

Registo de nascimento em Angola

Estudo formative



Nell Gray e Juliet Bedford

Fevereiro 2016

Anthrologica

Agradecimentos

Expressa-se aqui o nosso sincero agradecimento a todos os participantes desta pesquisa, por partilharem as suas experiências e visões e por dedicarem tão generosamente o seu tempo.

Queremos agradecer ao **Governo de Angola** pelo seu apoio à pesquisa, particularmente ao Dr. Claudino Filipe e à sua equipa do Ministério de Justiça, aos funcionários do Registo a nível provincial e municipal e às Administrações Municipais que participaram no trabalho de campo.

Agradecemos também ao **UNICEF Angola** pelo seu envolvimento contínuo na pesquisa através de:

Clara Marcela Barona	Paulo Hélio Mendes
Tatjana Colin	Manuel Francisco
Lídia Borba	Amélia Russo de Sá
Niko Manos Wieland	Christopher Ngwerume
Vincent van Halsema	Hammad Masood
Neusa de Sousa	Mário Manuel
Teófilo Kaingona	Vinícius Carvalho

Agradecemos ainda aos colaboradores de **UNICEF ESARO** Patrícia Portela Souza, Milen Kidane e Mandi Chikombero e à Debra Jackson da **Sede de UNICEF** em Nova York.

Anthrologica gostaria igualmente de agradecer aos nossos dois parceiros, JMJ Angola e o Scenarium Group.

JMJ Angola foi um valioso parceiro em todas as fases do projeto e expressamos agradecimentos especiais aos seguintes colaboradores pelas suas valiosas contribuições:

João Neves	Manuel Francisco
Margaret Brown	Mateus Correia da Silva
Idaci Ferreira	Rui Pascoal Figueiredo Júnior Romeu
Ernesto Isidro	Amélia Tomé
Simba Nevanda José	Martins Bota
Cristina Oliveira	Sabrita Velasco
Helga Sofia Borges da Silveira	Galdino Capembe
Amilton Neto	José de Lima Manuel
Pedro Teixeira	Murielle Mignot
Willy Piassa	Pedro Paposseco

Scenarium Group agradece a Michael Thiede pelo seu apoio na gestão e análise dos dados quantitativos.

Anthrologica reconhece ainda as contribuições dos nossos colegas:

Ginger Johnson	Alejandro Reig
Julianne Weis	Beth Vale
Katie Moore	Sylvia Llm
Gefra Fulane	Lars Larsson (dos Pronto Publishing Services)

Finalmente expressamos um especial agradecimento a Yara Alonso Menéndez (Anthrologica) por traduzir o relatório do inglês para o português e a Fernando Pacheco (JMJ Angola) por finalizar a tradução.

A capa do relatório e todas as imagens incluídas no documento foram produzidas pelas crianças e adolescentes durante os workshops participativos da pesquisa.

Resumo Executivo

Justificativa e objetivos

O registo de nascimento é a documentação contínua, permanente e universal, em registos civis nacionais, de características e acontecimentos relacionados com o nascimento. Como delineado na Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança, assinada e ratificada por Angola em 1990, receber um nome e uma nacionalidade ao nascer é um direito de todas as crianças. No entanto, depois de quatro décadas de conflito, as taxas de registo de nascimento em Angola representam níveis relativamente baixos. A fim de resolver a questão das baixas taxas de registo de nascimento, os serviços de registo foram expandidos às Administrações Municipais e Comunais em 2007 e o acto de registo de nascimento tornou-se gratuito para as crianças com menos de cinco anos.

Em 2013, atendendo aos elevados números de adultos e crianças com mais de cinco anos sem registo, estendeu-se o registo gratuito a todos os cidadãos angolanos até ao de 2016. Esta foi a base do *Programa de Massificação do Registo de Nascimento e Atribuição do Bilhete de Identidade*, o qual incluiu um conjunto de medidas destinadas ao aumento das taxas de registo. Para apoiar estes esforços, o Ministério de Justiça angolano, com o apoio técnico de UNICEF, está a implementar o programa de 'Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças'. O objectivo é atender e proteger os direitos da criança em relação ao registo de nascimento e o acesso à justiça através da modernização dos sistemas de registo e dos processos administrativos associados. O programa baseia-se em três atividades principais: reforçar o contexto legal e das políticas de registo de nascimento do Registo Civil e Estatísticas Vitais (RCEV) angolano; melhorar as competências técnico-profissionais e os recursos materiais para que as entidades locais possam planear, gerir e monitorar os serviços de registo de nascimento nas províncias-alvo; e melhorar os conhecimentos sobre os processos de registo de nascimento correctos nas províncias-alvo.

O papel principal da UNICEF é desenhar e implementar estratégias de comunicação para o desenvolvimento (C4D) adequadas para aumentar a demanda e utilização dos serviços de registo por parte dos encarregados de educação e da comunidade. O objectivo é destacar os factores favoráveis, incorporando novas perspectivas que tenham em conta os comportamentos individuais, as percepções e as normas sociais, e incluam as famílias e as comunidades no desenho e implementação dos programas.

Realizou-se uma pesquisa formativa com o objectivo de prover uma base factual para orientar o desenho e a elaboração do plano C4D. A pesquisa teve quatro objectivos principais: analisar as percepções, conhecimentos, atitudes e práticas em relação ao registo de nascimento [dos pais e encarregados de educação, das crianças e adolescentes (entre os 12 e 18 anos), das pessoas chave a nível das comunidades com capacidade de influência e do pessoal de registo e saúde envolvido na prestação de serviços relacionados com o registo]; analisar as barreiras, bem como os principais catalisadores associados ao registo de nascimento; identificar os tipos e a qualidade da transmissão de mensagens e as lacunas que existem na comunicação de informação a diferentes níveis; e determinar as preferências em termos de meios de comunicação e canais mediáticos.

Esta pesquisa proporciona novos e importantes dados empíricos que contribuem para a nossa compreensão dos conhecimentos, atitudes e práticas relativos ao registo de nascimento em Angola, assim como as barreiras correspondentes e os factores favoráveis. O relatório está estruturado para uso operacional do UNICEF e dos seus parceiros locais, nacionais e internacionais. Primeiro descreve a metodologia usada no estudo, apresenta a situação do registo de nascimento em Angola, bem como nos locais e no que respeita aos participantes, e detalha as observações feitas nos postos de registo. Os quatro capítulos seguintes colocam o foco: nos conhecimentos, atitudes e práticas relacionadas com o registo; nos obstáculos ao registo de nascimento; nos factores que facilitam o registo de nascimento e nas soluções para os obstáculos identificados; e na comunicação e colaboração. No capítulo final são apresentadas as conclusões e recomendações do estudo.

Metodologia

A realização da pesquisa foi autorizada pelo Ministério de Justiça angolano e, conseqüentemente, por todas as Delegações Provinciais de Justiça relevantes. O projeto 'Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças em Angola' tem cobertura nacional, mas a pesquisa circunscreveu-se a seis províncias consideradas prioritárias (seleccionadas por serem as que apresentam taxas de registo mais baixas): Uíge, Luanda, Moxico, Huíla, Bié, Cuanza Sul¹ e Malanje. A pesquisa compreendeu dois componentes relacionados: um inquérito quantitativo de CAP² (com o pessoal de registo e de saúde) e a recolha de dados qualitativos através do uso de métodos abertos, indutivos e participativos (entrevistas em profundidade, discussões em grupos focais e workshops com crianças e adolescentes). Os interlocutores chave incluíram os interessados a nível central; participantes do lado da procura (pais e encarregados de educação, líderes comunitários, parteiras tradicionais, crianças e adolescentes) e participantes do lado da oferta (pessoal dos serviços de registo, de saúde e de educação). A amostragem foi feita de modo intencional em cada local e no projecto como um todo. O estudo envolveu 1470 participantes e realizaram-se um total de 456 atividades: 84 GF (934 participantes); 115 entrevistas em profundidade (115 participantes); 20 workshops com crianças e adolescentes (213 participantes); 208 inquéritos KAP (208 participantes) e observações em 29 postos de registo.

Todos os dados qualitativos foram transcritos e 53% do material foi traduzido para a língua inglesa. A análise completa dos dados qualitativos foi levada a cabo em três fases. Na primeira, as transcrições em inglês foram analisadas utilizando a análise temática. Os conceitos relevantes foram codificados à mão e rotulados à medida que apareciam. As tendências emergentes foram analisadas com uma perspectiva crítica de acordo com os objetivos da pesquisa. Com base nesta análise, foi desenvolvida uma matriz dos temas dominantes, utilizada na segunda fase, a análise dedutiva do resto das transcrições (em português). Na terceira fase da análise, todo o conjunto de dados qualitativos (todo o material em inglês e português) foi revisto pela equipa de Anthrologica e os dados foram triangulados a fim de se maximizar a validade. Os dados do inquérito de CAP e as listas de observações foram limpos, codificados e após analisados com recurso ao software Stata. A análise quantitativa foi principalmente descritiva, fornecendo conhecimentos cruciais através do uso de análises bivariadas tabulações cruzadas. Os resultados tiveram enfoque nos conhecimentos, nas práticas e nas necessidades e nas preferências relacionadas com o reforço de capacidades do lado da oferta e foram desagregados por tipo de respondente. Os dados das observações documentaram a infra-estrutura e provisão de serviços em diferentes instalações, incluindo a informatização, a gestão e o armazenamento de dados; os recursos humanos; a organização de clientes; o processo e a eficiência e os materiais de comunicação.

Conhecimentos, atitudes e práticas relacionadas com o registo de nascimento

Na análise dos temas emergentes, tanto dos dados qualitativos como dos quantitativos, observou-se um elevado grau de corroboração entre os grupos de participantes. Estudos anteriores sugerem que a 'falta de conhecimento' é um elemento chave entre as causas das baixas taxas de registo de nascimento em Angola, destacando que uma grande parte da população entende o registo como uma 'formalidade legal' sem importância. Pelo contrário, este estudo formativo revelou que existe um conhecimento quase universal do registo de nascimento e do valor que este tem, expressado por todos os grupos de participantes, tanto usuários como provedores de serviços, em todos os locais do estudo. Muitos dos inquiridos, tanto usuários como provedores, falaram de uma mudança significativa na atitude das pessoas, sugerindo que as comunidades agora têm mais conhecimentos sobre o registo de nascimento e consideram-no mais valioso. Vários dos inquiridos indicaram que, se no passado não havia uma 'cultura de registo', esta está a crescer.

À medida que as infra-estruturas e os sistemas foram sendo reconstruídos, as pessoas foram dando mais importância a questões como o registo, que haviam perdido relevância e prioridade durante a guerra. Em

¹ Recentemente, o Ministério da Administração do Território de Angola determinou que os nomes das localidades que iniciavam por KW passassem a ser designadas por CU. Por esta razão, a Província conhecida por Kwanza Sul na versão Inglesa deste relatório é designada Cuanza Sul na versão Portuguesa.

² Conhecimentos, Atitudes e Práticas

paralelo, aumentou a necessidade prática do registo para se ir à escola, abrir uma conta bancária, conseguir um emprego, viajar, etc. Muitos respondentes comentaram a importância do registo para que os indivíduos fossem 'contados' pelo governo e 'conhecidos' pela sociedade. De acordo com o expressado por usuários de serviços, corroborados por provedores, um dos mais fortes factores impulsionadores da decisão de se fazer o registo é a necessidade do mesmo para a matrícula das crianças na escola. Todos os grupos de participantes explicaram a importância do registo em termos do impacto da sua falta, e a exclusão da educação foi um factor predominante.

Ao analisar os conhecimentos (tipos e precisão da informação) em mais detalhe ficou claro que as lacunas nos conhecimentos, as inconsistências e os mal-entendidos estavam presentes e eram comuns a todos os grupos de usuários de serviços em todos os locais do estudo. A falta de informação ou a informação incorrecta estavam relacionadas com detalhes específicos do procedimento de registo e com os documentos requeridos, e ligadas às recentes mudanças na legislação e nos procedimentos. Ao cruzar-se com os dados do inquérito CAP verificou-se que grande parte do pessoal de saúde e do registo também tem entendimentos errados e falta de conhecimento similares à dos participantes das comunidades, o que sugere uma falta de clareza em termos da comunicação sobre as especificidades do registo a todos os níveis e diferenças nos procedimentos entre os locais.

Todos os grupos de participantes indicaram múltiplas fontes de informação relacionadas com o registo de nascimento, incluindo os meios de comunicação social (especialmente a rádio), autoridades tradicionais e religiosas e o pessoal de registo e da educação. Todos os grupos, particularmente aqueles fora dos centros urbanos, enfatizaram a importância do 'boca-a-boca', na partilha de informação entre familiares e comunidades. Tanto os dados qualitativos como quantitativos analisados evidenciaram que, para a maioria dos participantes, os líderes tradicionais e religiosos são a fonte de informação (sobre o registo e sobre outras questões) mais proeminente. Todos os grupos de participantes consideraram que a colaboração entre diferentes actores comunitários é um método de transmissão de informação valioso e os professores são vistos como entidades com um papel importante no processo de sensibilização dado que podem encorajar o registo na hora de matrícula escolar.

A maioria dos usuários de serviços concordou que o momento ideal para registar uma criança é no seu nascimento ou, pelo menos, durante o primeiro ano de vida, mas reconheceu que, na prática, o registo tardio é usual e havia um sentimento de que realmente não é urgente registar às crianças antes dos cinco anos (no momento que se torna necessário para estas possam ser matriculadas na escola). Tanto as mães como os pais participam na tomada de decisões relativas ao registo da criança e o resto da família, principalmente os avós da criança, influenciam os pais.

Enquanto alguns usuários de serviços ressaltaram as recentes melhorias, tais como o maior número de postos e de pessoal de registo, assim como o facto de que os serviços são prestados gratuitamente, muitos líderes comunitários e encarregados de educação expressaram a sua frustração com o contínuo problema da falta de registo e o facto de que as pessoas continuam a enfrentar importantes obstáculos na hora de registar-se. Tais frustrações se exacerbavam quando se comparava o registo civil a outras iniciativas (por exemplo, o registo eleitoral ou o censo da população) em termos da facilidade com que são levadas a cabo e vários participantes comunitários também questionaram porque as dificuldades de registo são tão difíceis de resolver.

Barreiras ao registo de nascimento

Na análise das barreiras ao registo de nascimento os resultados foram agrupados segundo seis temas chave: barreiras históricas e contextuais, barreiras financeiras; barreiras no acesso; barreiras de informação e conhecimentos; barreiras socioculturais; e desincentivos ao serviço de registo.

Barreiras contextuais e históricas. O contexto de pós-conflito em Angola foi mencionado de forma consistente durante o processo de identificação de barreiras e das diferentes formas sob que se manifestam. Apesar de se terem levado a cabo algum registo durante o conflito, este teve um efeito

profundo na infra-estrutura do registo e na implementação dos serviços, de que resultou um elevado número de angolanos sem registo. Há gerações de famílias sem registo e cada geração posterior é incapaz de registar-se sem os documentos dos seus progenitores. Esta é uma das barreiras predominantes expressas pelos participantes usuários no estudo: muitos querem registar as suas crianças mas não puderam porque eles mesmos carecem de registo e não conseguem satisfazer os requisitos financeiros ou processuais para o registo de adultos.

