

UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE PAGAMENTO ELETRÔNICO NAS CAMPANHAS DE MTI EM MASSA: RESUMO DOS RISCOS PRINCIPAIS E ABORDAGENS DE MITIGAÇÃO

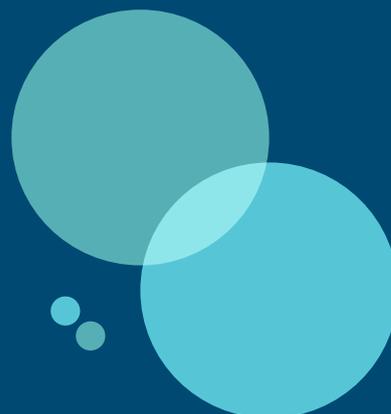


MARÇO DE 2023



ÍNDICE

Contexto	4
Entrevistas a entrevistados-chave: objetivos e âmbito	4
Destaques-chave dos países entrevistados	5
Resumo das principais constatações	8
Motivação para que o programa nacional de controlo da malária na implementação de uma campanha MTI fizesse a transição de um sistema de pagamento em numerário para um sistema de pagamento eletrónico	9
Sistemas de pagamento eletrónico utilizados nas campanhas de MTI em massa	11
Obstáculos ou desafios na transição de sistemas de pagamento em dinheiro para sistemas de pagamento eletrónico nas campanhas MTI	13
Recomendações-chave para adoção de sistemas de pagamento eletrónico nas campanhas MTI	16
Anexo 1: Instrumentos de recolha de dados dos países (perguntas relativas aos programas nacionais de controlo da malária)	19
Anexo 2: Lista de países cujos representantes participaram nas Entrevistas a Entrevistados-Chave (KIIs na sigla em inglês)	26



CONTEXTO

A malária continua a ser um dos principais contribuintes para o ónus mundial de morbidade, representando um total estimado de 241 milhões de casos e 627.000 mortes em 2020¹. Calcula-se que, desde 2000, tenham sido evitados cerca de 1,7 mil milhões de casos de malária sobretudo através da distribuição e do emprego de mosquiteiros tratados com inseticida (MTI) e da vaporização residual de espaços interiores (VRI) de estruturas residenciais para controlar as populações de mosquitos. Os MTI são a principal ferramenta para o controlo do vetor da malária, e garantir que o acesso universal aos mosquiteiros é essencial para os esforços globais com vista a controlar e, eventualmente, a acabar com a malária².

Muitos países, especialmente na África Subariana, implementaram campanhas em massa para aumentar rapidamente o acesso universal aos MTI entre as populações visadas. Não obstante a experiência adquirida na distribuição de MTI nas campanhas em massa, continuam a existir desafios quanto a garantir campanhas altamente eficazes e eficientes, inclusive pagamentos pontuais ao pessoal da campanha. Nos últimos anos, muitos programas nacionais de controlo da malária começaram a fazer a transição de um sistema de pagamento em numerário para um sistema de pagamento eletrónico, como parte da mitigação deste

desafio. Pese embora as potencialidades dos sistemas de pagamento eletrónico para melhorar o processo de pagamento em termos de eficiência e pontualidade, o planeamento e a implementação destes sistemas podem ser complexos e muitos programas nacionais de controlo da malária encontram desafios em várias áreas ao fazerem a transição na sua totalidade.

A Aliança para a Prevenção da Malária (AMP), uma parceria global que fornece orientações operacionais e apoio técnico aos países para campanhas em massa e distribuição contínua de MTI, tem assistido a um aumento dos problemas quando garante o pagamento aos agentes da campanha, tendo sido dada mais atenção a este elemento durante a fase de macroplaneamento para enfrentar os desafios e lidar com as experiências de campanhas anteriores. Em muitos casos, parte da resolução proposta para os desafios nos pagamentos é uma mudança para os pagamentos eletrónicos, os quais têm vindo a ser implementados com êxito (com lições tiradas) em vários países.

O presente relatório resume as constatações de uma recente avaliação qualitativa das experiências dos programas nacionais de controlo da malária que têm (ou tencionam fazer a transição para) sistemas de pagamento eletrónico para as campanhas de MTI em massa.

1. Relatório Mundial de 2021 sobre a Malária

2. Atingir e manter cobertura universal com mosquiteiros tratados com inseticida de longa duração para controlo da malária, OMS, 2017

ENTREVISTAS A ENTREVISTADOS-CHAVE: OBJETIVOS E ÂMBITO

Este relatório baseia-se em entrevistas com o pessoal e com os parceiros do programa nacional de controlo da malária em sete países num total planeado de 11 países que utilizaram sistemas de pagamento totalmente eletrónico, sistemas de pagamento híbrido (quer pagamentos em numerário como pagamentos eletrónicos) ou pagamentos em numerário apenas durante a

implementação da respetiva campanha MTI. Faz o resumo das perspetivas, das experiências, dos sucessos e dos obstáculos habituais que se apresentam quando se faz a transição de pagamentos em numerário para sistemas de pagamento eletrónico, bem como considerações para uma implementação com êxito.

Os objetivos das entrevistas aos entrevistados-chave foram:

1. Compreender os processos de pensamento e as decisões tomadas pelos programas nacionais de controlo da malária e pelos parceiros que levaram à transição de pagamentos em numerário para sistemas de pagamento eletrónico.
2. Identificar os bloqueios e os riscos habituais de modo a melhorar a compreensão dos fatores dinamizadores e dos obstáculos críticos para uma mudança com êxito para os sistemas de pagamento eletrónico.
3. Identificar os sucessos, os desafios e dar destaque às histórias de sucesso e às lições tiradas nos programas nacionais de controlo da malária e com os parceiros no que toca à transição do numerário para os sistemas de pagamento eletrónico.

