadãos e empresas.	
Academia – professores universitários (Universidade Católica de Angola e Universidade Técnica de Angola)	6 de Agosto de 2025	Os professores destacaram três realidades digitais distintas em Angola: o litoral mais avançado, centro/norte com potencial e leste/sul ainda excluídos. Apontaram a existência de falta de conectividade, electricidade e literacia digital como barreiras à transformação digital. Defendem a integração da tecnologia desde o ensino primário, revisão dos conteúdos escolares e maior investimento em infra-estruturas tecnológicas. Reconhecem o crescimento das start-ups e *fintechs*, mas alertam para falta de financiamento e laboratórios universitários. Discutiram ainda a necessidade de ética digital, regulação equilibrada e confiança no sistema. Propuseram interoperabilidade nos serviços públicos e digitalização do registo predial para impulsionar a economia.	N/A	Diálogo com as empresas detentoras das infra-estruturas essenciais ao desenvolvimento do digital (energia, internet, cloud local). Desenvolvimento de conteúdos digitais sobre segurança online, utilização de redes sociais, empreendedorismo e finanças digitais	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.

				para escolas, cidadãos e empresas.	
Estudantes universitários (Universidade Católica de Angola)	1 de Agosto de 2025	Os estudantes relataram desafios no acesso à internet, na literacia digital e na falta de incentivos para o empreendedorismo online. Criaram iniciativas digitais (como websites) e defendem a existência de maior apoio institucional e financeiro. Destacaram a necessidade de formação em empreendedorismo digital, criação de plataformas seguras e incentivos fiscais para negócios online. Criticaram burocracia em serviços públicos digitais e sugeriram digitalização total (ex.: RUPE e serviços de água). Propuseram a construção de centros tecnológicos comunitários, auditoria digital com Inteligência Artificial e plataformas educativas rurais. Valorizaram a auscultação e pediram mais envolvimento das universidades no processo.	N/A	Diálogo com as empresas detentoras das infra-estruturas essenciais ao desenvolvimento do digital (energia, internet, cloud local). Desenvolvimento de conteúdos digitais sobre segurança online, utilização de redes sociais, empreendedorismo e finanças digitais para escolas, cidadãos e empresas.	Ao longo do projecto, de acordo com o calendário de actividades a realizar.
ONG e associações	24 de Julho de 2025	As ONG e associações participantes trabalham com grupos vulneráveis – como crianças, mulheres, pessoas com deficiência e comunidades rurais.	N/A	Diálogo com as empresas	Ao longo do projecto, de

representantes da sociedade civil (NaturAngola, ANDA, Criskari, Enere Angola, Yali Angola, Global Shapers Luanda, AADIMD)		Identificaram vulnerabilidades nos sectores socioeconómico, educacional e de género, agravadas pela falta de acesso a energia, água, educação e emprego. Apontaram a literacia digital como ferramenta essencial para inclusão e denúncia de casos de violência baseada no género (VBG), destacando a necessidade de programas educativos, especialmente para jovens e mulheres. Mencionaram dificuldades institucionais (falta de apoio, burocracia, barreiras arquitectónicas e exclusão de pessoas com deficiência). Ressaltaram a importância do digital para ampliar visibilidade, comunicação e acesso a oportunidades. Propuseram criação de quiosques digitais móveis, plataformas para registo e acolhimento de crianças, e conteúdos educativos sobre saúde, higiene menstrual e história nacional. Defendem também o fortalecimento da capacitação local e da autonomia das comunidades beneficiárias.		detentoras das infra-estruturas essenciais ao desenvolvimento do digital (energia, internet, cloud local). Desenvolvimento de conteúdos digitais sobre segurança online, utilização de redes sociais, empreendedorismo e finanças digitais para escolas, cidadãos e empresas.	acordo com o calendário de actividades a realizar.

ANEXO IV – FORMULÁRIO DO MECANISMO DE RECLAMAÇÃO

2. PADA: FORMULÁRIO DE REGISTO DE RECLAMAÇÕES/ SUGESTÕES			
1. Data da reclamação		2. N.º de arquivo	
3. Nome do reclamante *(também poderá optar pelo anonimato – nesse caso indicar um meio de contacto que considere adequado)*		3.1. Sexo	
		3.2. Idade	
		3.3. Telefone	
		3.4. e-Mail	
		3.5. Residência	
4. Descrição da reclamação/ sugestão: *(Fotos, documentos ou outros documentos comprovativos devem ser incluídos como anexo)*			
5. Em caso de reclamação:			
5.1. Local do incidente:			
5.2. Município/Província:			
5.3. Partes envolvidas:			
6. Perfil da pessoa ou pessoas afectadas	Trabalhador no Projecto ☐ Prestador de Serviço Instituição Pública ☐ Público geral ☐ Outros ☐		
7. Assinatura do reclamante			
8. Data da ocorrência		9. Data de registo da reclamação	
10. Prazo de resposta		11. Prazo de resolução	
12. Sub-projecto associado			
12. Ponto focal designado para registo da reclamação			
13. Assinatura do ponto focal			
14. Observações			

2. PADA: INFORMAÇÕES EXTRAS PARA RECLAMAÇÕES EAS/AS						
O caso está relacionado com o Projecto?	Sim		Não		Não se sabe	

(Se sim) Qual projecto?								
O sobrevivente é trabalhador(a) do Projecto?	Sim		Não		Não se sabe			
O alegado perpetrador(a) é trabalhador(a) do Projecto?	Sim		Não		Não se sabe			
O sobrevivente é menor de idade?	Sim		Não		Indicar idade:			
Qual a natureza do ocorrido?	Exploração sexual [7]		Abuso sexual[8]		Assédio sexual[9]			