Barreiras financeiras. Apesar do registo ser, em princípio, gratuito para todos os angolanos, os participantes usuários de serviços no estudo expuseram dificuldades financeiras como algumas das barreiras mais importantes. Surgiram três áreas chave: a falta de conhecimentos sobre o registo gratuito para todos; a carga de custos indirectos; e a prevalência de ‘custos facilitadores’ ou subornos. A maioria dos líderes comunitários, encarregados de educação e crianças e adolescentes não têm consciência de que, de acordo com a legislação, o registo deve ser gratuito para todas as idades. Foi surpreendente que, de acordo com os dados do inquérito de CAP, 50% do pessoal de saúde (e 10% do pessoal de registo) também desconhecem que o registo é gratuito para as pessoas com mais de cinco anos. Muitos usuários de serviços debateram os custos associados ao registo de crianças mais velhas e adultos e as dificuldades relacionadas com o registo de órfãos e pessoas que perderam os seus documentos. As crianças e os adolescentes inquiridos explicaram que, devido às elevadas taxas associadas ao registo das crianças mais velhas, os pais têm tendência para mudar a data de nascimento da criança para conseguir que o registo seja mais barato. Participantes de todos os grupos afirmaram que os custos indirectos e os custos de oportunidade limitam também as pessoas na hora de se registarem, incluindo as despesas de transporte, alimentação e alojamento para as pessoas que vivem longe dos postos de registo. Todos os grupos de participantes a nível de comunidades, incluindo as crianças e adolescentes, relataram que o pagamento de subornos ou gasosas é um acontecimento comum. Os subornos são pagos por uma variedade de razões: atendimento num posto de registo sobrelotado; fazer o registo sem apresentar toda a documentação requerida formalmente; ou para poder receber a cédula mais rapidamente. Embora os custos do registo não sejam significativos para todos, para um elevado número de pessoas que vivem em situação de pobreza em Angola são proibitivos. Para as comunidades com um rendimento limitado e com acesso a poucos recursos o registo nem sempre é uma prioridade em comparação com outras exigências, o qual foi reconhecido tanto pelos usuários como pelos provedores de serviços.

Barreiras de acesso. Dado que a maioria de serviços de registo estão localizados nos centros urbanos, as distâncias e a acessibilidade representam desafios importantes para a maioria da população rural. As questões relacionadas com o acesso físico ao registo foram um dos temas principais que surgiram tanto nos dados do inquérito de CAP como nas narrativas qualitativas de todos os grupos de participantes. Frequentemente as estradas estão em péssimas condições e as opções de transporte são limitadas e/ou exageradamente caros, especialmente nas estações de chuva ou para certas pessoas, como os idosos ou as pessoas com deficiências. Os participantes das áreas urbanas e o pessoal de registo também reconheceram que a questão do acesso é uma grande preocupação para as comunidades rurais. Além disso, tanto os usuários como os provedores de serviços indicaram que as dificuldades no acesso aos serviços também podem ser uma barreira em Luanda, dado que as pessoas têm que percorrer longas distâncias e suportar custos consideráveis para chegarem a um posto de registo. Quando as dificuldades de acesso se combinam com custos indirectos ou de oportunidade e processos de registo prolongados morosos os desafios tornam-se, frequentemente, insuperáveis.

Barreiras de conhecimentos e informação. Apesar dos elevados níveis de sensibilização sobre a importância de registo (a maioria dos inquiridos sabiam que é gratuito para as crianças com menos de cinco anos), identificou-se uma falta de clareza em relação ao procedimento do registo de nascimento em todos os grupos de participantes em todos os locais do estudo. Em alguns casos os mal-entendidos devem-se a inconsistências nos procedimentos locais, mas em muitas instâncias a limitações na comunicação e a falta de clareza nas mensagens a nível comunitário. Apesar de permitido o registo de crianças na presença de apenas um dos pais, a maioria dos usuários acredita que é necessário que pai e mãe estejam presentes. Isto representa uma barreira significativa, dado que é improvável que um pai imagine que possa ir sozinho. Parte do pessoal de registo também não tinha consciência da possibilidade de registar uma

criança com a presença de apenas um dos pais, o que é muito mais grave e sugere que a nova legislação não foi adequadamente disseminada, compreendida e incorporada na prática diária. Também houve confusão em relação ao registo de crianças nas maternidades. Muitos usuários de serviços assumiram que a mãe tinha que ter dado à luz nessa instalação para poder aceder ao serviço. Alguns participantes (incluindo os usuários de serviços e o pessoal de saúde) também sugeriram que para o registo nas maternidades exige-se que os dois pais estejam presentes, o qual também foi percebido como uma barreira. O caso dos órfãos foi referenciado frequentemente como um dos casos relativos ao registo mais complicados e muitos dos participantes comunitários não sabiam como registar as crianças na ausência dos pais. Alguns usuários de serviços sabiam que para registarem órfãos são requeridos os boletins de óbito dos pais mas, ao mesmo tempo, sabiam que é difícil consegui-los, especialmente nos casos em que os pais faleceram há muito tempo. Numa perspectiva comunitária, a falta de conhecimentos complica o processo de registo e, em alguns casos, dissuade as pessoas de tentar completar o registo. Os provedores de serviços também carecem de informações chave. Embora 93% do pessoal de registo no inquérito CAP tenha relatado que o seu nível de conhecimentos é 'bom, muito bom ou excelente', repostas a outras perguntas do inquérito revelaram lacunas nos seus conhecimentos e indicaram inconsistências. Por exemplo, quando foram questionados sobre 'o que deve ser feito se os pais não têm os documentos de registo civil' 40.3% responderam que a criança não deve ser registada. Apenas 17.5% dos inquiridos responderam correctamente, indicando que os pais devem registar-se primeiro e depois registarem a criança.

Barreiras socioculturais. Em contraste com outras barreiras estruturais, os participantes não priorizaram com frequência factores socioculturais quando discutiam as percepções e causas relativas à falta de registo. Foram, no entanto, investigadas duas questões recorrentes: as estruturas parentais e das famílias e as práticas de nomeação. Todos os grupos de participantes debateram as mudanças nas dinâmicas sociais e nas estruturas das famílias. Muitos avós são os principais encarregados dos filhos dos seus filhos e, portanto, manifestaram preocupação no que respeita à sua capacidade de registar os respectivos netos. Participantes de todos os grupos manifestaram também inquietudes sobre a gravidez na adolescência e o fenómeno da 'fuga de paternidade' por parte de pais que não assumem a sua responsabilidade. Estas crianças são consideradas 'órfãos de pais vivos'. A maioria dos usuários de serviços confirmaram que não sabiam que é possível deixar em branco o nome do pai na cédula (e, portanto, que é possível que a mãe registre a criança sozinha), outros fizeram alusão à vergonha que tal situação causaria e sugeriram que as mulheres jovens estão pouco dispostas a tal opção. O segundo factor sociocultural investigado diz respeito às práticas de nomeação. Estudos anteriores mostraram que a prática cultural de retardar a escolha do nome da criança é uma das principais barreiras ao registo de nascimento, no entanto, neste estudo, esta questão foi raramente identificada como um desafio pelos participantes do lado da procura. Geralmente o pessoal de registo e de saúde foram mais susceptíveis a mencioná-la como barreira ao registo, sugerindo que em alguns casos o atraso da escolha de nome contribuiu para a suspensão dos serviços de registo nas maternidades.

Desincentivos ao serviço de registo. Segundo as discussões realizadas por todos os grupos de participantes do estudo, a principal barreira ao registo é o conjunto de dificuldades práticas relacionadas com a estrutura e o *modus operandi* dos serviços de registo. Todos os grupos afirmaram que a infra-estrutura actual é inadequada, dado que os postos de registo são poucos, pequenos e/ou com poucos recursos disponíveis. Embora alguns usuários de serviços afirmaram terem notado uma melhoria nas áreas onde se estabeleceram novas lojas de registo, a maioria ainda parece opinar que os serviços 'não são suficientes' para lidar com a procura. A análise dos desincentivos foi agrupada em três temáticas chave: burocracia e procedimentos complexos e inconsistentes; falta de recursos; e má provisão de serviços e comunicação interpessoal.

Apesar das recentes tentativas para simplificar o processo de registo através da introdução de nova legislação, os procedimentos continuam a ser complexos e altamente burocráticos para a grande maioria de usuários de serviços, particularmente em relação ao registo de adultos e os casos pouco usuais, como o registo de órfãos ou indivíduos que perderam a documentação. A situação é agravada pelas variações locais, que se desviam das disposições legais. A questão da 'censura de nomes' também surgiu de forma predominante em muitos locais, e encarregados de educação, parteiras tradicionais e líderes comunitários

relataram que o pessoal de registo recusou o nome proposto a uma criança porque era inaceitável ou não existia. Os provedores de serviços também discutiram o processo moroso de registo, que frequentemente causa atrasos na emissão de documentos. Tanto os usuários como os provedores de serviços entendem que a digitalização do registo levou a uma maior burocratização e conseqüente aumento nos atrasos. Quando os registos se faziam em papel o pessoal era capaz de se deslocar para os diferentes locais de registo, mas com a implementação de sistemas informáticos a entrada de dados apenas pode ser feita nos postos centrais. Em muitos dos locais visitados o pessoal explicou que estavam a levar a cabo o registo em papel para posteriormente introduzir os dados no sistema informático. Os usuários de serviços também indicaram problemas com os sistemas informáticos em termos da incapacidade de transferir documentos entre as províncias. Para muitos participantes, especialmente para os de nível central, estas barreiras operacionais surgiram devido à falta de organização e coordenação, e havia uma percepção generalizada de que o sistema deve ser simplificado e padronizado.

Tanto os provedores de serviços como os usuários enfatizaram a falta de recursos humanos e materiais (cédulas, livros de registo, impressoras, tinta, computadores, electricidade, etc.) disponíveis nos postos de registo, e sugeriram que isto limita o número de locais onde as pessoas podem registar-se, o número de pessoas que podem ser registadas diariamente por local, e que pode resultar na completa suspensão dos serviços. Observou-se que é comum que as notícias sobre a escassez sejam transmitidas rapidamente nas comunidades, o que significa que um determinado posto de registo pode adquirir má reputação e, conseqüentemente, dissuadir as pessoas de procurarem os seus serviços.

Alguns usuários de serviços indicaram que o pessoal de registo mostra atitudes negativas face aos clientes e ressaltaram que isto é um importante factor dissuasório. Muitos usuários relacionaram o tratamento que recebem os clientes com o seu estatuto social, sugerindo que as pessoas em posições consideradas superiores, com influência ou contactos pessoais com o pessoal de registo são geralmente priorizadas. Participantes de todos os grupos reconheceram que para as comunidades mais vulneráveis pode ser difícil aceder a serviços formais, como o registo, devido a uma variedade de razões para além do seu estatuto socioeconómico. O pessoal de registo nem sempre fala as línguas locais, o qual é percebido como uma barreira de comunicação efectiva. Conseguir toda a documentação requerida é complicado para as pessoas analfabetas ou com níveis de alfabetização limitados e as instalações de alguns centros de registo podem resultar intimidantes (por exemplo, num tribunal ou edifício administrativo). Vários usuários com um estatuto socioeconómico mais baixo mencionaram que 'falta coragem' na hora de fazer o registo. Muitos encarregados de educação explicaram que, apesar de passarem noites inteiras esperando nas filas em frente dos postos de registo, ou de chegarem muito cedo de manhã antes da abertura do posto, foram incapazes de conseguir fazer o registo e tiveram de voltar múltiplas vezes.

Factores impulsionadores e soluções às barreiras identificadas

Após identificar as barreiras e factores dissuasórios relativos ao registo de nascimento, os participantes foram estimulados a ressaltar os factores impulsionadores chave e as potenciais soluções aos problemas identificados. Foram encorajados a examinar, do seu ponto de vista, os elementos que podem levar a um melhor registo. Todos os grupos de participantes conseguiram enumerar soluções práticas às actuais barreiras com o objectivo de aumentar os índices de registo.

Factores impulsionadores contextuais e soluções. Tal como ressaltaram vários participantes idosos, o registo não é um fenómeno novo em Angola e foi reconhecido, tanto pelos usuários como os provedores de serviços, como uma acção crucial que contribui para as dinâmicas nacionais e, ao mesmo tempo, beneficia delas. Por outro lado, participantes de todos os grupos expressaram a sua preocupação sobre a posição política do registo de nascimento em Angola e apontaram a necessidade de aumentar a advocacia para garantir uma distribuição de recursos adequada e de estabelecer uma aproximação às comunidades. Uma das questões chave mencionadas pelos participantes de todos os grupos em todos os locais foi a necessidade de resolver o obstáculo que representa a falta de registo entre adultos. Isto permitiria aos pais e encarregados de educação a obtenção da documentação necessária ao registo das crianças.

Factores impulsionadores financeiros e soluções. A mudança para um registo gratuito aumentou a procura pelo serviço. Para os participantes das comunidades em todos os locais do estudo esta foi a principal razão para o aumento significativo na procura do registo nos últimos anos. Muitos participantes, tanto usuários como provedores de serviços, também enfatizaram que o prazo dos serviços gratuitos (cujo fim está previsto para 2016) deve ser prolongado. Muitos participantes comunitários salientaram a necessidade de se comunicar continuamente que o registo é gratuito. Tornou-se evidente que muitos usuários dos serviços não sabiam que o serviço era gratuito, e para outros a percepção do custo elevado continua a ser um dos desincentivos principais. Os usuários de serviços também mencionaram a importância da eliminação dos custos indirectos relacionados com o registo. Para muitos, o transporte e a deslocação aos serviços centralizados implicam uma importante despesa, e os fundos requeridos para os documentos adicionais (especialmente no registo de adultos) resultam proibitivos. Enquanto discutiam sobre os subornos e as gasosas, muitos usuários de serviços pareciam resignados e percebiam que os ‘custos facilitadores’ são parte do *status quo*. Alguns usuários demandaram uma melhoria na supervisão para prevenir que os provedores de serviços exijam ou recebam incentivos financeiros ou remunerações adicionais. Outros indicaram que, para além de se comunicar claramente que o registo é gratuito, as comunidades devem ser capacitadas para exigirem e insistirem na recepção de serviços gratuitos.

Factores impulsionadores do acesso e soluções. A principal sugestão de todos os grupos de participantes para que sejam ultrapassadas as barreiras de acesso consistiu em ‘*aproximar os serviços às pessoas*’. Ficou claro que a procura pelos serviços de registo existia e que os participantes faziam uma ligação entre o aumento da acessibilidade e o aumento da utilização dos serviços, tanto os usuários como os provedores de serviços. Foram discutidos com grande detalhe uma variedade de diferentes mecanismos diferentes para melhorar o acesso, que foram firmemente corroborados por todos os grupos: serviços descentralizados, especialmente com postos fixos nas áreas rurais e equipas móveis ou brigadas; registo noutros locais comunitários, incluindo as maternidades, postos de saúde, igrejas e escolas; e novas campanhas massivas.