A avaliação incidiu sobre os 11 países identificados anteriormente. O relatório sintetiza os resultados de entrevistas virtuais com entrevistados-chave dos programas nacionais de controlo da malária e de organizações parceiras em sete países (Benim, Burundi, Camarões, Madagáscar, Serra Leoa, Uganda e Zanzibar) que acederam a serem entrevistados. Os participantes a entrevistar nos sete países foram selecionados a partir dos programas nacionais de controlo da malária e dos parceiros, tendo sido indicado nos pedidos de concessão de entrevista que os entrevistados deveriam ter experiência no sistema de pagamento utilizado na campanha anterior.

Tanto o consentimento verbal (no início da entrevista) e escrito (por e-mail) foi dado pelas pessoas entrevistadas antes de cada entrevista e antes da respetiva sessão de gravação. O questionário da entrevista e a lista dos países participantes constam no Anexo 1 e no Anexo 2, respetivamente. Uma vez obtido o consentimento e a data e a hora foram confirmadas, as entrevistas foram realizadas online através de ligação Zoom aos participantes-chave que incluíam (mas não se restringiam) aos coordenadores dos programas nacionais de controlo da malária, aos responsáveis financeiros da campanha e aos gestores de dados da campanha. Os dados das entrevistas gravadas foram obtidos e transcritos tanto para as entrevistas em inglês como em francês. Este relatório é um resumo das constatações dessas entrevistas.

DESTAQUES-CHAVE DOS PAÍSES ENTREVISTADOS

Benim



O programa nacional de controlo da malária no Benim colaborou com operadores de redes móveis e bancos durante a campanha MTI de 2020³ para efetuar pagamentos a três níveis:

- Pagamentos a vendedores e fornecedores de bens e serviços, tais como espaços de armazém, impressão e artigos de papelaria
- Pagamentos ao pessoal a nível central que esteve envolvido na campanha MTI relativamente a ajudas de custo diárias e salários
- Pagamentos aos agentes da campanha MTI a nível das comunidades

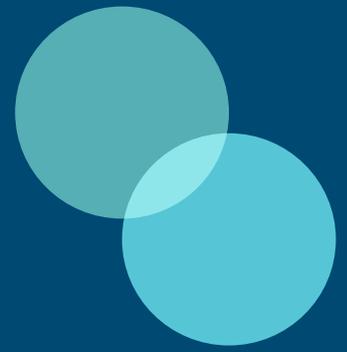
Não foi possível fazer a transição total para um sistema de pagamento eletrónico, dado que alguns trabalhadores (como os trabalhadores à jorna) esperam um pagamento em dinheiro em cada dia que trabalham e outros trabalhadores da campanha não tinham telemóvel.

Burundi



O programa nacional de controlo da malária no Burundi implementou um sistema de pagamento híbrido, mesmo que tenha pendido mais para pagamentos em numerário por não haver infraestruturas críticas que suportasse o pagamento eletrónico nas aldeias e nas comunidades. O programa nacional de controlo da malária e os parceiros depararam-se com desafios na realização de pagamentos a um grande número de trabalhadores da campanha, cerca de 19.000, muitos dos quais tinham pagamentos a receber pelo trabalho que fizeram na campanha de 2019 ao mesmo tempo que se planeava a campanha de 2022. Enquanto o pagamento a todos os agentes da campanha estava incluído no orçamento, houve um planeamento deficiente, um processo de validação insuficiente para os trabalhadores da campanha e para o trabalho realizado, pelo que a implementação deficiente do plano financeiro e do roteiro levou a que alguns agentes da campanha não recebessem os seus pagamentos.

3. Ver estudo de caso em: https://allianceformalariaprevention.com/wp-content/uploads/2022/06/CS_Campaign_Benin_Distributing_ITN_COVID_052020_PT.pdf



Camarões



O programa nacional de controlo da malária nos Camarões fez uma parceria com bancos e operadores da rede móvel para processar pagamentos tanto aos agentes da campanha como aos fornecedores de bens e serviços. Nas regiões anglófonas, houve alguns agentes da campanha que foram pagos através de dinheiro móvel, enquanto outros foram pagos com numerário⁴. No caso dos pagamentos em numerário, o programa nacional de controlo da malária, em colaboração com as autoridades regionais de saúde, delineou uma estratégia na qual foi pedido aos agentes da campanha que iriam ser pagos que, numa data específica, se deslocassem a uma zona segura para receber o pagamento.

Madagáscar



O sucesso da campanha de distribuição em massa de 2017 em Madagáscar foi prejudicado por uma série de desafios que foram sentidos a nível de comunidade. O maior desafio foi que, devido a um planeamento deficiente, na sequência de algumas das atividades da campanha (especialmente o recenseamento dos agregados familiares e a distribuição de MTI), a maior parte dos agentes da campanha, como os supervisores da comunidade, os agentes de recenseamento dos agregados familiares, os distribuidores de MTI, etc., não recebeu o pagamento. Dado que se tiraram estas lições, o programa nacional de controlo da malária de Madagáscar tomou a decisão na campanha em massa de 2020-2021 de colaborar com os bancos para a transferência de verbas para alguns agentes da campanha (que estavam envolvidos a nível central) e fornecedores (dos espaços alugados, dos artigos de papelaria, do gás, etc.), ao mesmo tempo que o dinheiro móvel foi utilizado como modalidade de pagamento quando os agentes da campanha a nível distrital não tinham acesso aos bancos. A nível distrital, uma plataforma de serviços financeiros online denominada Paositra foi também utilizada para transferir fundos, desde que o trabalhador da campanha tivesse uma conta Poketra, acesso à Internet ou um telemóvel onde tivesse sido descarregada e instalada esta aplicação móvel. Usou-se dinheiro para pagar diretamente aos agentes da campanha que estavam envolvidos a nível da comunidade e da aldeia e que não tinham telemóvel nem conta bancária.

4. Ver o estudo de caso em: https://allianceformalariaprevention.com/wp-content/uploads/2022/05/CS_Campaign_Cameroon_COVID_PT.pdf

Serra Leoa



A Serra Leoa implementou um sistema de pagamento em numerário. A falta de infraestrutura essencial para suportar os sistemas de pagamento eletrônico dentro do país e uma cultura onde se usa muito o dinheiro foram grandes obstáculos e desincentivos para que o programa nacional de controlo da malária ponderasse mudar de um sistema de pagamento em numerário para sistemas de pagamento eletrônico.