[7] Exploração sexual é entendida como qualquer abuso real, ou tentativa de abuso, de uma posição de fragilidade, poder ou confiança, com fins de natureza sexual, incluindo — mas não apenas — obter vantagem monetária, social ou política através da exploração sexual de outra pessoa.
[8] Abuso sexual é entendido como a intrusão física, real ou ameaçada, de natureza sexual (incluindo o acto de violação sexual com ou sem penetração), seja por meio de força ou em situações de desigualdade ou coerção.
[9] Assédio Sexual é entendido como investidas sexuais indesejadas, pedidos de favores de carácter sexual e outras condutas, verbais ou físicas, de natureza sexual, praticadas por alguém.

ANEXO V – FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO INFORMADO – INCIDENTES EAS/AS

PADA: FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO INFORMADO						
Data:	__/__/____	Referência				

Eu, _____ (*nome*), ao assinar este consentimento informado no âmbito do Mecanismo de Reclamações (MR) do Projecto de Aceleração Digital de Angola (PADA), autorizo que as informações que eu partilhar sejam analisadas com sigilo e de forma confidencial pelas comissões associadas ao Projecto, com o intuito de analisarem devidamente a minha reclamação relacionada com Violência de Género, Exploração e Abuso Sexual ou Assédio Sexual.

Declaro estar ciente e de acordo que:

a) Tenho a opção de pedir um(a) conselheiro(a) seja designado(a) para acompanhar a minha reclamação;
b) Posso ser acompanhado(a) por um (a)conselheiro(a) designado(a) que zele pela minha segurança, dignidade e bem-estar;
c) A partilha desta informação significa que o especialista designado para a gestão de reclamações EAS/AS relacionadas com o projecto irá acompanhar a minha reclamação e pode vir falar comigo;
d) Tenho o direito de escolher livremente e sem coerção quais as informações que desejo partilhar;
e) Caso seja menor de idade e a minha segurança esteja em risco, o meu representante tem o direito de decidir sobre o compartilhamento do meu caso com os meus pais, tutores ou familiares;
f) Posso solicitar a substituição do(a) conselheiro(a) caso entenda que o meu caso não está a ser devidamente acompanhado;
g) Tenho o direito de ser informada(o) sobre os procedimentos de acompanhamento, incluindo eventuais alterações e suas justificações;
h) A confidencialidade das minhas informações será garantida e os meus dados pessoais somente serão partilhados com outras partes envolvidas na análise da minha reclamação mediante o meu consentimento prévio;
i) Em qualquer caso, tenho o direito de mudar de opinião sobre a partilha de informação com a equipa de gestão de reclamações designada pelo projecto e, caso opte por retirar a minha reclamação, o processo será encerrado e nenhuma outra acção de apoio do MR do PADA será realizada.

Assinatura do reclamante: _____

Assinatura do representante (caso seja menor de idade): _____

Autorizo a partilha dos meus dados pessoais para efeitos de análise da minha reclamação ☐

Data: __/ __/ ____ Assinatura: _____

Pretendo retirar a minha reclamação e tenho conhecimento que o meu caso será encerrado ☐

Data: __/ __/ ____ Assinatura: _____

ANEXO VI – CONSENTIMENTO LIVRE, PRÉVIO E INFORMADO

Projecto: Projecto de Aceleração Digital de Angola (PADA) - IMA

Local/Comunidade: _____

Data: __/__/____

O presente documento tem como objectivo formalizar o Consentimento Livre, Prévio e Informado (CLPI) da Comunidade _____ em relação ao Projecto de Aceleração Digital de Angola, em conformidade com as NAS 7 do Banco Mundial.

O PADA visa apoiar a digitalização, conectividade, acesso à internet, promoção de serviços digitais públicos e privados, e capacitação das comunidades em Angola, incluindo nesta localidade:

- Instalação de infra-estruturas de telecomunicações e conectividade digital;
- Formações em literacia digital para membros da comunidade;
- Promoção de serviços públicos on-line (por exemplo, educação, saúde, administração local) acessíveis via digital;
- Monitorização e manutenção das infra-estruturas de acesso digital;
- Outras actividades complementares de implementação e utilização da plataforma digital comunitária.

Seguem abaixo as informações acerca do âmbito, da duração e local da intervenção

- Local: Território/área de uso costumeiro da comunidade: _____
- Fase de implementação: de __/__/____ a __/__/____
- Etapas: (i) consulta e planeamento com a comunidade; (ii) instalação de infra-estrutura; (iii) capacitação / treino; (iv) operação e manutenção contínua.

Nos termos da NAS 7 do Banco Mundial, o consentimento da comunidade é requerido se o projecto tiver impactes nas terras ou recursos naturais de uso habitual, ou implicar aspectos culturais ou de identidade da comunidade. Ao assinar o presente consentimento, a comunidade confirma que: foi consultada de forma livre, sem coacção ou manipulação; recebeu informações claras, compreensivas e adequadas ao contexto cultural; a consulta ocorreu de forma prévia, antes da tomada de decisões e início das actividades do projecto; teve tempo suficiente para deliberação interna e discussão com os seus membros.

Assinaturas pela comunidade:

Nome: _____

Função (ex.: Líder Tradicional): _____

Assinatura: _____

Data: __/__/____

Outros membros da comunidade presentes:

(Adicionar lista de presenças, se aplicável)