Factores impulsionadores dos conhecimentos e da informação e soluções. Apesar de, frequentemente, os provedores de serviços sugerirem que a incapacidade de assistir os postos se deve à ‘falta de conhecimentos’ das pessoas, isto não está verdadeiramente correlacionado com as narrativas dos (potenciais) usuários de serviços, muitos dos quais conheciam e valorizam o registo de nascimento. Geralmente, os inquiridos atribuíram a falta de registo às barreiras financeiras e de acesso e aos desincentivos. No entanto, tornou-se evidente que a informação sobre os procedimentos relacionados com o registo de nascimento continua a escassear. A necessidade de se incrementar a comunicação e transmitir mensagens mais claras para a comunidade foi enfatizada pelos participantes em todos os grupos. Discutiram a importância de focalizar os esforços de sensibilização nas pessoas que são (percebidas como) menos propensas a efectuar o registo (especificamente aquelas com níveis de educação menos elevados, os pobres e as populações rurais) e em mensagens chave (que o registo é gratuito; que os pais/mães solteiros podem registar os seus filhos; que os ‘casos difíceis’, como os órfãos, podem ser resolvidos; e os detalhes relacionados com o procedimento e documentos requeridos). Para muitos participantes, a melhoria em termos de conhecimentos e informação está ligada à necessidade de serem aumentados os conhecimentos do pessoal de registo, melhoradas as suas habilidades de comunicação interpessoal, e ser assegurado que a informação partilhada com os usuários seja padronizada.

Factores impulsionadores socioculturais e soluções. O factor impulsionador sociocultural predominante é a percepção do registo de nascimento como norma social. Vários dos inquiridos discutiram como a tradição do registo é transmitida de geração em geração dentro da mesma família, e muitos participantes nos workshops com crianças e adolescentes descreveram os importantes e específicos papéis que assumem os pais e os anciões para se encorajar (e até facilitar) o registo. Participantes de todos os grupos ressaltaram o importante papel assumido pelos líderes comunitários no apoio ao processo de registo e em assegurar que os membros das comunidades procurem os serviços. Em alguns casos as parteiras tradicionais assumem também um papel muito importante, dado que acompanham o desenvolvimento dos recém-nascidos e encorajam as mães a ir registar-se. Enquanto discutiam questões socioculturais, incluindo a gravidez na adolescência e a fuga à paternidade, os participantes sugeriram várias soluções cruciais. O pessoal de

registo e os usuários que tinham consciência da possibilidade de pais ou mães solteiros registarem os seus filhos sozinhos ressaltaram que esta opção deve ser melhor comunicada e enfatizaram que as mães deviam ser encorajadas e apoiadas no registo dos seus filhos ainda que sozinhas, apesar das más percepções associadas a tal prática. Assim, os participantes percebiam que, para que as mulheres se sintam capazes de registar os seus filhos sozinhas, é necessária e crucial a criação de um ambiente favorável com o apoio familiar e da comunidade. Participantes de todos os grupos também sugeriram a abordagem da questão da gravidez na adolescência e da fuga à paternidade num sentido mais geral, através da advocacia e da sensibilização num contexto mais geral de abordagem de género e de educação sexual. Como resposta aos desafios relacionados com os atrasos na escolha de nomes, a recomendação de todos os grupos de participantes foi clara: sensibilizar os pais e as famílias para a escolha de um nome durante a gravidez. A maioria dos participantes comunitários sugeriu que as práticas de escolha de nome tardias são cada vez menos comuns e podem ser ultrapassadas a fim de facilitar o registo. Neste sentido, considera-se que os eventuais benefícios na obtenção do registo compensam a perda das práticas tradicionais de atribuição de nomes.

Factores impulsionadores nos serviços de registo e soluções aos desincentivos. Concluiu-se que ultrapassar os desincentivos ao registo é crucial para melhorar os índices do mesmo. Todos os grupos de participantes concordaram com o facto de que *'se fosse mais fácil, as pessoas registariam os seus bebés'*. Os participantes consideraram que racionalizar o processo de registo é importante. Repetidamente, os usuários de serviços solicitaram que os serviços de registo sejam organizados de forma sistemática. A fim de se eliminar a barreira ao registo de nascimento imposta pelas dificuldades que sofrem os pais sem registo na altura de registar os seus filhos, os usuários de serviços enfatizaram a importância de reduzir os entraves administrativos. Os usuários também enfatizaram a necessidade de se facilitar o registo dos casos não usuais e de se comunicar claramente o que é exigido para se registar um órfão; para que os pais e mães solteiros (as) possam registar-se; para ultrapassar-se as questões da 'censura' de nomes; e para se dar assistência às pessoas que se deslocam de diferentes províncias. Tanto os usuários como os provedores de serviços sugeriram que se se reduzisse o tempo de espera e, por conseguinte, as barreiras financeiras directas e indirectas, as pessoas estariam mais dispostas a superar as barreiras de acesso.

A fim de aumentar a eficiência dos serviços, muitos participantes salientaram a necessidade de melhoria dos recursos e asseguramento dos postos de registo com apetrechamento suficiente, tanto em recursos materiais como humanos. Muitos usuários e provedores de serviços ressaltaram a necessidade de se aumentar a quantidade de pessoal qualificado. No contexto da informatização do sistema, participantes de todos os grupos ressaltaram a necessidade de manutenção adequada do equipamento informático e de se assegurar que disponha de recursos suficientes, apesar de que alguns participantes, especialmente a nível central, consideraram que administrar tais recursos pode ser mais um problema do que uma solução.

Tanto os provedores como os usuários de serviços sugeriram que o pessoal precisa de mais treinamento e de uma supervisão reforçada. Esta conclusão está em sintonia com o inquérito KAP, segundo o qual 93% do pessoal inquirido afirmou que requerem mais formação, dos quais 76.4% disseram preferir o método de formação formal. Muitos usuários de serviços indicaram a importância da melhoria do atendimento ao cliente e sugeriram que o pessoal receba mais formação para reforçar as suas habilidades de comunicação, assim como para aumentar a sua supervisão. Os participantes dos grupos comunitários salientaram que o facto de grande parte do pessoal do registo nas áreas mais rurais ser proveniente de outras áreas provocou uma elevada rotatividade dos funcionários, assim como a percepção de que o pessoal não tem ligação às comunidades que se deve servir. Muitos dos inquiridos, incluindo o pessoal de registo, sugeriram que devem ser levados a cabo mais esforços para recrutar e criar capacidades localmente, incluindo o recrutamento de pessoal originário do município no qual trabalham. Uma das sugestões apresentadas por vários participantes comunitários foi a monitorização comunitária dos serviços de registo.

Comunicação e colaboração

Autoridades tradicionais e religiosas. Tanto os dados qualitativos como quantitativos revelaram claras preferências de comunicação entre os participantes, com uma leve variação baseada na localização e no

grupo de interesse. Participantes de todos os grupos consideraram que o canal de comunicação mais efectivo para se atingir a maioria de angolanos deve ser o das autoridades tradicionais e religiosas, principalmente através dos sobas e dos líderes das igrejas. Tanto os provedores como os usuários de serviços enfatizaram a importância do papel do soba como uma fonte de informação fiável e com influência. A estrutura que liga os sobas à administração local é amplamente reconhecida, e garante que as Administrações tenham um bom acesso à sua área de jurisdição. Através das suas redes locais os sobas podem transmitir informação e mensagens de forma efectiva, mesmo nas regiões mais remotas onde os mecanismos de comunicação social, como a rádio e a televisão, têm menor cobertura. O pessoal de registo também reconheceu que transmitir informação através dos sobas é o método mais seguro para chegar às pessoas. O potencial da igreja como veículo de comunicação efectiva também foi salientado pelos participantes de todos os grupos. A grande maioria da população vai à igreja regularmente e, como as autoridades tradicionais, a igreja é uma fonte de informação de confiança e uma importante forma de atingir as comunidades e transmitir mensagens rapidamente.

Meios de comunicação social. Conforme os dados qualitativos, a rádio é o método de comunicação social preferido, e os participantes comunitários confirmaram que ouvem a maioria de estações de rádio que transmitem em línguas locais. Ainda que a rádio e a televisão tenham sido mencionadas por todos os grupos de participantes, estes meios de comunicação social são os preferidos pelas pessoas com níveis económicos mais elevados e aqueles que vivem nas sedes provinciais e municipais. Poucos participantes, dos diferentes grupo, mencionaram a tecnologia móvel sem ser induzidos, e a maioria expressou reservas quanto ao seu possível impacto e/ou abrangência. Muitas pessoas não tinham telemóveis e/ou não sabiam como utilizá-los. A cobertura da rede móvel é limitada fora das capitais municipais e provinciais, e a escassez de electricidade dificulta o carregamento do telemóvel. Os participantes expressaram preocupação com as mensagens genéricas ou em massa, e as das áreas urbanas relataram que a frequência das mensagens ‘spam’ faz com que as pessoas não prestem atenção ou desconfiem dos SMS em massa. Além disso, vários participantes sugeriram que muitas pessoas não são capazes de ler mensagens SMS em português e achavam que a distribuição de informação através do telemóvel desfavorece as pessoas analfabetas. Os participantes raramente mencionaram a internet, com a excepção dos jovens urbanos, alguns dos quais sugeriram que, no futuro, seria útil receber informação através dela. Embora o uso de internet esteja a aumentar em toda Angola, especialmente devido à crescente disponibilidade de ‘smartphones’, reconheceu-se que a maioria da população não tem acesso à internet.

Cartazes e folhetos

O pessoal de registo e de saúde referiu a utilidade dos cartazes e folhetos para transmitir informação. Ainda que a maioria dos usuários de serviços não os priorize como canais de comunicação principais, foi enfatizado que tais materiais são ferramentas importantes para poiar os actores a nível local na sensibilização comunitária e podem garantir a precisão e a consistência das mensagens. Muitos usuários de serviços propuseram o uso de teatro. Devido à sua capacidade de representar cenários com os quais a audiência se possa relacionar, e através dos quais se podem explorar os desafios e possíveis soluções, os participantes entenderam que o teatro participativo é um método efectivo para comunicar mensagens sobre o registo.

Colaboração intersectorial. A necessidade de colaboração entre diferentes sectores a diferentes níveis (nacional, provincial, municipal, comunal) foi mencionada por todos os grupos de participantes. Sugeriu-se que há um potencial, através da colaboração, para a redução de barreiras, a melhoria do acesso aos serviços, a suplementação de recursos, a mobilização efectiva e a sensibilização da população. A necessidade de maior colaboração foi discutida em termos de coordenação interministerial, ligações entre diferentes sectores (principalmente a saúde, a educação e as igrejas) e o papel da sociedade civil. Os participantes consideraram que os serviços de saúde são um importante ponto de entrada para a transmissão de informação (para que o pessoal de saúde transmita mensagens aos encarregados de educação) e para o registo (nas maternidades). Os serviços de vacinas, consultas de planeamento familiar e exames pré-natais foram indicados, tanto pelos usuários como pelos provedores de serviços, como importantes pontos de contacto e partilha de informação sobre o registo. Os participantes também

sugeriram que o uso de redes comunitárias existentes, tais como os Agentes de Desenvolvimento Comunitário e Sanitário, seria uma forma efectiva de aumentar a consciencialização e transmitir mensagens às comunidades.

Participantes de todos os grupos enfatizaram a importância de se incluir o sector da educação no registo. Muitos directores de escola e professores indicaram que eles já assumem um papel importante, dado que encorajam e apoiam os pais a registar os seus filhos, por vezes em colaboração com o soba local. Os participantes também perceberam que as escolas podem assumir um papel crucial pressionando os pais a registar as crianças para que estas possam ser matriculadas. Deste modo, os professores são considerados importantes defensores do registo. Os participantes indicaram que os professores estão numa posição única para chegar às crianças sem registo a fim de facilitar o acesso à educação. Os participantes dos workshops com adolescentes e crianças destacaram a importância da educação dos jovens sobre a necessidade e valorização do registo, e debateram o seu papel na transmissão de informação às suas famílias de modo a encorajar o desenvolvimento de práticas de registo. Alguns participantes (tanto usuários como provedores de serviços) sugeriram que, além dos postos de saúde, deveriam ser estabelecidos postos de registo nas escolas, especialmente no início do ano escolar para facilitar o processo. A possibilidade de descentralização dos serviços de registo para outras instituições também foi abordada em relação às igrejas. Os participantes abordaram igualmente o papel das organizações da sociedade civil em termos do seu potencial para fazer circular informação, incentivar as pessoas a registar-se e fornecer assistência prática na obtenção dos documentos necessários para o registo.

Envolvimento comunitário. A necessidade de trabalho com as comunidades e de inclusão dos seus membros de forma activa no processo de registo foi valorizada por todos os grupos de participantes. Considerou-se que incorporar os pontos de vista das comunidades (os destinatários do registo) pode melhorar a provisão de serviços através do fornecimento de testemunhos sobre o seu funcionamento no terreno e sobre os desafios enfrentados pelas comunidades quando pretendem aceder aos mesmos. Foi amplamente reconhecido que as organizações e líderes comunitários têm capacidade para transmitir informação através das suas redes, motivar e encorajar as pessoas a registar-se e ajudar a facilitar o acesso aos serviços de registo. Neste sentido, muitos usuários de serviços também sugeriram que os líderes comunitários e as parteiras tradicionais deveriam assumir papéis mais activos no registo, complementar os serviços que tenham pouco pessoal e ajudar a descentralizar os mesmos através do estabelecimento de registos comunitários. Muitos participantes das comunidades debateram os mecanismos existentes a nível local para a recolha de dados relativos aos nascimentos. Os sobas e as parteiras tradicionais mencionaram que possuem listas dos recém-nascidos nas suas comunidades e que partilham estes dados com os serviços de saúde, as Administrações e os postos de registo locais. O papel das comunidades na monitorização dos serviços de registo também foi examinado, assim como a necessidade de que ela seja transparente e a circulação de informações efectiva.

Transmissão eficaz de mensagens. Quando discutiam sobre os canais de comunicação e mensagens mais eficazes, os participantes de todos os grupos ressaltaram a necessidade de um 'esforço combinado' através do uso simultâneo de múltiplos mecanismos para garantir a optimização da difusão das mensagens chave. Os participantes sugeriram muitas formas de melhorar a transmissão de mensagens e indicaram que se devem aprender as lições de outras campanhas com sucesso. Os usuários de serviços expressaram uma clara preferência pela comunicação e transmissão de mensagens em línguas locais, dado que muitas pessoas, especialmente nas áreas rurais, se sentem mais confortáveis comunicando nas suas línguas maternas. Enquanto se exploravam ideias sobre o conteúdo, a maioria dos participantes indicou que as mensagens chave devem estar relacionadas com os detalhes práticos do procedimento de registo, especialmente com os documentos requeridos; com o processo de registo em situações específicas (tais como a ausência de um ou dos dois pais); e com o facto de que o registo é gratuito para todos os angolanos. Os participantes também sugeriram que deveria haver um elevado número de mensagens antes do começo do ano escolar, que proporcionaria um impulso extra para o registo. Em relação ao incentivo das pessoas para o registo, os participantes sugeriram que, se as principais barreiras financeiras e de acesso fossem reduzidas ou eliminadas, não seriam necessárias mensagens motivadoras, dado que a população já

aceitaria o registo e compreenderia o seu valor em termos educativos, para assegurar um bom futuro, dar oportunidades à próxima geração, e contribuir para o desenvolvimento do país.