Uganda

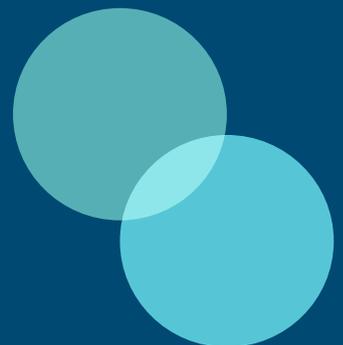


A motivação do programa nacional de controlo da malária no Uganda para a transição para pagamentos eletrónicos era garantir que os trabalhadores da campanha a todos os níveis recebiam os pagamentos dentro do prazo e que a fraude ou o desvio de fundos no processo de pagamento seriam minimizados. Mudar do uso do dinheiro para um sistema de pagamentos automáticos simplificou os processos de pagamento, através da redução do tempo que se demora desde que se inicia o pagamento até este ser recebido pelo agente da campanha. O sistema de pagamento foi relativamente bem sucedido, embora houvesse uma série de desafios, como a falta de um componente ou módulo de validação eletrónica no sistema selecionado, o que exigiu um longo e moroso processo de validações manuais, o qual, por sua vez, originou alguns atrasos em certos pagamentos, o receio de que os funcionários dos dados desaparecessem com os dados antes de serem feitas as reconciliações (na zona de Campala e Wakiso) e pouco ou nenhum acesso a agentes de dinheiro móvel (em Karamoja), o que causou alguns atrasos nos pagamentos aos trabalhadores da campanha.

Zanzibar



Zanzibar colaborou com dois operadores de redes móveis que prestam serviços de dinheiro móvel no país. No entanto, muitos trabalhadores que participaram na campanha não tinham os telemóveis registados no seu nome. Alguns indicaram os números de telemóvel de familiares, enquanto outros forneceram os números de telemóvel de vizinhos na sua comunidade. Este facto criou desafios no processo de pagamento, como os pagamentos atrasados a alguns agentes da campanha. Os operadores da rede móvel não puderam concluir a transmissão dos pagamentos devido a não haver correspondência entre o nome do participante e o número do telemóvel que tinham indicado com os que figuravam registados no cartão SIM.



RESUMO DAS PRINCIPAIS CONSTATAÇÕES

Motivação para que o programa nacional de controlo da malária na implementação de uma campanha MTI fizesse a transição de um sistema de pagamento em numerário para um sistema de pagamento eletrónico

Reduzir o risco de fraude, roubo ou desvio de fundos e melhorar a responsabilização pelos fundos

A decisão de adotar sistemas de pagamento eletrónico para as campanhas de MTI em massa foi influenciada por vários fatores. A motivação geralmente mais referida para a transição

para um sistema de pagamento eletrónico era mitigar o risco de fraude, roubo ou desvio dos fundos e melhorar a responsabilização e rastreabilidade dos fundos do programa.



Por isso tínhamos um sistema de pagamento eletrónico que não estava apenas na gestão financeira. Estava em todo o lado em todas as áreas em que se tinha dados e se efetuavam pagamentos e era também uma das áreas que ampliámos.

A gestão financeira por via do sistema de pagamento eletrónico visava transparência, responsabilização e minimização de irregularidades enquanto parte do controlo.»

Uganda

Reduzir o tempo e o custo do processamento de pagamentos nas campanhas MTI

Durante as campanhas MTI, há milhares de agentes envolvidos na campanha, desde os que carregam os fardos de MTI (trabalhadores à jorna que carregam e descarregam os fardos de MTI dos contentores até aos armazéns, etc.) aos agentes de recenseamento dos agregados familiares e distribuidores de MTI. Este grande número de pessoas envolvidas requer que a maioria dos programas nacionais de controlo da malária contrate ou subcontrate a função de processar e efetuar pagamentos a organizações externas que têm a capacidade (competências

e recursos humanos) para processar e efetuar pagamentos aos agentes da campanha.

A intenção de diminuir os custos de campanha associados à necessidade de contratar pessoal extra para ajudar no processamento e pagamento de um grande número de agentes da campanha em dinheiro e a frequência com que se fazem esses pagamentos durante e após uma campanha de MTI constituíram desafios que conduziram à mudança para sistemas de pagamento eletrónico.



Em campanhas anteriores, estávamos a fazer pagamentos em numerário e foi difícil recolher e validar todas as informações de pagamento dos executores e tivemos de recrutar e destacar muitos operadores de introdução de dados e caixas/contabilistas para o terreno. Gastámos imenso dinheiro e o que aconteceu foi que muitos pagamentos não foram feitos corretamente.»

Benim

Melhoria da qualidade do processo de pagamento

A necessidade de melhorar a qualidade e a pontualidade do processamento dos pagamentos dos agentes da campanha foi também um fator-chave na decisão tomada pela maioria dos programas nacionais de controlo da malária para a transição do dinheiro para sistemas de pagamento eletrónico.

Os entrevistados destacaram as vantagens da utilização de sistemas de pagamento automático relativamente à tarefa mais trabalhosa de processar manualmente os pagamentos dos agentes da campanha, como uma importante vantagem na transição para sistemas de pagamento eletrónico. A utilização destes sistemas e plataformas pode também melhorar a precisão dos pagamentos, ao eliminar ou minimizar erros associados à abordagem que utiliza o dinheiro.



Um dos motivos pelos quais utilizamos dinheiro móvel é que é uma forma rápida de efetuar pagamentos aos agentes da implementação.»

Camarões

Exigência do doador ou do parceiro mudar para sistemas de pagamento eletrónico nas campanhas MTI

A crescente utilização dos sistemas de pagamento eletrónico nas campanhas também pode ser atribuída a exigências de alguns doadores e parceiros. Muitos dos entrevistados mencionaram a mudança global

para sistemas de pagamento eletrónico, bem como exigências da parte de doadores como o Fundo Global, como sendo a motivação para o emprego de sistemas de pagamento eletrónico para as campanhas.