Conclusões e recomendações

Este estudo formativo foi desenhado com o objectivo de prover uma base factual para o desenvolvimento de estratégias de comunicação em sintonia com o programa de 'Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças'. No entanto, é importante salientar que as estratégias C4D não devem ser consideradas isoladamente, e, pelo contrário, devem ser vistas como pilares centrais de um programa de provisão de serviços, na interface entre a oferta e a demanda.

Um resultado chave do estudo, expressado por todos os grupos de participantes, foi a ideia de que o pouco uso dos serviços de registo em Angola se deve principalmente à deficiente infra-estrutura e não à falta de conhecimentos ou desinteresse das pessoas. Portanto, é essencial que os serviços de registo sejam melhorados antes da implementação de campanhas de comunicação comunitárias a grande escala.

As seguintes recomendações baseiam-se na evidência empírica gerada na pesquisa. Reconhecendo o papel do C4D nas áreas de intervenção, as recomendações são marcadas em termos do modelo sócio-ecológico para a mudança de comportamentos e estão divididas conforme as três actividades principais do programa 'Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças'.

Advocacia

As considerações que se seguem foram desenvolvidas para a comunicação, através de canais interpessoais, com os decisores de políticas para advogar por uma melhor liderança política, pelo compromisso e pelo aumento de recursos destinados ao registo de nascimento. Esta é uma componente crucial para a criação de um ambiente favorável ao aumento da taxa de registos de nascimento.

- **Priorizar e aumentar a inversão de recursos no registo de nascimento**
Se aumentar a procura do registo através das estratégias de comunicação, é fundamental que as estruturas e os sistemas de registo de nascimento sejam reforçados. Neste sentido, os participantes manifestaram claramente a expectativa de que possa vir a acontecer, dado que já presenciaram os sucessos de outras iniciativas do governo, como o censo, o registo eleitoral e as campanhas de vacinação.
- **Serviços descentralizados**
A fim de assegurar o 'Registo para Todos' é essencial que o acesso aos serviços de registo seja equitativo. O registo deve tornar-se acessível para lá dos centros urbanos e deveria 'aproximar-se às pessoas'. A combinação de postos fixos a nível comunal com as equipas de registo móveis seria a aproximação mais efectiva, além do desenvolvimento de sistemas de registo comunais.
- **Simplificar e padronizar os procedimentos de registo para os usuários de serviços**
O processo de registo deve ser padronizado e racionalizado para os usuários de serviços em todo o país, assegurando-se assim um dossiê claro e simples para o registo de adultos; a procura de soluções práticas para os 'casos difíceis', tais como os pais solteiros, os órfãos e os que se registam fora da sua província de origem; e a eliminação ou provisão de orientações a respeito da 'censura' de nomes.
- **Investir na organização (mais do na tecnologia)**
Muitos dos desafios salientados pelos participantes (tanto usuários como provedores de serviços) estavam ligados à má organização e à falta de operacionalidade entre os diferentes sistemas. O processo de registo (incluindo a emissão de documentos, a gestão de dados e a supervisão da cadeia de fornecimento) devem ser revisados e racionalizados para melhorar a eficiência.
- **Garantir que o registo continue gratuito e minimizar os custos associados**
A fim de se manter um ambiente favorável ao registo recomenda-se que o prazo do registo gratuito para todos os angolanos seja alargado para além de 2016. Deveria haver um esforço consolidado para

remoção ou minimização dos 'custos invisíveis', tais como os relacionados com as taxas de facilitação ou com os documentos requeridos para o registo de adultos.

- **Informatização**

Apesar dos benefícios a longo prazo da informatização dos serviços de registo, em termos de segurança e de acesso aos dados de registo através de uma base de dados central, serem claros, a informatização não é uma solução mágica. No estudo, o sistema informatizado actual não pareceu aumentar significativamente a eficiência e, em muitos casos, foi relatado que complicava o processo devido ao 'registo duplo' (o registo em papel e no computador). O sistema informatizado é afectado pela falta de energia eléctrica, de materiais e de pessoal qualificado. No futuro, os investimentos em informática devem reforçar a estrutura de modo que se possa trabalhar em rede e mitigar as limitações a nível local.

- **Pressionar para aumentar a colaboração intersectorial e uma aproximação comunitária ao registo** (Ver abaixo).

- **Vincular o registo a outras iniciativas**

Aumento da alocação de recursos e de capacitação a nível comunal, e desenvolver iniciativas para melhoria da comunicação.

Mudança de comportamentos (individual e social)

As considerações chave que se seguem abordam os conhecimentos, atitudes e práticas de grupos específicos em relação ao registo de nascimento. Identificam-se os canais de comunicação mais relevantes e apropriados.

- **Resolver as lacunas de conhecimentos identificadas.**

Tanto os usuários como os provedores de serviços carecem de conhecimentos abrangentes sobre o registo e os serviços associados. Apresentam-se as áreas chave que deveriam ser abordadas adequadamente através de estratégias de comunicação: confirmar a gratuidade do registo para todos; detalhes sobre o processo de registo e sobre os documentos requeridos (particularmente para os adultos, órfãos, pais solteiros e pessoas que se registam fora da sua província de origem); confirmar a possibilidade de registo nas maternidades (incluindo os bebés que não nasçam nelas); confirmar que os pais não procurem obter um bilhete de identidade para registar as crianças, que a cédula é suficiente; e explicar claramente as funções dos diferentes documentos de identidade e os requerimentos para a sua obtenção.

- **Proporcionar documentos de apoio adequados e materiais de comunicação.**

Os materiais de comunicação devem abordar as lacunas de conhecimentos chave e as inconsistências. O marketing e as ferramentas de informação devem ter como objectivo aumentar o perfil do registo e encorajar o uso dos serviços. Além disso, deveriam reflectir a legislação actual (ressaltando particularmente o registo gratuito) e incorporando infográficos e a educação através do entretenimento, usando assim imagens acessíveis, desenhos e línguas locais. A documentação de apoio para o pessoal de registo e outros provedores de serviços que participam na transmissão de informação sobre o registo deve incluir listas de verificação que sirvam de referência, assim como um kit de ferramentas para apoiar o trabalho do pessoal e educar beneficiários potenciais.

- **Actualizar o treinamento e promover a supervisão do pessoal de registo.**

O pessoal de registo solicitou novos treinamentos para actualização dos seus conhecimentos sobre a legislação e sobre os processos de registo, a gestão de 'casos difíceis' e melhoria das habilidades de comunicação interpessoal (técnicas de atendimento ao cliente). Os participantes recomendaram que o treinamento seja formal, apoiado por documentos de referência e que se implemente a supervisão permanente para apoio à prática diária.

- **Canais de comunicação apropriados aos usuários de serviços.**

Orientar as mensagens para que a comunicação se concentre nos aspectos positivos e realizáveis. Histórias de registo de sucesso narradas pelos membros comunitários, podem ser poderosos

impulsionadores. Pôr o foco em mensagens ‘boca-a-boca’ para se atingir o maior número de pessoas possível. Mobilizar as estruturas e redes existentes, especialmente com as autoridades tradicionais e religiosas, ONG e outras organizações da sociedade civil e o pessoal de registo e de saúde. Deveria enfatizar-se o papel das parteiras tradicionais e trabalhadores comunitários, incluindo os da saúde. Considerar as estratégias criativas que promovam a preferência pela comunicação comunitária, tais como os ‘embaixadores de registo’ – pais que conseguiram registar aos seus filhos e se dedicam a promover o registo e encorajar e apoiar os membros da comunidade que procuram os serviços. A rádio deveria ser o canal de comunicação social chave, especialmente as estações que usam as línguas locais. Isto pode ser combinado com a comunicação ‘boca-a-boca’ dos ouvintes da rádio, transmitindo mensagens e informação a outros membros da comunidade. Usar métodos participativos criativos, tais como o teatro comunitário. Envolver os membros das comunidades em actividades de diálogo, especialmente nas áreas comunais onde as pessoas se congregam diariamente. Apesar da internet e das tecnologias móveis não serem acessíveis para a maioria da população e não terem sido recomendadas pelos participantes, é importante monitorizar o desenvolvimento deste sector, assim como as boas práticas que estão a emergir na tecnologia para o desenvolvimento (T4D).

- **Transmissão de mensagens.**

A transmissão de mensagens deveriam realçar que o registo é uma necessidade prática para a escolarização e para outras oportunidades; deveria estar ligado ao desenvolvimento da criança e ao seu acesso a uma vida melhor. As mensagens deveriam encorajar as pessoas a registar-se cedo, por exemplo nas maternidades. Os futuros pais deveriam ser encorajados a preparar-se para o registo da sua criança: assegurando que eles próprios já estão registados, escolhendo um nome e gerindo o seu tempo e outros recursos adequadamente. As mensagens deveriam promover um ambiente favorável para o registo e reforçar a ‘cultura de registo’, ressaltando a responsabilidade colectiva entre os indivíduos, famílias e comunidades. Especificamente, as estratégias de comunicação deveriam: encorajar os idosos a registar-se (embora para eles não tenha um valor prático tangível, isso permite o registo das gerações seguintes); encorajar que os dois pais estejam implicados no registo; encorajar as famílias a apoiar os pais solteiros e outros encarregados para registarem as suas crianças e encorajar as crianças a advogar pelo seu registo e o dos seus irmãos e contemporâneos.

Mobilização social e colaboração

Seguem-se considerações chave relacionadas com a colaboração e a coordenação. A mobilização de redes existentes e de parceiros intersectoriais vai reforçar e apoiar a sensibilização e a procura dos serviços de registo de nascimento.

- **Melhorar a comunicação, colaboração e coordenação nos serviços de registo.**

Tem que haver uma melhor coordenação entre o Ministério da Justiça e as Administrações em todos os níveis a fim de assegurar que os problemas e desafios (por exemplo, défices de aprovisionamento) se resolvam rapidamente.

- **Garantir a colaboração intersectorial, especialmente entre o sector da educação e da saúde.**

A colaboração intersectorial apoiará a comunicação e a sensibilização e facilitará o aprovisionamento de serviços. Deveria expandir-se o registo nas maternidades. Os serviços de registo deveriam estar em sintonia com as actividades de saúde de rotina, tais como a vacinação e os cuidados pré-natais. Os serviços de registo devem estar em sintonia com o trabalho das escolas, especialmente durante as campanhas no início do ano escolar. Estabelecer sistemas de fácil implementação para a indicação, o apoio e o acompanhamento dos membros das comunidades identificados pelo pessoal de saúde ou de educação como pessoas sem registo.

- **Incluir a outras organizações governamentais, não-governamentais e comunitárias.**

As entidades que participaram no estudo expressaram a sua vontade de colaborar com os esforços de registo. A mobilização das suas redes extensas seria muito valioso para a transmissão de informação e para advogar e facilitar o registo.

- **Estabelecer o envolvimento participativo das comunidades e parcerias activas.**
Deve ser aumentada a colaboração com as comunidades e estimulada a promoção de parcerias genuínas com líderes tradicionais e religiosos, especialmente para superar a divisão entre as comunidades e as Administrações locais. As iniciativas deveriam incorporar mecanismos de ‘feedback’ que promovam a responsabilidade e estimulem as comunidades para a defesa dos seus direitos a um serviço de registo consistente, transparente e gratuito.
- **Desenvolver um modelo de serviços de registo comunitários.**
Aproveitar as redes comunitárias é crucial para aproximar os serviços de registo à população em termos da distância física e através do uso de mediadores de confiança que apoiem e advoguem pelo registo a nível local. Os registos de nascimentos realizados pelos sobas e pelas parteiras tradicionais podem complementar os processos de registo, especialmente se esses indivíduos assumirem um papel mais activo no registo formal nas comunidades.

Conservatoria



Conteúdos

Acrónimos	21
Introdução	22
Finalidade e objectivos da pesquisa	23
Estrutura do relatório e resultados	23
Metodologia	25
Equipa da pesquisa.....	25
Os locais do estudo	25
Participantes e recrutamento	26
Recolha de dados	27
Traduções, transcrições e gestão de dados.....	31
Análise de dados	32
Limitações metodológicas.....	33
Análise situacional	37
Antecedentes e contexto em Angola	37
Telecomunicações em Angola	37
O registo de nascimento e a guerra civil angolana.....	38
Situação actual do registo de nascimento.....	38
Legislação e estratégia	39
Estrutura organizacional e serviços de registo	40
Procedimento do registo de nascimento	41
Panorâmica dos locais do estudo	42
Amostragem	44
Postos de Registo	48
Instalações, infra-estrutura e materiais	48
Informatização, gestão de dados e armazenamento de dados.....	50
Pessoal.....	50
Organização dos clientes.....	50
Procedimento e eficiência.....	52
Materiais de comunicação	53
Registo nas maternidades	53
Conhecimentos, atitudes e práticas relacionados com o registo de nascimento	55
Conhecimentos do registo	55
Fontes de informação actuais	56
Percepções sobre a importância do registo	58
Práticas de registo	61
Tomadores de decisões.....	62
Mudanças nas percepções em torno aos serviços de registo	63
Barreiras ao registo de nascimento	67
Barreiras contextuais e históricas	67
Barreiras financeiras.....	68
Barreiras de acesso.....	72
Barreiras de conhecimentos e informação	73
Barreiras socioculturais	75
Desincentivos ao serviço de registo	76

Factores impulsionadores e soluções às barreiras identificadas.....	85
Factores impulsionadores contextuais e soluções	85
Factores impulsionadores financeiros e soluções	86
Factores impulsionadores do acesso e soluções	87
Factores impulsionadores dos conhecimentos e informação e soluções	91
Factores impulsionadores socioculturais e soluções.....	92
Factores impulsionadores nos serviços de registo e soluções aos desincentivos	94
Comunicação e colaboração	104
Autoridades tradicionais e religiosas.....	104
Meios de comunicação de massa	105
Tecnologia móvel	105
Internet	106
Cartazes e folhetos	106
Teatro	107
Colaboração intersectorial	107
Envolvimento comunitário	111
Transmissão eficaz de mensagens.....	112
Conclusão e recomendações	117
Apêndice 1 – Carteira de Ferramentas usadas no Estudo	125
Guião de Tópicos	125
Ferramentas de pesquisa	127
Guião de entrevista com profundidade – líderes comunitários.....	129
Guião de entrevista com profundidade – partes interessadas centrais.....	131
Guião de Grupo Focal – Pais, parentes e cuidadores das crianças menores de 5 anos	133
Guião de Grupo Focal – Lideranças Comunitárias.....	135
Guião de Grupo Focal – Parteiras Tradicionais.....	137
Workshop de crianças e adolescentes	139
Estudo sobre o registo de nascimento – CAP	140
Guião para observação.....	147
Apêndice 2 – Ficha de Consentimento	150
Apêndice 3 – Dados Quantitativos.....	151
Apêndice 4 – Mapas dos locais do estudo.....	161
Bibliografia.....	163

Tabelas

Tabela 1: Tamanho da mostra do teste piloto	27
Tabela 2: Resumo do material traduzido do português para o inglês.....	30
Tabela 3: Percentagem de partos institucionais por província	36
Tabela 4: Acesso aos meios de comunicação de massas e telecomunicações por província	37
Tabela 5: Unidades de registo, trabalhadores e kits móveis atuais e planeados por província.....	39
Tabela 6: Procedimentos e documentos requeridos para completar o registo de nascimento	40
Tabela 7: Dados básicos das localizações do estudo	42
Tabela 8: crianças com menos de cinco anos registadas nas províncias-alvo do estudo.....	43
Tabela 9: Resumo dos participantes do estudo por método de recolha de dados	44
Tabela 10: Informação demográfica dos participantes.....	45
Tabela 11: Panorâmica dos postos de registo visitados.....	48
Tabela 12: Pessoal por posto de registo visitado	50
Tabela 13: Conhecimentos, atitudes e práticas identificadas pelos grupos de participantes.....	63
Tabela 14: Barreiras identificadas pelos grupos de participantes.....	81
Tabela 15: Factores impulsionadores identificados por grupo de participantes	98
Tabela 16: Resumo das barreiras identificadas.....	100
Tabela 17: Preferências em termos de comunicação e colaborações	113

Gráficos

Gráfico 1: Qualidade média da infra-estrutura por posto de registo observado	150
Gráfico 2: Qualidade média da gestão de dados por posto de registo observado	151
Gráfico 3: Quem procura os serviços?.....	151
Gráfico 4: Recursos humanos e número de registos.....	152
Gráfico 5: Problemas mais comuns enfrentados no registo	152
Gráfico 6: Razões principais para o registo precoce.....	153
Gráfico 7: Percepção sobre os níveis de adoção do registo de nascimento na área.....	153
Gráfico 8: Conhecimentos sobre o registo de nascimento gratuito por categoria de pessoal	154
Gráfico 9: Conhecimentos sobre o registo de nascimento gratuito nas diferentes regiões	154
Gráfico 10: Percepções sobre as causas dos baixos níveis de adoção do registo de nascimento precoce ...	155
Gráfico 11: Percepções sobre os desafios principais relativos ao registo de nascimento	155
Gráfico 12: Declaração de conhecimentos próprios sobre o processo de registo por categoria de pessoal	156
Gráfico 13: Que deve ser feito se os pais não têm os documentos do registo civil?	156
Gráfico 14: Percepções sobre necessidades próprias de treinamento por tipo de pessoal.....	157
Gráfico 15: Áreas em que é necessária capacitação	157
Gráfico 16: Percepções sobre possíveis melhorias nos índices de registo de nascimento	158
Gráfico 17: Preferências de capacitação por local	158
Gráfico 18: Potenciais fontes de informação eficazes.....	159
Gráfico 19: Principais fontes de informação do registo de nascimento.....	159

Acrónimos

ADECO	Agente de Desenvolvimento Comunitário e Sanitário
ADRA	Ação para o Desenvolvimento Rural e Ambiente
C4D	Comunicação para o Desenvolvimento
CAC	Conselhos de Auscultação e Concertação Social
CAP	Conhecimentos, Atitudes e Práticas
CEA/UNECA	Comissão Económica das Nações Unidas para a África
DNRN	Direcção Nacional de Registos e Notários
EIC	Entrevistas com Informantes Chave
EP	Entrevista em Profundidade
ESARO	Escritório Regional da África Oriental e Austral
GF	Grupo Focal
IBEP	Inquérito Integrado sobre o Bem-Estar da População
IEA	Igreja Evangélica de Angola
IECA	Igreja Evangélica Congregacional em Angola
IEBA	Igreja Evangélica Baptista em Angola
IERA	Igreja Evangélica Reformada de Angola
INAC	Instituto Nacional da Criança
INE	Instituto Nacional de Estatística
MINSA	Ministério da Saúde
MINFAMU	Ministério da Família e Promoção da Mulher
MINJUS	Ministério da Justiça e Direitos Humanos
MPDT	Ministério do Planeamento e Desenvolvimento Territorial
MPLA	Movimento Popular de Libertação de Angola
NTIC	Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
OMA	Organização da Mulher Angolana
PT	Parteiras Tradicionais
PAAM-RCEV	Programa Africano Acelerado para a Melhoria do Registo Civil e Estatísticas Vitais
PROMAICA	Promoção da Mulher Angolana na Igreja Católica
RCEV	Registo Civil e Estatísticas Vitais
SIAC	Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão
SMNI	Saúde Materna, Neonatal e Infantil
UE	União Europeia
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância
UNITA	União Nacional para a Independência Total de Angola

Introdução

‘O registo de nascimento é mais que um direito; é o passaporte para a protecção, desenvolvimento e participação da criança, pilares fundamentais da Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança’

Edina Kozma, UNICEF Angola Responsável Protecção das Crianças³

O registo de nascimento é a documentação contínua, permanente e universal, em registos civis nacionais, de características e acontecimentos relacionados com o nascimento. Como delineado na Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança, assinada e ratificada por Angola em 1990, receber um nome e uma nacionalidade ao nascer é um direito de todas as crianças (Colecção de Tratados das NU 2014).

No entanto, depois de quatro décadas de conflito, as taxas de registo de nascimento em Angola continuam a níveis relativamente baixos. De acordo com os dados do ‘Inquérito Integrado sobre o Bem-Estar da População’ (IBEP) de 2008-2009, apenas 31% das crianças com menos de cinco anos estavam registadas, o que significa que mais de 2,484,000 crianças não tinham registo (Governo de Angola et al. 2011).

As barreiras ao registo são multidimensionais e, de acordo com estudos anteriores, os desafios são vários: as longas distâncias aos postos de registo e os prolongados tempos de espera; os custos de oportunidade e os custos financeiros do registo de crianças com mais de cinco anos; a falta de sensibilização sobre a importância dos processos de registo de nascimento entre os encarregados de educação; a falta de documentação ou informação correcta sobre o registo (por exemplo, a falta de um nome para a criança ou a ausência do); a falta de documentos de identidade dos pais; a paternidade desconhecida; os partos em casa; e a falta de materiais e de treino do pessoal de registo de nascimento (UNICEF Angola 2014). Considera-se que os segmentos mais pobres da população, a população rural, assim como os grupos mais vulneráveis (incluindo, por exemplo, os imigrantes, os requerentes de asilo e os refugiados) têm as taxas de registo mais baixas.

A fim de se aumentarem as taxas de registo de nascimento, os serviços de registo foram estendidos às Administrações Municipais e Comunitárias em 2007 e o registo de nascimento tornou-se gratuito para as crianças com menos de cinco anos (Conselho de Ministros 2007). Em 2013, considerando os elevados números de adultos e crianças com mais de cinco anos sem registo, o Decreto Presidencial 80/13 estendeu o registo gratuito a todos os cidadãos angolanos até 2016. Esta medida serviu de base do ‘Programa de Massificação do Registo de Nascimento e Atribuição do Bilhete de Identidade’, que incluiu um conjunto de medidas destinadas ao aumento das taxas de registo (Governo de Angola et al. 2014).

Para apoiar estes esforços, o Ministério de Justiça angolano, com o apoio técnico do UNICEF e a ajuda financeira da União Europeia, implementam actualmente o programa ‘Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças’. O objectivo é proteger os direitos da criança em relação ao registo de nascimento e ao acesso à justiça através da modernização dos sistemas de registo e dos processos administrativos associados. O programa baseia-se em três actividades principais:

- a) Reforçar o contexto legal e das políticas de registo de nascimento do Registo Civil e Estatísticas Vitais (RCEV) Angolano.
- b) Melhorar as competências técnico-profissionais e os recursos materiais para que as entidades locais possam planear, gerir e monitorar os serviços de registo de nascimento nas províncias-alvo.
- c) Melhorar os conhecimentos sobre os processos correctos de registo de nascimento nas províncias-alvo.

O papel principal do UNICEF é desenhar e implementar estratégias de comunicação para o desenvolvimento (C4D) adequadas para aumentar a procura e utilização dos serviços de registo por parte

³ *Eight citizens in a day* (‘Oito cidadãos num dia’) – uma história sobre o registo de nascimento em Angola, 11 de Dezembro 2013. Disponível em: http://www.unicef.org/esaro/5440_angola_eight-citizens.html

dos encarregados e a comunidade. O objectivo é destacar os factores favoráveis, incorporando novas perspectivas que tenham em conta os comportamentos individuais, as percepções e as normas sociais, e incluir as famílias e comunidades no desenho e implementação dos programas.

Finalidade e objectivos da pesquisa

A pesquisa formativa foi conduzida de modo a fornecer evidências para orientar o desenho e a elaboração do plano C4D, que contribuirá para o fortalecimento do programa de registo de nascimento. A pesquisa teve quatro objectivos principais:

- 1) Analisar as percepções, conhecimentos, atitudes e práticas em relação ao registo de nascimento de:
 - i) Pais e encarregados de educação [incluindo os familiares (e.g. avós) e outros].
 - ii) Crianças e adolescentes (entre os 12 e 18 anos).
 - iii) Membros das comunidades chave com capacidade de influenciar outros (líderes comunitários, activistas, mobilizadores sociais, etc.).
 - iv) Pessoal de registo e da saúde envolvidos na prestação de serviços relacionados com o registo.
- 2) Analisar as barreiras e catalisadores principais associados ao registo de nascimento (incluindo as normas sociais, os factores de influência, o comportamento colectivo, os processos de decisão, a capacidade para actuar, o comportamento dos profissionais e as interações nos serviços).
- 3) Identificar os tipos e a qualidade da transmissão de mensagens e as lacunas que existem na comunicação de informação a diferentes níveis.
- 4) Determinar as preferências em termos de meios de comunicação e canais mediáticos (directos, indirectos, interpessoais ou de massas).

A pesquisa foi autorizada pelo Ministério de Justiça angolano e envolveu todas as Delegações Provinciais de Justiça relevantes. Para garantir o seu consentimento, os Administradores Municipais foram contactados antes do lançamento do estudo.⁴

Estrutura do relatório e resultados

Esta pesquisa proporciona novos e importantes dados empíricos que contribuem para uma melhor compreensão dos conhecimentos, atitudes e práticas em torno do registo de nascimento em Angola, assim como as barreiras correspondentes e os factores favoráveis. O relatório está estruturado para permitir o uso operacional do UNICEF e dos seus parceiros locais, nacionais e internacionais. A intenção do UNICEF é utilizar os resultados como base factual para o contínuo desenvolvimento da sua estratégia de C4D em 2016.

O relatório descreve a metodologia usada no estudo, seguida de uma análise da situação do registo de nascimento em Angola, assim como dos locais e dos participantes. O capítulo seguinte detalha as observações feitas nos postos de registo. Os quatro capítulos que se seguem centram-se nas práticas, atitudes e conhecimentos relacionados com o registo; os obstáculos ao registo de nascimento; os factores que facilitam o registo de nascimento; as soluções aos obstáculos identificados e para a comunicação e colaboração. O capítulo final apresenta as conclusões e recomendações do estudo.

Antes da finalização do relatório, o UNICEF teve a oportunidade de fornecer 'feedback' oral e escrito, o qual foi considerado. O relatório final será entregue ao UNICEF em inglês e português e os resultados principais serão apresentados em PowerPoint. Um 'portfólio' electrónico com as transcrições, traduções, formulários de consentimento e outros materiais gerados durante a pesquisa (incluindo os desenhos elaborados nas sessões com crianças e adolescentes) será entregue ao UNICEF depois da finalização do estudo.

⁴ Foram visitadas as Delegações Provinciais de Justiça no Bié, Huíla, Cuanza Sul, Malanje, Moxico e Uíge. A Delegação Provincial de Luanda não foi visitada porque foi informada pelo Ministério de Justiça.

Na CONSERVATÓRIA



Metodologia

A pesquisa formativa compreendeu dois componentes inter-relacionados: um inquérito quantitativo de CAP e a recolha de dados qualitativos através do uso de métodos abertos, indutivos e participativos. A adopção desta abordagem de métodos mistos permitiu a triangulação do material e, portanto, aumentou a validade dos resultados. O estudo forneceu uma nova visão sobre o registo de nascimento a nível comunitário, institucional e de políticas, e desenvolveu uma base factual com o potencial de transformação em acções práticas para a promoção de mudança social e de comportamento no terreno.

Equipa da pesquisa

O estudo foi realizado por Anthrologica em parceria com a empresa de consultoria JMJ Angola. Anthrologica seleccionou a JMJ depois de um concurso que tinha como objectivo assegurar um elevado nível de competências e experiência a nível nacional e o apoio necessário durante todo o processo da investigação (incluindo a gestão da logística, a tramitação das autorizações de pesquisa, a efectuação dos trabalhos preparativos, o recrutamento dos assistentes de pesquisa e inquiridores nacionais, a transcrição dos dados recolhidos e a tradução de um conjunto de transcrições).

O projecto em geral foi gerido por Juliet Bedford, directora de Anthrologica, que teve um papel activo em todas as fases da pesquisa e foi responsável pela supervisão técnica. A pesquisa foi realizada e coordenada por Nell Gray (NG), pesquisadora associada de Anthrologica, em colaboração com Maggie Brown (MG) (consultora, JMJ Angola) e João Neves (JN) (director, JMJ Angola). O trabalho de campo foi realizado por duas equipas: uma liderada por NG com o apoio de uma assistente de pesquisa (Idaci Ferreira) e dois inquiridores (Ernesto Isidro e Simba Nevanda José) e a segunda equipa liderada por Cristina Oliveira (CO) com o apoio de dois inquiridores (Helga Sofia Borges da Silveira e Amilton Neto). JMJ e Anthrologica formaram uma equipa conjunta de 7 transcritores e 14 tradutores que efectuaram a introdução de dados, a preparação das transcrições finais e a análise preliminar. A pesquisa foi apoiada por UNICEF e pelo Ministério de Justiça, com especial apoio dos representantes do UNICEF no Moxico, Bié e Huíla, e os representantes das Administrações Municipais em todos os locais do estudo.

Os locais do estudo

Embora o projecto 'Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças em Angola' tenha cobertura nacional, foram incluídas na pesquisa somente seis províncias prioritárias (seleccionadas com base nas suas baixas taxas de registo): Uíge, Luanda, Moxico, Huíla, Bié, Cuanza Sul e Malanje. Como parte da análise situacional, o capítulo seguinte apresenta mais detalhes sobre os locais do estudo.

Em colaboração com o escritório nacional de UNICEF foram seleccionados três locais por província, com excepção de Luanda:

- a) Uma capital de província
- b) Uma sede de município rural
- c) Um município rural isolado, incluindo as aldeias mais remotas

Em Luanda foram seleccionados quatro locais, incluindo municípios com e sem lojas de registo.

Participantes e recrutamento

Realizou-se um levantamento exaustivo dos principais atores e partes interessadas e, por conseguinte, foram identificados três grupos de participantes principais: participantes a nível central, participantes do lado da procura e participantes do lado da oferta.

Participantes a nível central:

Em sintonia com o UNICEF, foram identificadas as organizações chave a nível central e contactaram-se os representantes pertinentes.