(Passámos...) de uma maneira tradicional de fazer as coisas para outra moderna, mas também havia algumas regras e condições da parte dos nossos parceiros de desenvolvimento e antes de começarmos a implementação assinámos um Memorando de Entendimento, que indicava em declarações claras que tinham uma política para pagamento através de um banco ou por meio de um sistema eletrónico com utilização de um número de telefone.»

Zanzibar



Foi uma decisão das autoridades do Estado mudar para sistemas de pagamento eletrónico. Trabalhámos com o Fundo Global e em colaboração com o programa nacional de controlo da malária analisou-se a importância dos desafios associados aos pagamentos em numerário, e as autoridades propuseram que mudássemos para um sistema de pagamento eletrónico.»

Benim

Sistemas de pagamento eletrônico como medida de mitigação da COVID-19 durante as campanhas MTI

O surto de COVID-19 foi também referido como um fator motivador para uma adoção acelerada dos sistemas de pagamento eletrônico nas campanhas. Alguns funcionários do programa da malária entrevistados consideravam o sistema de pagamento eletrônico na campanha MTI como uma medida de mitigação durante o recenseamento dos agregados familiares e na distribuição dos MTI, mesmo que este não tenha sido o motivo principal inicialmente considerado para fazer a transição. Os sistemas de pagamento eletrônico permitiram que os programas processassem pagamentos sem que os participantes ou os agentes da campanha manuseassem fisicamente o dinheiro na altura em que efetuavam ou recebiam um pagamento.



(Com a) COVID havia o medo de que o papel pudesse ser uma fonte de infecção. Assim, esse é também um dos elementos [a ter em conta] na gestão financeira.»

Uganda

© NMCP, Burundi



SISTEMAS DE PAGAMENTO ELETRÓNICO UTILIZADOS NAS CAMPANHAS DE MTI EM MASSA



Existem três sistemas em que pagamos através de uma conta bancária. (O primeiro é para...) grandes quantias relativas aos prestadores de serviços, por exemplo. Em seguida, no caso dos trabalhadores da campanha, estamos a utilizar a plataforma de dinheiro móvel, que foi feita pela empresa da fonte de financiamento de modo a ultrapassar o sistema burocrático do Estado e ter um sistema de pagamento em tempo útil. Por fim, o último é o pagamento em dinheiro, porque existem algumas zonas do país onde as pessoas têm uma rede deficiente de acesso ao dinheiro ou porque os níveis de literacia nessa região são baixos.»

Uganda

Alguns dos sistemas/plataformas de pagamento eletrónico que foram utilizados nas campanhas MTI incluíam:

- **Bancos:** para as transferências interbancárias. Foram utilizados pelos programas nacionais de controlo da malária para transferir verbas da conta do programa do Ministério da Saúde para:
 - ✦ Fornecedores que prestaram serviços de aluguer de armazéns e de espaços de armazenamento
 - ✦ Pessoal a nível nacional que possuía contas bancárias e estava envolvido na implementação (supervisores, equipa de coordenação do programa, pessoal da logística, etc.)
 - ✦ Responsáveis financeiros do Ministério da Saúde a nível de província e distrito por atividades relacionadas com a campanha



Também utilizámos o sistema de transferência bancária nos distritos onde havia bancos.»

Madagáscar

- **Operador de Rede Móvel (ORM):** Os programas nacionais de controlo da malária realizaram parcerias e/ou colaboraram com os ORM para efetuar pagamentos de atividades relacionadas com a campanha. Muitos dos pagamentos efetuados através destas plataformas foram para os trabalhadores das campanhas. Os seus nomes e números de telefone tinham de estar registados no SIM tal como estão escritos no bilhete de identidade ou noutro documento de identidade reconhecido de modo a receberem os pagamentos. Os serviços da Vodacom, Orange, Airtel, MTN, ZANTEL, etc. foram empregues como carteiras móveis bem como sistemas de pagamento eletrónico.
- **PAOSITRA Money:** É uma plataforma online de serviços financeiros que inclui um serviço de transferência de dinheiro e de pagamento eletrónico. O programa nacional de controlo da malária em Madagáscar empregou este serviço para efetuar e processar pagamentos a alguns agentes da campanha que estiveram envolvidos na anterior campanha MTI concluída. Os pagamentos foram efetuados especificamente às pessoas nos distritos que tinham uma conta ePoketra ou um cartão pré-pago ou que podiam aceder ao serviço através da aplicação móvel Paositra Money nos seus telefones.



Colaborámos com a Paositra Malagasy ao utilizar os seus produtos Paositra Money para os pagamentos dos agentes da campanha em zonas onde não havia bancos.»

Madagáscar



OBSTÁCULOS OU DESAFIOS NA TRANSIÇÃO DE SISTEMAS DE PAGAMENTO EM DINHEIRO PARA SISTEMAS DE PAGAMENTO ELETRÔNICO NAS CAMPANHAS MTI

Apesar dos benefícios conhecidos e estimados dos sistemas de pagamento eletrônico para as campanhas MTI, os entrevistados mencionaram vários desafios encontrados durante a transição (ver o quadro 1).

Quadro 1: *Resumo dos desafios na transição dos sistemas de pagamento em dinheiro para sistemas de pagamento eletrônico*

Desafio	Risco	Mitigação
Falta de infraestruturas críticas, por exemplo, eletricidade, antenas de Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso nos pagamentos aos agentes da campanha • Possibilidade de cometer fraude e desvio dos fundos 	<ul style="list-style-type: none"> • Haver sistemas de apoio como telefones e tablets alimentados a energia solar, geradores, bem como folhas de cálculo de Excel de modo a ajudar na validação dos agentes da campanha
Ausência de um plano de transição adequado	<ul style="list-style-type: none"> • Utilização prolongada de pagamentos em dinheiro ou um sistema de pagamento híbrido • Atraso nos pagamentos aos agentes da campanha • Fraude e desvio dos fundos do programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamento precoce e envolvimento com as partes interessadas relevantes relativamente aos processos que fazem a transição para sistemas de pagamento eletrônico • Criar planos financeiros e roteiros que descrevem as fases necessárias, incluindo intervenientes a serem pagos, base de pagamento, montantes, modalidade de pagamento e prazos • Desenvolver manuais de procedimentos e fazer a sua distribuição antes, durante e depois da formação para que todas as partes relevantes estejam a seguir os mesmos procedimentos
Falta de recursos humanos técnicos adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Processo prolongado de validação que conduz a pagamentos atrasados a agentes da campanha 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar cedo o processo de planeamento e de engajamento, o que permitirá recrutar as pessoas certas • Dar formação ao pessoal financeiro responsável por efetuar os pagamentos nos vários módulos de pagamento dos sistemas de pagamento eletrônico