- UNICEF
- Ministérios do Governo (MINJUS, MINSA, MINFAMU, MAT e INAC)
- Sociedade civil (ADRA, African Innovation Foundation)
- Organizações religiosas (CICA, Pastoral da Criança)
- Outros intervenientes relevantes (UNHCR, OMA)

Participantes do lado da procura

- *Pais e encarregados de educação:* Pessoas responsáveis pelo cuidado de crianças com menos de cinco anos que já foram ou não registadas. Os encarregados de educação incluem mães, pais, cuidadores que não eram nem pais nem mães (outros familiares/pais adoptivos), e famílias monoparentais (o chefe de família e a mãe ou pai). Sempre que possível, os encarregados com deficiências e os encarregados de crianças com deficiências foram incluídos.
- *Líderes comunitários:* Pessoas em posições de autoridade e/ou indivíduos com capacidade de influenciar as percepções e práticas nas suas comunidades. Os líderes incluem chefes (*sobas*) e outras autoridades tradicionais, líderes religiosos (incluindo *catequistas*), membros dos Conselhos de Auscultação e Concertação Social (CACs), activistas, coordenadoras de associações de mulheres e representantes de vários grupos de igrejas.
- *Parteiras Tradicionais (PT):* As parteiras tradicionais que apoiam as mulheres grávidas antes, durante e depois do parto.
- *Crianças e adolescentes:* Jovens que podem influenciar o processo do registo nas suas famílias e que têm opiniões sobre a sua paternidade futura.

Os participantes do lado da procura foram seleccionados com a intenção de assegurar uma série de perspectivas diversas e a inclusão de interlocutores chave que de outro modo poderiam ter sido marginalizados (por exemplo, os agregados familiares mais vulneráveis e os pais com deficiências). Para o recrutamento dos participantes a nível local utilizaram-se os diferentes pontos ou pessoas de entrada nas diferentes comunidades. As equipas de UNICEF e JMJ fizeram os primeiros contactos a nível provincial e depois directamente com as Administrações Municipais⁵. Identificaram-se as pessoas mais apropriadas adequadas para o recrutamento de grupos e/ou indivíduos específicos. As igrejas e organizações da sociedade civil identificaram pais e encarregados de educação; de modo geral, os *sobas* e outros líderes foram identificados directamente através das Administrações locais; as parteiras tradicionais foram contactadas através das Administrações ou direcções de saúde locais; as crianças e adolescentes foram recrutados através das escolas e igrejas.

⁵ Colegas do UNICEF fizeram os contactos iniciais nas três províncias onde trabalham: Moxico, Huíla e Bié; JMJ contactou as pessoas relevantes em Luanda, Malanje, Uíge e Kwanza Sul.

Participantes do lado da oferta

- *Pessoal de registo*: O pessoal que trabalha nos gabinetes e postos de registo a nível provincial e comunal, incluindo conservadores, chefes adjuntos, adjuntos, notários, técnicos de registo, brigadistas e equipas de registo móvel.
- *Pessoal de saúde*: Profissionais de saúde (obstetras, enfermeiras/os, parteiras, trabalhadores comunitários da saúde e ADECOS) que trabalham nas maternidades, ou vinculados a elas, ou em centros de saúde com uma sala de partos, com ou sem serviços de registo.
- *Pessoal da educação*: Professores ou directores de escolas que não têm obrigação de fornecer serviços de registo mas que divulgam informação e apoiam os pais e famílias. Conforme os novos acordos do Ministério de Educação, que provavelmente serão aprovados no ano de 2016, este grupo poderia ter um maior envolvimento com os serviços de registo.

Os participantes do lado da oferta foram recrutados através do contacto com representantes provinciais de UNICEF ou através das Administrações locais. Segundo os critérios de amostragem, os chefes das diferentes instituições, incluindo os directores de hospitais e escolas, também sugeriram participantes.

Recolha de dados

Foram colhidos dados através de uma combinação de métodos:

- Uma revisão documental dos dados e da literatura existentes mais pertinentes (tanto qualitativos como quantitativos).
- Entrevistas em profundidade (EP) com informantes e participantes chave (tanto centrais, como dos lados da demanda e oferta).
- Discussões em grupos focais (GF) com informantes e participantes chave.
- Workshops participativos com crianças e adolescentes.
- Inquérito KAP (para os provedores de serviços).
- Observações (directas e participativas, seguindo orientações prévias).
- Workshop dedicado ao 'feedback' com UNICEF e o Ministério de Justiça.

O próximo capítulo apresenta o quadro de amostragem, o resumo dos dados recolhidos e a análise demográfica dos inquiridos.

Não foram levadas a cabo actividades quantitativas com os participantes comunitários ou do lado da procura. Métodos quantitativos foram usados somente com os grupos de participantes provedores de serviços (conforme estipulou UNICEF). Em consequência, os resultados do estudo baseiam-se principalmente nos dados qualitativos recolhidos (com todos os grupos de participantes) e na triangulação destes com os dados quantitativos. As referências quantitativas baseiam-se em dados recolhidos nos inquéritos de observação levados a cabo nos postos de registo ou no inquérito de CAP realizado com os provedores de serviços.

Desenvolvimento das ferramentas

Após a revisão da literatura e da documentação do programa, desenvolveu-se um guia que realçou os temas principais. Ficou assim constituída a base do desenvolvimento das ferramentas de pesquisa: quadros indicativos para as entrevistas em profundidade e grupos focais para cada um dos grupos de participantes; inquérito KAP e uma lista de observações. As ferramentas incluíram um amplo espectro de questões relacionadas com os conhecimentos, atitudes e práticas existentes sobre o registo de nascimento (o portfólio de ferramentas definitivas apresenta-se no Apêndice 1). Colaboradores de UNICEF em Nova Iorque, o Escritório Regional da África Oriental e Austral (ESARO) e o Escritório Nacional de Angola proporcionaram 'feedback' sobre as ferramentas de pesquisa propostas inicialmente.

Preparação e ensaio das ferramentas

Antes do começo da recolha de dados, NG e MB realizaram um treinamento de três dias com a equipa de pesquisa nacional. O treinamento analisou o contexto e os objectivos da pesquisa formativa sobre o registo de nascimento, desenvolveu as capacidades da equipa em relação às metodologias de pesquisa (incluindo métodos qualitativos e quantitativos, o consentimento e a confidencialidade) e delineou o conceito de C4D e os programas relevantes de UNICEF em Angola. A equipa testou as ferramentas durante dois dias em quatro locais de Luanda: Maianga, Cacuaco, Golfe II e Funda. A Tabela 1 (abaixo) fornece uma panorâmica do tamanho da amostra do teste. O teste piloto também proporcionou uma valiosa oportunidade para que as equipas pudessem familiarizar-se com as ferramentas e os métodos através da aplicação prática. A fim de se garantir a qualidade e consistência dos dados recolhidos, após o teste piloto todos os membros das equipas abordaram as questões metodológicas e refinaram as ferramentas de pesquisa. Finalmente, não foram feitas modificações significativas às ferramentas. A fim de se assegurar a clareza das perguntas foram feitas pequenas alterações às formulações em português do inquérito de CAP e, para complementar os quadros das entrevistas e dos grupos focais, preparou-se um quadro qualitativo simples com 'dicas' práticas sobre como fazer as perguntas e incitar as discussões.

Tabela 1: Tamanho da mostra do teste piloto

Metodologia testada	Localização				Total atividades	Total participantes*
	Golfe II	Maianga	Cacuaco	Funda		
Workshop com crianças (12 a 14 anos)	1	-	-	1	2	20
Workshop com adolescentes (15 a 18 anos)	1	-	-	1	2	20
GF com mães/pais/outros encarregados de educação	1	-	-	1	2	20
GF com líderes comunitários	-	1	1	-	2	20
GF com PT	1	1	1	-	3	30
Entrevista com mãe/pai/outro encarregado de educação	1	-	-	1	2	2
Entrevista com conservador/a	-	1	1	-	2	2
Entrevista com director/a de centro de saúde/maternidade	-	1	1	-	2	2
Entrevista com líder comunitário	-	1	1	-	2	2
Inquérito CAP com pessoal de registo	-	4	4	-	8	8
Inquérito CAP com pessoal de saúde	-	4	4	-	8	8
Lista de observações num posto de registo	-	1	1	-	2	-
Total	5	14	14	4	37	134

Consentimento

Durante o teste piloto constatou-se que muitos participantes preferiam não assinar o formulário de consentimento. Portanto, decidiu-se que o consentimento oral seria mais apropriado e que, por conseguinte, este deveria ser solicitado e confirmado nas gravações de áudio de cada sessão de colecta de dados. Antes de se começar cada actividade foi dada uma explicação completa sobre o estudo e enfatizou-se a natureza voluntária, confidencial e anónima da participação. A autorização para gravar foi solicitada e concedida no início de cada sessão qualitativa, com excepção de um entrevistado que aceitou participar mas preferiu não ser gravado. Neste caso fizeram-se notas detalhadas da entrevista. Todos os participantes tiveram a oportunidade de fazer perguntas e solicitar explicações antes de decidir se participavam ou não.

No início de cada workshop com crianças e adolescentes prestou-se atenção especial aos processos de consentimento para assegurar que o estudo e a participação dos indivíduos fossem explicados de forma acessível e apropriada. De acordo com os padrões éticos geralmente aceites, além do consentimento oral

das crianças e adolescentes, obteve-se também consentimento escrito dos pais das crianças ou dos directores de escola.

Os participantes não foram remunerados nem receberam outros benefícios por participar no estudo, com a excepção das crianças e adolescentes que participaram nos workshops, os quais receberam refeições ligeiras devido à longa duração das suas actividades.

O formulário de consentimento é apresentado no Apêndice 2. No fim do estudo serão entregues as cópias de todos os formulários de consentimento completos ao escritório nacional de UNICEF em Angola. Anthrologica conservará de forma segura as cópias originais dos formulários de consentimento durante cinco anos, após os quais serão destruídas.

Entrevistas e grupos focais

As actividades foram realizadas em diferentes lugares, dependendo da disponibilidade e das necessidades em cada local do estudo. No caso dos participantes do lado da oferta, as entrevistas foram geralmente levadas a cabo nos locais de trabalho (por exemplo, nos postos de registo, escolas ou postos de saúde). No caso dos participantes do lado da procura, as entrevistas e grupos focais realizaram-se principalmente em espaços comunitários, como igrejas, escolas, regedorias e em postos de saúde ou instalações oferecidas pelas Administrações locais. Em cada sessão de recolha de dados foram feitos esforços para garantir que o espaço fosse o mais privado e neutral possível.

A maioria das actividades foram levadas a cabo em português, com traduções simultâneas do português para o inglês quando foi necessário para NG. Quando os participantes se sentiam mais confortáveis comunicando numa língua local (chokwe, umbundu, kimbundu, kikongo), fez-se recurso ao apoio de um tradutor local (geralmente um professor, trabalhador de saúde ou qualquer outro membro da comunidade que falasse português). O tradutor local era seleccionado com a intenção de minimizar qualquer potencial impacto em termos da dinâmica do grupo, por exemplo, usando tradutoras nos grupos de mães e, sempre que possível, evitando pessoas em posições de liderança. Antes do começo da sessão, os tradutores foram informados sobre o seu papel e foram instruídos para que fornecessem uma tradução literal que evitasse qualquer interpretação e que não incluisse as suas opiniões pessoais. A maioria dos participantes que preferiram falar na língua local, entendiam bem o português permitindo assim a validação da tradução. Um dos membros da equipa de pesquisa central também falava umbundu.

Os participantes foram encorajados a priorizar as questões e liderar a direcção das discussões nas entrevistas e os grupos focais, embora os quadros de pesquisa cruciais tivessem sido seguidos para assegurar que os temas chave fossem abordados em cada actividade, permitindo assim a triangulação e a análise transversal dos diferentes locais e grupos de participantes. A fim de se obter mais detalhes e clareza fizeram-se perguntas complementares e incitações quando foi necessário. Cada entrevista durou entre 45 e 60 minutos e cada grupo focal entre 60 e 90 minutos.

Workshops com crianças e adolescentes

Os workshops com crianças e adolescentes foram sempre precedidos de uma introdução clara do estudo e um resumo do workshop, durante o qual os participantes eram estimulados a fazer perguntas. De seguida, os participantes concordavam numa série de 'regras' para o trabalho em grupo (o respeito mútuo, a manutenção da confidencialidade, etc.) e a equipa facilitava um exercício dinamizador para quebrar o gelo. Os workshops consistiam em três actividades principais desenhadas para animar os participantes a comunicar as suas experiências e percepções do registo de uma forma acessível, apropriada e animada: a) um círculo de histórias no qual, através de desenhos, se expressavam experiências relacionadas com o registo; b) um jogo estimulante que explorava as fontes de informação e processos de tomada de decisão sobre o registo e c) a criação de uma peça de teatro curta durante a qual os participantes encenavam os obstáculos que enfrentam no registo e as possíveis soluções. Após cada actividade, os participantes

discutiam os conteúdos, faziam perguntas complementares e eram incitados a aprofundar e clarificar certos temas. Foram feitos esforços especiais para a criação de um ambiente aberto, uma dinâmica informal e remoção de qualquer preconceção potencialmente relacionada com a mobilização através das igrejas e escolas. Em geral os workshops duraram aproximadamente duas horas.

A fim de capacitar os pesquisadores nacionais no uso de métodos participativos e orientados à juventude, os workshops, inicialmente, incluíam todos os membros da equipa. Os pesquisadores nacionais observaram um workshop, depois ajudaram a facilitar outro e finalmente levaram a cabo um workshop completo com apoio e supervisão dos líderes da equipe. Os workshops posteriores foram levados a cabo por (pelo menos) dois membros da equipa de pesquisa, um liderando as actividades e o outro ajudando a facilitá-lo (fornecendo apoio prático aos participantes durante o trabalho em grupo e assegurando que todos pudessem contribuir e que as dinâmicas de grupo se mantivessem positivas).

Inquérito de CAP

O inquérito de CAP foi dado ao pessoal de saúde e de registo. O questionário foi realizado seguindo uma ordem estrita; o pesquisador/a fazia as perguntas como estavam escritas, depois fornecia as opções de resposta e marcava a caixa relevante. Certas perguntas permitiam respostas abertas. Nestes casos o pesquisador delineava os pontos essenciais da resposta na caixa de texto. Cada questionário demorou aproximadamente 20 minutos.

Listas de observações

As listas de observações registavam dados sobre cada posto de registo visitado. A informação factual foi obtida do pessoal que estivesse disponível (ou o conservador/a ou um técnico de registo) e as observações directas foram anotadas pelo pesquisador. A lista de observações completava-se geralmente num período entre 45 e 60 minutos.

Revisão intercalar

As ferramentas e questões metodológicas foram revistas e refinadas de forma contínua ao longo do processo da pesquisa, e as perguntas e temas que foram surgindo foram partilhados entre os membros da equipa de pesquisa para serem acompanhados. Após a recolha de dados em Luanda e as primeiras duas províncias (Moxico e Kwanza Sul) realizou-se uma revisão intercalar. A revisão durou uma semana e forneceu uma valiosa oportunidade para que a equipa reflectisse sobre o trabalho feito, partilhasse os obstáculos práticos e metodológicos que enfrentaram e as lições aprendidas, revisasse a qualidade dos dados e discutisse as limitações encontradas na primeira fase da pesquisa. A análise inicial e a interacção dos temas emergentes permitiram que as perguntas fossem refinadas. A revisão intercalar foi uma forma efectiva de assegurar que todos os pesquisadores adoptassem uma aproximação e métodos consistentes durante o todo estudo.

Workshop dedicado ao feedback com UNICEF e o Ministério de Justiça

No fim da colheita de dados, os resultados principais foram apresentados ao pessoal do UNICEF e do Ministério de Justiça num workshop de mesa redonda. Este foi levado a cabo pela equipa JMJ/Anthropologica e liderado pelo CO com o apoio de JN e NG. Após a apresentação PowerPoint abriu-se uma sessão de perguntas e respostas, incluindo uma discussão sobre os resultados iniciais e as fases seguintes da pesquisa. O workshop teve lugar no escritório do MINJUS e participaram três pessoas da UNICEF e cinco do MINJUS. O Director Nacional do Registo Civil não pode participar por ter sido chamado a uma reunião de alto nível. O workshop durou aproximadamente uma hora.

Traduções, transcrições e gestão de dados

Os dois líderes da equipa juntaram os questionários de CAP e listas de observação diariamente e enviavam cópias em papel à JMJ ao fim de cada fase de recolha de dados. A equipa de JMJ em Luanda responsabilizou-se pela inserção dos dados em Excel. No final da pesquisa, NG e um colega de JMJ verificaram todas as entradas e confrontaram-nas com os documentos originais, resolvendo assim qualquer inconsistência. Ao fim do período de recolha de dados, a cópia da base de dados final foi transferida à Anthrologica.

Durante o trabalho de campo, os líderes da equipa fizeram cópias de segurança de todas as gravações das sessões de recolha de dados qualitativos. As gravações foram enviadas de modo seguro para a JMJ durante o todo o período de colheita de dados e em nenhum momento foram transferidas através de terceiros. No início do estudo JMJ recrutou seis transcritores nacionais e supervisionou a transcrição de todos os ficheiros áudio para documentos em Word. Como membros da equipa de pesquisa, os transcritores participaram no treinamento e sessão de orientação iniciais e receberam instruções adicionais sobre técnicas de transcrição. Também participaram na revisão intercalar onde contribuíram com sugestões e receberam 'feedback' sobre as transcrições por parte da equipa de recolha de dados. Anthrologica foi responsável pela transcrição das três entrevistas levadas a cabo com os participantes a nível central, dado que estas se realizaram em inglês.

Devido ao grande volume de dados qualitativos recolhidos não foi possível traduzir do português para o inglês todas as entrevistas e discussões dos grupos focais. Assim, acordou-se que seriam traduzidas apenas 50% das transcrições do trabalho de campo. Por conseguinte, as transcrições a traduzir foram seleccionadas de modo a que estas representassem proporcionalmente os diferentes locais, grupos de participantes e actividades de recolha de dados. No total, foram traduzidas 116 transcrições, das quais JMJ traduziu 56 e Anthrologica 57. Além disso, Anthrologica produziu três transcrições de entrevistas realizadas em inglês com participantes de nível central. As traduções levadas a cabo por Anthrologica foram verificadas e corrigidas por JMJ para assegurar que os coloquialismos fossem bem captados. Ver Tabela 2 (abaixo) para o resumo do material traduzido.

Tabela 2: Resumo do material traduzido do português para o inglês

Dados transcritos e traduzidos para inglês	Localização							Total dados transcritos para inglês	Total dados do estudo	% de dados transcritos para inglês
	Luanda	Bié	Huíla	Cuanza-Sul	Uíge	Malanje	Moxico			
Workshops com crianças (12 a 14 anos)	1	1	1	1	1	2	1	8	10	80
Workshops com adolescentes (15 a 18 anos)	1	1	1	1	1	1	1	7	10	70
GF com mães/pais/outros encarregados de educação	2	3	3	2	3	2	1	16	41	39
GF com líderes comunitários	1	2	2	2	1	2	2	12	24	50
GF com PT	1	1	1	1	2	3	1	10	19	53
Entrevistas com mães/pais/outros encarregados de educação	1	0	0	1	0	0	0	2	7	29
Entrevistas com conservadores/as	3	3	3	3	2	3	3	19	31	65
Entrevistas com directores/as de centros de saúde/maternidades	2	2	3	1	2	2	2	14	25	56
Entrevistas com pessoal de educação	2	0	2	1	0	1	1	7	21	33
Entrevistas com líderes comunitários	0	1	0	3	1	0	3	8	16	50
Entrevistas com PT	0	1	0	1	0	0	0	1	2	50
Entrevistas com participantes centrais	-	-	-	-	-	-	-	12	13	92
Total	14	14	16	16	13	16	15	116	219	53

A fim de garantir o anonimato dos participantes, as transcrições (em português e inglês) e os questionários receberam códigos individuais que facilitaram a identificação dos mesmos. Fizeram-se cópias de segurança de todo o material electrónico, e todos os dados foram guardados de forma segura e confidencial ao longo de todo o processo da pesquisa. No final da pesquisa todos os ficheiros áudio serão destruídos. As cópias electrónicas de todas as transcrições, traduções e dados dos inquéritos de CAP e das observações serão partilhados com o Escritório Nacional da UNICEF. No final de projecto JMJ destruirá todos os ficheiros electrónicos que possuem, enquanto Anthrologica guardará o portfólio de ficheiros electrónicos completo e os documentos originais do inquérito KAP e das observações durante cinco anos.

Análise de dados

A análise preliminar dos dados qualitativos e quantitativos teve lugar durante o processo de recolha de dados. As equipas partilharam observações e exploraram os temas emergentes de forma contínua, incluindo os momentos de reflexão que foram introduzidos no processo de pesquisa, durante e após a recolha de dados.

Análise completa dos dados qualitativos

A análise completa dos dados qualitativos foi levada a cabo em três fases. Na primeira, NG realizou uma análise interactiva detalhada das 116 transcrições em inglês (113 transcrições traduzidas do português para o inglês, mais as transcrições das três entrevistas com os participantes centrais que foram feitas em inglês) utilizando a análise temática. Os conceitos relevantes foram codificados à mão e rotulados à medida que apareciam. As tendências emergentes foram analisadas sob uma perspectiva crítica de acordo com os objectivos da pesquisa (Guest 2012; Bryman 2008; Ritchie e Lewis 2008). Com base nesta análise, foi desenvolvida uma matriz das temáticas dominantes, usada durante a análise dedutiva do resto das transcrições (em português). Esta segunda fase da análise foi feita por uma equipa de pesquisa de cinco pessoas de JMJ. Cada transcrição foi revista e codificada através da cópia directa dos segmentos relevantes da transcrição para a matriz temática. MB instruiu os membros da equipa e assegurou o controlo de qualidade através do apoio e da supervisão. Após o primeiro dia da análise, NG revisou as matrizes e forneceu 'feedback' detalhado aos membros da equipa individualmente, o qual foi posteriormente acompanhado por MB. No fim da análise as matrizes completas foram transferidas para a Anthrologica para serem revistas em profundidade. Todas as perguntas, pontos pouco claros e inconsistências foram resolvidos. Na terceira fase da análise, o conjunto de dados qualitativos completo (consistindo de todo o material em inglês e português) foi revisto pela equipa de Anthrologica e os dados foram triangulados a fim de se maximizar a validade. Os casos anómalos foram analisados de novo para testar os temas emergentes (Green & Thorogood, 2009). Além disso, determinadas secções das narrativas foram extraídas para serem incluídas literalmente no relatório a fim de que as vozes dos participantes sejam capturadas e mantidas. O processo da análise foi desenhado para ser transparente e a codificação estará disponível se UNICEF precisar.

Análise completa dos dados quantitativos

A análise dos dados quantitativos foi levada a cabo principalmente pelo parceiro de Anthrologica, o Scenarium Group, particularmente pelo Director, Dr. Michael Thiede (MT). Os dados do inquérito KAP e as listas de observações foram limpos, codificados e depois analisados utilizando o software Stata. O plano de análise baseou-se nos temas chave do inquérito e incluiu quase todas as variáveis encontradas nos dados. A análise quantitativa foi principalmente descritiva, fornecendo conhecimentos cruciais através do uso de análises bivariada e tabulações cruzadas. Os resultados focaram os conhecimentos, as práticas e as necessidades e preferências relacionadas com o reforço de capacidades do lado da oferta, e foram desagregados por tipo de inquirido (i.e. pessoal de registo ou pessoal de saúde) e por variáveis segundo o local. Os dados das observações documentaram a infra-estrutura e a provisão de serviços em diferentes instalações. (O Apêndice 3 apresenta a análise quantitativa).

Aproximação de métodos mistos

A análise preliminar quantitativa foi realizada de forma independente, embora MT tivesse recebido instruções detalhadas (por parte de NG e JB) no fim da recolha de dados. Após a identificação dos temas principais, estes foram comparados com a análise de dados qualitativos e encontrou-se um alto nível de consistência entre os temas emergentes. Temas específicos que emergiram de um conjunto de dados foram, por conseguinte, explorados em outro. Esta aproximação baseada na triangulação seguiu o modelo de convergência e, finalmente, os resultados qualitativos e quantitativos, com os respectivos enfoques nos lados da procura e oferta, foram agregados numa análise completa (Creswell & Plano Clark, 2011). Sempre que possível, os resultados quantitativos foram usados para confirmar ou corroborar os resultados qualitativos, a fim de fornecerem uma maior validade à análise e às conclusões.

Capacidade de generalização

Dado o tamanho de Angola e a sua diversidade, não se pode assumir que os resultados sejam generalizáveis. No entanto, o nível de saturação dos resultados por local e por grupo de participantes, assim como no estudo em geral, indica que os dados são, de facto, representativos. Resultados que se referem a uma região ou grupo de participantes em particular são indicados como tal.

Limitações metodológicas

Amostragem e recrutamento

Os processos de recrutamento e amostragem foram de certo modo restringidos pela combinação do grande âmbito geográfico do estudo e por limitações temporais e orçamentais. Embora o estudo tenha cumprido os critérios estabelecidos, dadas as dificuldades de acesso às zonas rurais mais remotas, os locais e participantes foram seleccionados intencionalmente com base na sua acessibilidade a fim de minimizarem as durações das viagens e assegurar que as amostras fossem de tamanhos adequados. Consequentemente, não foi possível incluir as comunidades e indivíduos mais remotos e potencialmente mais vulneráveis que vivem nos extremos das províncias e/ou longe das estradas principais. A fim de se abordar esta limitação, durante a segunda fase da recolha de dados foram incluídas de propósito as aldeias mais remotas onde as dificuldades em termos de terreno e/ou transporte não permitiam que a maioria dos residentes acessem os serviços centralizados. De um modo geral, a viagem entre estas aldeias e a capital municipal dura entre 30 e 60 minutos.

O facto de a maioria dos participantes dos workshops com crianças e adolescentes ter sido recrutada através das escolas pode ter influenciado os resultados. Pelo menos em princípio, as crianças que têm acesso ao ensino formal são crianças registadas e, provavelmente, de uma classe socioeconómica menos desfavorecida. A fim de diversificar esta amostra foram também recrutados participantes através das igrejas e administrações locais. Os workshops tiveram lugar em 11 locais: em seis locais os participantes foram mobilizados através das escolas; em três locais através das igrejas e em dois locais através das Administrações locais. 173 dos 213 (81%) participantes dos workshops tinham sido registados.

Uma vez que o recrutamento havia sido facilitado por vários pontos ou pessoas de entrada, em algumas ocasiões o objectivo da entrevista/grupo focal não foi transmitido de forma clara ou não foi compreendido pelos participantes. Alguns participantes não conheciam o objectivo do estudo e apresentavam-se com a expectativa de poder registar as suas crianças. Para superar isto, a equipa de pesquisa manteve-se em contacto com os pontos ou pessoas de entrada de forma regular (através de encontros face a face e chamadas telefónicas) para assegurar que estes compreendessem bem as exigências do estudo e tivessem informação detalhada para transmitir aos potenciais participantes. Antes de participar, explicou-se em detalhe o conteúdo e propósito do estudo e obteve-se o consentimento expresso de todos os participantes.

Os pontos ou pessoas de entrada gozam, geralmente, de alguma autoridade nas suas comunidades e, em alguns casos, estavam bem familiarizados com o assunto do estudo (e.g. pertenciam ao pessoal da UNICEF ou a Administração Municipal) – ainda que nunca directamente com o próprio estudo. Por conseguinte, é possível que tenha havido limitações em termos da capacidade dos participantes para criticarem certas instituições, ou o seu papel no registo de nascimento, no caso dos participantes que foram recrutados por representantes de uma das instituições. Este risco foi mitigado através do uso de um elevado número de pontos ou pessoas de entrada em cada local do estudo e através da criação de ambientes abertos nos quais os participantes eram encorajados a falar aberta e honestamente (enfatizando de forma regular a confidencialidade e o anonimato). Além disso, a triangulação dos dados permitiu que esta potencial influência fosse ressaltada e abordada na análise.

Durante o processo de recolha de dados foi desafiante limitar o número de participantes ao número inicialmente planeado (1 por entrevista e 10 por grupo focal). Isto porque, no caso dos grupos do lado da procura, os guardiões tendiam a mobilizar a mais pessoas do que previsto. A fim de resolver esta situação, várias entrevistas tornaram-se pequenos grupos focais (entre 2-6 participantes) e, sempre que possível, os grupos focais com mais integrantes foram divididos em múltiplos grupos levados a cabo ao mesmo tempo por diferentes membros da equipa de pesquisa. Quando tal não foi possível, as equipas fizeram esforços especiais para otimizar as contribuições e facilitar a discussão com todos os participantes.

A influência do estatuto e da hierarquia social dos participantes afectou as contribuições individuais em alguns grupos focais, aumentando assim o potencial de influência do respondente dominante. Em alguns casos, observou-se que os participantes relegaram a outros com base na sua idade, género, posição social ou nível de educação. Particularmente, a participação das mulheres tendeu a ser mais limitada nos grupos mistos e, por conseguinte, depois da revisão intercalar os grupos focais de encarregados de educação foram feitos com homens e mulheres separadamente. Fizeram-se esforços para garantir que os grupos fossem o mais homogéneos possível e uma facilitação hábil permitiu que os participantes dominantes fossem contidos, o que encorajou que todos os indivíduos contribuíssem o máximo possível. Não se observaram preconceitos relacionados com o género nos workshops com crianças e adolescentes, portanto os grupos mistos mantiveram-se inalterados durante o todo o estudo.

Em relação às entrevistas com participantes centrais, foram contactadas 18 pessoas mas foram realizadas apenas 15 entrevistas. Apesar dos reiterados esforços para acordar um encontro conveniente, os representantes do INE e do MINARS acabaram por não participar.