Desafio	Risco	Mitigação
<p>Muitos dos agentes da campanha não têm telefones pessoais</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Pagamentos efetuados para a pessoa que está registrada no SIM e não para o agente da campanha ● Em muitas comunidades, as mulheres têm menos probabilidade de ter um telefone, daí que os pagamentos sejam efetuados a outros membros da família ● Os critérios de seleção podem discriminar possíveis agentes de campanha que não tenham um determinado tipo de telefone mínimo ● Não se efetuam pagamentos aos agentes da campanha ● Fraude ou desvio de fundos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantir que os agentes da campanha têm os telemóveis registados em seu nome ● Garantir que os telemóveis têm a capacidade de receber dinheiro móvel ● Fazer com que as mulheres envolvidas nas campanhas MTI tenham acesso a telemóveis, quer seja ao pedir emprestado à comunidade quer seja ao comprar alguns telemóveis para garantir que as mulheres possam participar na campanha e receber diretamente o pagamento pelo seu trabalho
<p>Falta de bancos fora do perímetro das cidades e das vilas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Atraso na execução dos pagamentos ● Necessidade de pagamentos em dinheiro ● Possibilidade de roubo ou desvio de fundos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantir que existe um roteiro financeiro pormenorizado sobre o modo de efetuar pagamentos em dinheiro físico aos agentes da campanha ● Sempre que possível, subcontratar os pagamentos em dinheiro a organizações com experiência e a empresas financeiras que têm pessoal e competências
<p>Falta de dinheiro em circulação ou reservas de dinheiro limitadas em relação aos agentes de dinheiro móvel</p> <p>A falta de agentes de dinheiro móvel em algumas partes das zonas periféricas (aldeias e comunidades)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Grande probabilidade de que as verbas não sejam pagas através de sistemas de pagamento eletrónico aos agentes da campanha por não existirem verbas suficientes ● Necessidade de pagamentos em dinheiro ● Pagamentos atrasados ou nenhum pagamento aos agentes da campanha ● Pode levar à fraude e ao desvio de fundos do programa 	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantir que existe um roteiro financeiro pormenorizado sobre o modo de efetuar pagamentos em dinheiro físico aos agentes da campanha ● Durante o microplaneamento, mapear localizações-chave nas quais estão disponíveis agentes de dinheiro móvel ● Trabalhar com outros programas de saúde que implementaram pagamentos em dinheiro móvel aos trabalhadores da campanha e os agentes/fornecedores de dinheiro móvel que utilizaram para efetuar pagamentos ● Sempre que possível, subcontratar esta função a organizações com experiência e a empresas financeiras que têm pessoal e competências

Desafio	Risco	Mitigação
<p>Uma cultura onde se usa muito o dinheiro na comunidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em aderir a sistemas de pagamento eletrónico • Elevada possibilidade de que os agentes da campanha não sejam pagos por falta de familiaridade com o sistema • Possibilidade de cometer fraude e desvio dos fundos 	<ul style="list-style-type: none"> • Salientar as vantagens de utilização de sistemas de pagamento eletrónico enquanto mudança social e de comportamento (MSC) e fornecer o máximo de informação possível acerca dos requisitos e das responsabilidades dos agentes da campanha para se conseguir um processo de pagamento bem-sucedido • Imprimir materiais de informação, educação e comunicação relacionados com sistemas de pagamento eletrónico • Desenvolver estratégias de gestão de rumores para fazer face a eventuais rumores previsíveis que possam ser um obstáculo para os programas nacionais de controlo de malária na transição do dinheiro para sistemas de pagamento eletrónico



Assim, aqueles que participavam nas atividades de promoção de saúde comunitária, alguns deles não tinham números de telefone. Lembrem-se, não os escolhemos para serem envolvidos nesta tarefa. Eram selecionados pelos chefes das aldeias.»

Zanzibar



É necessário ter em conta que os pagamentos através das contas bancárias podem ser inferiores a dois por cento e (que o sistema...) não é fiável.»

Uganda



A maior deficiência estava em relacionar os dados dos agentes da campanha com o sistema de pagamento. Esperamos que onde existiram deficiências, podemos evoluir no futuro.»

Benim



RECOMENDAÇÕES-CHAVE PARA ADOÇÃO DE SISTEMAS DE PAGAMENTO ELETRÓNICO NAS CAMPANHAS MTI

Para lidar com os desafios e obstáculos acima mencionados ao fazer a transição do dinheiro para sistemas de pagamento eletrónico, identificaram-se as seguintes recomendações.

- Montar estruturas eficazes e funcionais, por exemplo, uma forte coordenação entre ministérios, departamentos e programas nacionais de controlo da malária, ou seja, as equipas do programa, as equipas financeiras e equipas de TIC a todos os níveis, e comunicar de modo claro e conciso as metas e os objetivos da transição antes de tentar fazer a mudança de numerário para sistemas de pagamento eletrónico nas campanhas MTI. Uma equipa técnica deve liderar o processo e garantir que todo o pessoal do programa e da área financeira recebe as informações e as orientações necessárias.
- Realizar estudos e avaliações de viabilidade abrangentes para determinar a viabilidade de transitar de um sistema assente em numerário para um sistema de pagamento eletrónico em toda a zona que é alvo da campanha. Nisto inclui-se a avaliação das várias zonas de cobertura das redes móveis, a penetração dos telemóveis, o acesso à Internet e a conectividade e disponibilidade de energia elétrica ou solar por região ou distrito antes de decidir sobre o sistema e a plataforma de pagamento eletrónico mais adequados. O estudo deverá também incluir uma avaliação dos atuais sistemas de pagamento empregues no país, inclusive noutras intervenções de saúde realizadas com campanhas, independentemente de pagarem ou não aos trabalhadores das campanhas de forma eletrónica, e que lições que podem ser tiradas.
- Garantir um forte empenho, liderança, dedicação, interesse e boa vontade na adoção de sistemas e plataformas de pagamento eletrónico pelo programa e pelos parceiros aliados. Uma proporção significativa do processo de adoção e implementação depende mais do envolvimento da gestão do que do apoio técnico.
- Realizar o mapeamento das intervenções de saúde que estão/estiveram a utilizar plataformas/sistemas de pagamento eletrónico existentes.
- Incentivar e promover diálogos nacionais para que os países se inscrevam em programas como o Connected Women [Mulheres Conectadas] da Associação GSM (Global System for Mobile Communications)⁵ que visa reduzir para metade o número de mulheres nos países em desenvolvimento que não têm telemóvel, ao providenciar-lhes um.
- Adotar as práticas recomendadas através de histórias de sucesso partilhadas por outros países que mudaram para sistemas de pagamento eletrónico nas campanhas MTI ou noutras campanhas de saúde.

5. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/connected-women/>

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS DOS PAÍSES (PERGUNTAS RELATIVAS AOS PROGRAMAS NACIONAIS DE CONTROLO DA MALÁRIA)

«Olá e obrigado(a) pela sua participação. Chamo-me «_____» e sou consultor(a) na Aliança para a Prevenção da Malária. A AMP, financiada pela Fundação Bill e Melinda Gates (BMGF), está a compilar a experiência dos países que fizeram a transição do pagamento em numerário para sistemas de pagamento eletrónico, uma vez que há uma série de sucessos e desafios, mas só um número pequeno é que está documentado através de debates específicos.

Queremos saber acerca das suas experiências, das lições que foram tiradas e das práticas recomendadas quando se utilizam sistemas de pagamento eletrónico para pagar aos diferentes agentes de campanha durante as campanhas MTI em massa. As suas respostas vão ajudar-nos a saber o que correu bem na transição e na implementação e o que pode ser melhorado no futuro. Esta informação irá ajudar-nos a identificar fatores dinamizadores e barreiras comuns que devem ser tidos em conta ao planear uma transição dos pagamentos em numerário.

As respostas que nos der são confidenciais e serão conhecidas apenas pela nossa equipa de avaliação. A entrevista irá demorar cerca de 60 minutos.
Tem alguma dúvida acerca da entrevista?

Está de acordo em fazer esta entrevista?» (Se for NÃO, agradeça-lhe e conclua a chamada.)

«Está de acordo em que esta entrevista seja gravada para que tudo o que partilhar fique registado da forma correta?»
(Se for NÃO, siga para a entrevista sem gravação.)

PERGUNTAS

Data da entrevista:

País:

Informações fundamentais sobre o entrevistado-chave: «Vamos começar com algumas perguntas acerca de si e acerca da sua participação na campanha.»

1	Nome completo do entrevistado	
2	Género	
3	Qual é o seu cargo atual?	
4	Nome da sua organização (pessoal/parceiro do programa nacional de controlo da malária)	
5	Participou no planeamento e na implementação do sistema de pagamento eletrónico? Se for NÃO, agradeça-lhe e conclua a chamada	

<p>6 Qual foi o seu papel no planeamento ou na implementação da transição para o sistema de pagamento eletrónico?</p>	
<p>7 Endereço de correio eletrónico</p>	
<p>8 Número de telefone</p>	
<p>Planeamento da transição para o sistema eletrónico: «Agora, vamos falar sobre a tomada de decisões acerca do modo como decidiram mudar para os sistemas de pagamento eletrónico no caso dos agentes das campanhas MTI.»</p>	
<p>9 Que método ou métodos utilizaram para efetuar os pagamentos aos agentes da campanha na última campanha MTI? Os agentes da campanha foram todos pagos da mesma forma? Porquê ou porque não? - DECIDIR SE HOUVE UMA TRANSIÇÃO TOTAL, HÍBRIDA OU NÃO FIZERAM A TRANSIÇÃO</p>	
<p>No caso de sistemas totalmente mudados</p>	
<p>10 O que levou à decisão de mudar para o sistema de pagamento eletrónico?</p> <p><i>Se for preciso, perguntar: que tipo de problemas são resolvidos com os sistemas de pagamento eletrónico, que tipo de deficiências podem ser corrigidas, que vantagens ou benefícios foram previstos com o sistema de pagamento eletrónico?</i></p>	
<p>11 Conseguiram mudar totalmente para o vosso sistema de pagamento eletrónico de uma só vez? Porquê ou porque não? Quais foram as primeiras medidas tomadas e porquê? Quanto tempo demorou para desenvolver o sistema?</p>	
<p>12 Utilizam mais de um sistema de pagamento eletrónico, como, por exemplo, o dinheiro móvel, a transferência bancária, etc.? Se for SIM, quais são os vários sistemas que usam e quais os tipos de agentes de campanha que são pagos com cada um deles?</p>	
<p>13 Que tipos de parceiros ou de fornecedores de serviços colaboraram no planeamento e/ou na implementação do vosso sistema de pagamento eletrónico? De que modo garantiu uma boa coordenação e a resolução dos bloqueios?</p> <p><i>Se for preciso, perguntar: utilizaram um certo operador(es) de rede móvel, trabalharam com certos bancos, foi necessário haver outros serviços (tais como introdução de dados no caso do pessoal da campanha)</i></p>	

<p>14 O que é necessário em termos de recursos humanos, inclusive em termos de suporte técnico, de modo a garantir que o vosso sistema de pagamentos eletrónicos está completamente funcional? Há pessoal suficiente para o sistema? Se for NÃO, de que perfis específicos precisaria e porquê?</p>	
<p>15 O sistema de pagamento eletrónico da vossa campanha é um sistema autónomo que, sem ser na campanha, é empregue para as compras do dia a dia? Se for SIM, vá para a pergunta 16 e salte a 17. Se for NÃO, salte a pergunta 16 e vá para a pergunta 17.</p>	
<p>16 Se for SIM, existe uma cultura de dinheiro móvel nas zonas onde decorria a campanha? A maior parte dos agentes da campanha tinham já telefones que podiam ser usados nos pagamentos?</p>	
<p>17 Se for NÃO, o sistema de pagamento eletrónico está integrado com outros sistemas da campanha, tais como a gestão de recursos humanos ou a recolha de dados digitais para registar o andamento do trabalho? Os pagamentos foram efetuados com dispositivos fornecidos durante a campanha ou com dispositivos pessoais que pertenciam ao pessoal da campanha?</p>	
<p>18 Para si, quais são as três fases mais importantes numa transição bem-sucedida para um sistema de pagamento totalmente eletrónico? Se lhe pedissem para aconselhar o programa nacional de controlo da malária, que reflexões críticas indicaria?</p> <p><i>Pergunte: mapeamento de fornecedores, listagem de pessoal, verificação de números de telefone, registo duplo de detalhes de pagamento para identificar erros, comunicação com agentes da campanha acerca do sistema, linha de assistência caso surjam problemas, múltiplos fornecedores de rede</i></p>	
<p>19 Para si, quais são os três maiores riscos quando se faz a transição para um sistema de pagamento totalmente eletrónico? Se lhe pedissem para aconselhar o programa nacional de controlo da malária, que reflexões críticas indicaria?</p> <p><i>Pergunte: mapeamento de fornecedores, listagem de pessoal, verificação de números de telefone, registo duplo de detalhes de pagamento para identificar erros, comunicação com agentes da campanha acerca do sistema, linha de assistência caso surjam problemas, múltiplos fornecedores de rede</i></p>	

<p>20 Se pudesse escolher, que tipo de coisas quereria para melhorar o vosso sistema de pagamento eletrónico?</p>	
<p>21 Quer comentar mais alguma coisa?</p>	
<p>22 Criou documentos relacionados com o sistema de pagamento eletrónico? Por exemplo, proposta, orçamento, documento estratégico, relatório das experiências/lições tiradas? Está de acordo em fornecer os documentos à AMP para apreciação? Estaria disposto(a) a participar em mais debates ou a rever os produtos finais que decorrem deste trabalho antes de ficarem concluídos?</p>	
<p>«Agradecemos o tempo que nos dispensou. O seu feedback será valioso para compilarmos os fatores dinamizadores e as barreiras cruciais no caso dos programas nacionais de controlo da malária que planeiam a transição para sistemas de pagamento eletrónico.»</p>	
<p>No caso de sistemas híbridos</p>	
<p>23 O que levou à decisão de empregar um sistema de pagamento eletrónico além dos pagamentos em numerário?</p> <p><i>Se for preciso, perguntar: que tipo de problemas são resolvidos com os sistemas de pagamento eletrónico, que tipo de deficiências podem ser corrigidas, que vantagens ou benefícios foram previstos com o sistema de pagamento eletrónico?</i></p>	
<p>24 Conseguiram mudar para o vosso sistema de pagamento eletrónico de uma só vez? Porquê ou porque não? Quais foram as primeiras medidas tomadas e porquê? Quanto tempo demorou para desenvolver o sistema?</p>	
<p>25 Utilizam mais de um sistema de pagamento eletrónico, como, por exemplo, o dinheiro móvel, a transferência bancária, etc.? Se for SIM, quais são os vários sistemas que usam e quais os tipos de agentes de campanha que são pagos com cada um deles?</p>	
<p>26 Que tipos de parceiros ou de fornecedores de serviços colaboraram no planeamento e/ou na implementação do vosso sistema de pagamento eletrónico? De que modo garantiu uma boa coordenação e a resolução dos bloqueios?</p> <p><i>Se for preciso, perguntar: utilizaram um certo operador(es) de rede móvel, trabalharam com certos bancos, foi necessário haver outros serviços (tais como introdução de dados no caso do pessoal da campanha)</i></p>	

<p>27 O que é necessário em termos de recursos humanos, inclusive em termos de suporte técnico, de modo a garantir que o vosso sistema de pagamentos eletrónicos está completamente funcional? Há pessoal suficiente para o sistema? Se for NÃO, de que perfis específicos precisaria e porquê?</p>	
<p>28 O sistema de pagamento eletrónico da vossa campanha é um sistema autónomo que, sem ser na campanha, é empregue para as compras do dia a dia? Se for SIM, vá para a pergunta 29 e salte a 30. Se for NÃO, salte para a pergunta 29.</p>	
<p>29 Se for SIM, existe uma cultura de dinheiro móvel nas zonas onde decorria a campanha? A maior parte dos agentes da campanha tinham já telefones que podiam ser usados nos pagamentos?</p>	
<p>30 Se for NÃO, o sistema de pagamento eletrónico está integrado com outros sistemas da campanha, tais como a gestão de recursos humanos ou a recolha de dados digitais para registar o andamento do trabalho? Os pagamentos foram efetuados com dispositivos fornecidos durante a campanha ou com dispositivos pessoais que pertenciam ao pessoal da campanha?</p>	
<p>31 Para si, quais são as três fases mais importantes numa transição para sistemas de pagamento eletrónico bem-sucedida? Se lhe pedissem para aconselhar o programa nacional de controlo da malária, que reflexões críticas indicaria?</p> <p><i>Pergunte: mapeamento de fornecedores, listagem de pessoal, verificação de números de telefone, registo duplo de detalhes de pagamento para identificar erros, comunicação com agentes da campanha acerca do sistema, linha de assistência caso surjam problemas, múltiplos fornecedores de rede</i></p>	
<p>32 Para si, quais são os três maiores riscos quando se faz a transição para os sistemas de pagamento eletrónico? Se, num programa de controlo da malária, tivesse de alertar para os riscos críticos, quais destes indicaria?</p> <p><i>Pergunte: mapeamento de fornecedores, listagem de pessoal, verificação de números de telefone, registo duplo de detalhes de pagamento para identificar erros, comunicação com agentes da campanha acerca do sistema, linha de assistência caso surjam problemas, múltiplos fornecedores de rede</i></p>	

<p>33 Se pudesse escolher, que tipo de coisas gostaria para melhorar o vosso sistema de pagamento eletrónico?</p>	
<p>34 Estão a planear mudar totalmente para o sistema de pagamento eletrónico no futuro?</p>	
<p>35 Quer comentar mais alguma coisa?</p>	
<p>36 Criou documentos relacionados com o sistema de pagamento eletrónico? Por exemplo, proposta, orçamento, documento estratégico, relatório das experiências/lições tiradas? Está de acordo em fornecer os documentos à AMP para apreciação? Estaria disposto(a) a participar em mais debates ou a rever os produtos finais que decorrem deste trabalho antes de ficarem concluídos?</p>	
<p>«Agradecemos o tempo que nos dispensou. O seu feedback será valioso para compilarmos os fatores dinamizadores e as barreiras cruciais no caso dos programas nacionais de controlo da malária que planeiam a transição para sistemas de pagamento eletrónico.»</p>	
<p>No caso de sistemas assentes em numerário / que ainda não fizeram a transição</p>	
<p>37 Se bem que perceba que ainda não estão a efetuar pagamentos eletrónicos aos agentes da campanha, este assunto tem sido abordado como sendo uma possibilidade em futuras campanhas? Porquê ou porque não?</p> <p><i>Se for preciso, perguntar: que tipos de problemas são resolvidos com os sistemas de pagamento eletrónico ou que tipos de problemas existentes fariam com que não resultasse, que deficiências podem ser corrigidas, que vantagens ou inconvenientes foram previstos com os sistemas de pagamento eletrónico?</i></p>	
<p>38 Na última campanha em que se utilizou numerário para pagar ao pessoal da campanha, quais foram os principais sucessos? Quais foram os principais desafios? O que faria nas próximas campanhas para enfrentar esses desafios?</p>	
<p>39 No seu país, o dinheiro móvel está disponível para as compras do dia a dia? A maioria das pessoas no seu país tem telemóvel? Se for NÃO, salte para a pergunta 40. Se for SIM, no seu país, é habitual a utilização do dinheiro móvel? Porquê ou porque não? Existem zonas ou pessoas que é mais provável que tenham telemóveis?</p> <p><i>Se for preciso, pergunte: urbano, género</i></p>	
<p>40 Acha que os sistemas de pagamento eletrónico são uma boa ideia para as campanhas MTI? Em caso afirmativo, por que razão e para que tipo de pessoal de campanha? Se for NÃO, porque não e quais acha que são os maiores obstáculos?</p>	

<p>41 Existem parceiros ou fornecedores de serviços no país que poderiam dar apoio ao planeamento e/ou à implementação de um sistema de pagamento eletrónico? Existem certos fornecedores móveis que seriam melhores/piores opções? Porquê?</p>	
<p>42 Se decidisse mudar para os sistemas de pagamento eletrónico, quais acha que seriam as três fases mais importantes para que a transição fosse bem-sucedida?</p> <p><i>Se for preciso, pergunte: mapeamento de fornecedores, listagem de pessoal, verificação de números de telefone, registo duplo de detalhes de pagamento para identificar erros, comunicação com agentes da campanha acerca do sistema, linha de assistência caso surjam problemas, múltiplos fornecedores de rede</i></p>	
<p>43 Se decidisse mudar para os sistemas de pagamento eletrónico, quais acha que seriam os três maiores riscos?</p> <p><i>Se for preciso, pergunte: mapeamento de fornecedores, listagem de pessoal, verificação de números de telefone, registo duplo de detalhes de pagamento para identificar erros, comunicação com agentes da campanha acerca do sistema, linha de assistência caso surjam problemas, múltiplos fornecedores de rede</i></p>	
<p>44 Se pudesse escolher, que sistemas de pagamento eletrónico iria querer ter? Que funcionalidades deveriam ter?</p> <p><i>Se for preciso, pergunte: gestão de recursos humanos, ligação aos dados da campanha para avaliar desempenho</i></p>	
<p>45 Quer comentar mais alguma coisa?</p>	
<p>46 Criou documentos relacionados com o vosso sistema de pagamento? Por exemplo, proposta, orçamento, documento estratégico, relatório das experiências/lições tiradas? Está de acordo em fornecer os documentos à AMP para apreciação? Estaria disposto(a) a participar em mais debates ou a rever os produtos finais que decorrem deste trabalho antes de ficarem concluídos?</p>	

«Agradecemos o tempo que nos dispensou. O seu feedback será valioso para compilarmos os fatores dinamizadores e as barreiras cruciais no caso dos programas nacionais de controlo da malária que planeiam a transição para sistemas de pagamento eletrónico.»

ANEXO 2: LISTA DE PAÍSES CUJOS REPRESENTANTES PARTICIPARAM NAS ENTREVISTAS A ENTREVISTADOS-CHAVE (KIIS NA SIGLA EM INGLÊS)







© Ink Drop/René Berzia

AMP CONTACTS

Para se juntar à conferência semanal AMP todas as quartas-feiras às 10:00 horas hora de Leste (16:00 PM CET) utilize a linha de reunião Zoom seguinte:

<https://us06web.zoom.us/j/2367777867?pwd=allhZk9KQmcyMXNaWnRaNlJCUTQ3dz09>

Pode encontrar o seu número local para aderir à chamada semanal:

<https://zoom.us/u/acyOjklJj4>

Para ser adicionado à lista de correio da AMP, visite:

<https://allianceformalariaprevention.com/weekly-conference-call/signup-for-our-mailing-list/>

Para contactar a AMP ou juntar-se a um grupo de trabalho da AMP, envie um e-mail para:

allianceformalariaprevention@gmail.com

Para mais informações, consulte o website da AMP:

<https://allianceformalariaprevention.com>