Risco de respostas socialmente aceitáveis

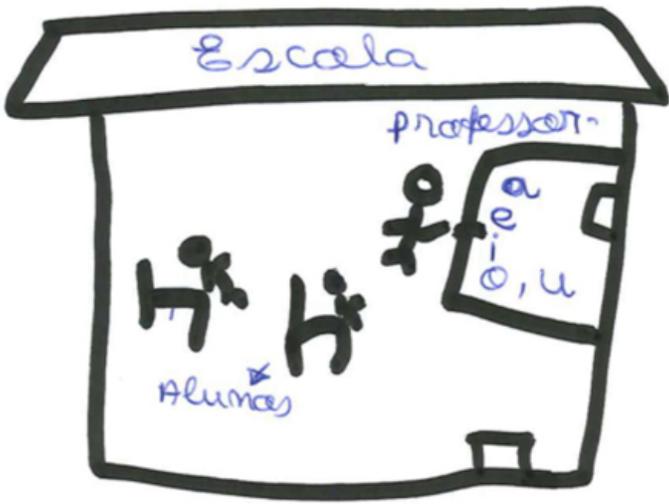
É possível que os participantes tenham limitado as suas respostas ao que consideram socialmente aceitável. Este problema foi detectado pelas equipas de pesquisa quando foram confrontados com expressões de juízos de valor associados ao registo (e.g. o registo é ‘bom’ e a responsabilidade de um ‘bom pai’, com o risco de que os pais de crianças sem registo sejam percebidas como pessoas ignorantes, irresponsáveis ou preguiçosas). Esta questão foi discutida no início de cada actividade e a franqueza com que a maioria dos participantes discutiu as suas percepções e experiências individuais e colectivas indicou que a influência de autocensura na formulação das respostas foi mínima.

Comunicação, transcrição e tradução

O português foi a língua franca dos pesquisadores e inquiridos na maioria das sessões de recolha de dados. No caso das traduções de línguas locais, os tradutores foram instruídos antes da actividade e os elementos cruciais do diálogo foram comparados e aprovados pelos participantes a fim de se minimizar os riscos associados com as falhas de comunicação ou tradução. MJM manteve o controlo de qualidade de todas as inserções de dados e transcrições e, a fim de resolver qualquer inconsistência, os líderes da equipa levaram a cabo uma revisão adicional dos ficheiros áudio originais. A coerência e precisão de todas as transcrições traduzidas do português ao inglês foram revistas por MB/JN e actualizadas quando necessário.

Análise de dados quantitativos

O inquérito KAP forneceu informação detalhada e abrangente sobre os prestadores dos serviços de registo de nascimento. No entanto, dada a diversidade e amplitude de informações obtidas, o conjunto de dados resultante não permitiu uma análise inferencial. Portanto, a análise quantitativa foi principalmente descritiva, usando análises bivariadas e tabulações cruzadas para fornecer novas perspectivas. Apesar de se ter testado apropriadamente a ferramenta do inquérito, identificaram-se três potenciais limitações técnicas devidas ao desenho da mesma. Em primeiro lugar, a versão da ferramenta usada na primeira semana registava apenas as faixas etárias mas foi actualizada a partir da segunda semana para se poder registar a idade exacta do inquirido. Em segundo lugar, uma certa proporção de perguntas requeria que os inquiridos fizessem classificações em escalas de comparação, influência e endosso com um número de opções díspar, o qual podia ter resultado numa tendência ao centro (os inquiridos podiam ter escolhido instintivamente as repostas do centro do espectro). A comparação dos resultados no conjunto de dados quantitativos e a consequente triangulação com os dados qualitativos minimizou este risco. Finalmente, muitas perguntas fechadas foram respondidas com 'outro', sugerindo que as repostas opcionais oferecidas foram insuficientes. Quando um inquirido respondia 'outro' era encorajado a fornecer uma breve resposta aberta, a qual era relatada no inquérito e analisada devidamente, fornecendo deste modo informação qualitativa adicional.



+ triste
porque não
tem registro
de nascimento.

Análise situacional

Antecedentes e contexto em Angola

Angola, assim como outras ex-colónias portuguesas, herdou um sistema nacional de registo de nascimento pouco desenvolvido baseado num Código de Registo que rapidamente tornou-se inadequado e desconectado do contexto do país.

Em 2002 terminou o conflito que durante quatro décadas devastou o sector económico e a estrutura social angolana (Governo de Angola et al. 2014). Durante a guerra morreram aproximadamente um milhão de pessoas, um terço da população foi deslocada e uma grande parte da infra-estrutura do país foi destruída.

Angola tem sido palco de avanços consideráveis na reconstrução da sua infra-estrutura física; agora todas as províncias são acessíveis por estradas principais, embora ainda seja complicado viajar pelas estradas secundárias e terciárias. A receita proveniente das exportações de petróleo e empréstimos estrangeiros tem impulsionado o crescimento económico e o 'boom' da reconstrução no período pós-conflito. No entanto, em 2008-2009 a taxa de crescimento baixou de 10% para 3% e actualmente mantém-se em 3.9%, perto da média da África Subsaariana (Banco Mundial 2015b). Em grande parte, esta situação foi causada pela queda do preço do petróleo a partir de 2013 que conduziu a cortes drásticos nas despesas públicas. A sociedade angolana continua marcada por fortes desigualdades num país onde 38% dos angolanos, principalmente nas zonas rurais, vivem em condições de pobreza (IBEP data 2008-2009).

Apesar da diminuição das taxas de mortalidade materna e dos menores de cinco anos nos últimos vinte anos, o acesso aos serviços de saúde continua a ser limitado, com grandes disparidades entre as áreas rurais e urbanas. Há uma escassez geral de pessoal médico qualificado, com uma estimativa de 0.08 médicos por 1000 pessoas. Apenas 58% dos nascimentos são assistidos por pessoal médico qualificado, baixando para 27% no quintil mais pobre (IBEP 2013). Ainda que historicamente tivesse havido uma colaboração entre as Parteiças Tradicionais (PT) e o sistema de saúde formal, o Ministério de Saúde prioriza agora o aumento dos partos institucionais (Governo de Angola et al. 2010). A Tabela 3 apresenta a percentagem de partos institucionais por província (com base na informação actualmente disponível e excluindo todas as províncias-alvo do estudo).

Tabela 3: Percentagem de partos institucionais por província

Província	% Partos institucionais
Luanda	62
Huíla	30
Benguela	29
Huambo	39
Cuanza Sul	47
Bié	24
Uíge	17

Fonte: *Programa de Saúde Reprodutiva* (Cavalcanti, 2014)

Telecomunicações em Angola

As infra-estruturas de telecomunicações de Angola foram destruídas durante a guerra civil mas, graças às medidas adoptadas pelo governo desde 2001, a actividade foi gradualmente liberalizada que resultou num aumento significativo do investimento privado. Em 2012 Angola tinha um dos maiores mercados de telecomunicações móveis da África Subsaariana e o acesso à internet continua a aumentar. Com o objectivo de se atingir o maior número de cidadãos e transformar o sector numa prioridade nacional, o

Governo de Angola está implementando entre o 2010 e 2017 um plano de desenvolvimento das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) (Governo de Angola, 2013).

Em relação ao uso das telecomunicações, os dados actuais disponíveis provêm do IBEP (2011). Apesar de, segundo esta fonte, serem os rádios o bem durável mais comum entre os pobres e os não pobres (33% e 57% respectivamente) o número de agregados familiares que possuem computadores ou têm acesso à internet é muito baixo. Os telefones fixos são praticamente inexistentes. A comparação com estudos anteriores demonstrou que tem havido um aumento significativo no uso de telemóveis. No momento em que se levou a cabo o IBEP, quatro de cada cinco agregados familiares possuíam pelo menos um telefone móvel, mas a distribuição estava em sintonia com os quintis de riqueza: 54% dos agregados familiares não pobres possuíam pelo menos um telefone móvel, comparado com apenas o 12% das famílias pobres. Um número crescente de famílias tinha antenas parabólicas, o que foi corroborado pelo aumento na posse de televisores (Governo de Angola/Banco Mundial/UNICEF, 2011). A Tabela 4 apresenta os níveis de acesso aos meios de comunicação social e de massas e telecomunicações por província.

Tabela 4: Acesso aos meios de comunicação de massas e telecomunicações por província

Província	Rádio (%)	TV (%)	Telefone móvel (%)	Internet (%)
Luanda	67.1	92.8	93.5	11.2
Huila	54.0	40.	47.	1.7
Cuanza Sul	52.3	30.6	46.7	1.1
Bié	33.7	14.7	37.8	1.8
Uíge	58.5	25.9	40.4	0.1
Malanje	55.1	39.6	44.8	0.6
Moxico	36.1	28.1	28.1	0.0
Angola	57.3	49.4	56.9	4.0

Source: IBEP (2011)

O registo de nascimento e a guerra civil angolana

Durante a guerra civil, foram feitos vários esforços para registar as crianças. Após o fim da guerra, estas estratégias foram essenciais para o rastreio dos membros de famílias deslocadas e a reunificação de crianças que foram separadas das suas famílias.

Em 1998 e 2001-2004 foram realizadas duas campanhas de registo de nascimento, atingindo-se mais de 4.5 milhões de crianças. O objectivo destes esforços foi aumentar os índices de registo num contexto de pós-guerra. Procurou-se expandir o registo de nascimento às zonas afectadas pela guerra; às áreas destinadas aos militares desmobilizados e suas famílias; aos centros de populações deslocadas e aos centros para refugiados em processo de retorno e recolocação dentro do país.

Situação actual do registo de nascimento

Os dados actuais disponíveis sugerem que apenas 31% dos nascimentos em Angola são registados (Governo de Angola et al. 2011). Esta situação é agravada pelo facto de muitas das crianças registadas não receberem certidões de nascimento. Em 2009, estimou-se que apenas 25% das crianças com menos de cinco anos detêm certidão de nascimento, e menos de 20% no caso das crianças que vivem nas províncias de Malanje, Cuanza Sul e Bié (UNHCR et al. 2014). Além disso, o atraso no registo significa que quando as crianças chegam à idade de escolarização (aos 6 anos) somente 43.5% estão registadas. Dado que algumas escolas têm insistido na importância do registo civil como parte do processo de matrícula, muitas crianças sofrem dificuldades no acesso à educação (UNHCR et al. 2014).

Legislação e estratégia

No ano 2007, o Governo de Angola ratificou os '11 Compromissos da Criança'. O Compromisso número 3 procura *'Aumentar as medidas que promovem o registo de nascimento, incluindo o registo gratuito das crianças com menos de cinco anos, e a expansão do serviço até à base, a fim de garantir que toda criança angolana tenha acesso fácil e incondicional à cidadania imediatamente depois de nascer'* (Governo de Angola et al. 2014). Isto reforça o Artigo número 7 da Convenção dos Direitos da Criança a qual afirma que *'Todas as crianças devem ser registadas ao nascer, que o registo é essencial para que a criança possa exercer os seus direitos, tais como o acesso a educação, saúde e outros serviços, assim como para servir de prova da idade da criança'* (OHCHR 1990). Esta legislação também garante o registo gratuito às crianças com menos de cinco anos.

Como parte integrante do Plano Nacional de Desenvolvimento do 2012-2017, o governo comprometeu-se a fornecer *'Uma total protecção dos direitos da criança com vista a garantir o gozo completo, permanente e efectivo dos princípios reconhecidos na legislação nacional e nos tratados internacionais dos quais o país é signatário, estabelecendo uma Agenda para a Defesa dos Direitos da Criança efectiva'* (Governo de Angola et al. 2014).

Em 2013, o Decreto Presidencial 80/13 garantiu o registo gratuito para todos os cidadãos angolanos até 2016 (Governo de Angola et al. 2014). Esta foi a base para o 'Programa de Massificação do Registo de Nascimento e Atribuição do Bilhete de Identidade', que foi lançado no mesmo ano. O programa tinha como objectivo diminuir o número de cidadãos indocumentados através da provisão do registo gratuito e de bilhetes de identidade para todos, e garantir o registo de todos os angolanos sem registo – aproximadamente oito milhões – até 31 de Dezembro de 2016 (Cavalcanti 2014). Para atingir este fim implementaram-se várias medidas, incluindo as seguintes:

- A simplificação dos processos de registo de nascimento.
- A informatização e digitalização dos serviços, incluindo a introdução da tecnologia biométrica e a criação de uma base de dados centralizada.
- O aumento do número de pessoal e de postos de registo (ver Tabela 5 abaixo).
- A instalação de postos de registo civil em instalações de saúde através do subprograma 'Nascer com Registo', o qual incluiu intervenções para a sensibilização pré-natal e a implicação formal dos sobas, parteiras tradicionais e outros agentes através do uso de livros de cadastro de nascimento a nível comunitário.
- A facilitação do registo através de outros actores, como por exemplo os professores, tendo em vista que *'sempre que existir uma criança sem registo deve-se facilitar o seu registo'*.
- O estabelecimento de brigadas.
- O fornecimento de kits móveis a cada província para facilitar os serviços de registo móveis.

O programa foi reforçado em 2014 com o lançamento do programa de Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças em Angola, liderado pelo Governo de Angola com o apoio da UNICEF e a União Europeia. Isto engloba duas linhas de acção principais: o aumento do registo de nascimento; e a melhoria do acesso e da qualidade da justiça para as crianças em Angola. A estratégia do programa baseia-se na análise dos problemas identificados e tem três objectivos fundamentais:

1. Fortalecer o contexto legal e político do registo de nascimento nos sistemas de registo civil angolanos.
2. Aumentar as habilidades técnicas-profissionais e os recursos materiais para que as entidades locais possam gerir e monitorizar os serviços de registo de nascimento nas províncias-alvo.
3. Melhorar o conhecimento sobre os processos de registo de nascimento correctos nas províncias-alvo.

Tabela 5: Unidades de registo, trabalhadores e kits móveis atuais e planeados por província

Província	População	Nº de unidades de registo actuais	Unidades de registo até 2016	Disponibilização de kits móveis	Registos móveis até 2016	Pessoal de registo actual	Pessoal de registo até 2016	% população para registar
Luanda	5,851,161	39	117	14	403,200	592	638	14.0
Kwanza-Sul	1,353,828	12	27	24	345,600	53	151	40.8
Bié	1,143,709	9	23	18	259,200	77	130	36.2
Huíla	2,097,961	11	42	28	403,200	93	188	20.8
Moxico	565,020	8	11	18	259,200	23	112	70.3
Malanje	754,641	16	15	28	403,200	35	147	90
Uíge	1,101,199	17	22	30	432,000	23	112	70.3
Total em províncias-alvo	12,161,142	112	257	160	2,304,000	926	1,459	34.8
Total Angola	20,609,294	198	412	328	4,732,200	1,737	2,810	39.5

Source: Programa de Massificação do Registo Civil (Ministério da Justiça e Direitos Humanos 2013)

Em Maio de 2015 o governo também emitiu uma nova lei consagrando várias medidas para simplificar o registo de nascimento, incluindo a possibilidade de que os registos civis e as unidades de saúde onde ocorrem os nascimentos possam registá-los, permitindo assim que tanto os pais como os encarregados de educação possam registar o nascimento, e facilitando o registo de nascimentos que previamente não se registavam (Governo de Angola 2015).

Estrutura organizacional e serviços de registo

O sistema de Registo Civil e Estatísticas Vitais (RCEV) em Angola inclui o Ministério de Saúde (MINSÁ), a Direcção Nacional de Registos e Notários (DNRN) – instância governamental integrante do Ministério de Justiça e dos Direitos Humanos (MINJUS) – e o Instituto Nacional de Estatística (INE), que faz parte do Ministério de Planeamento e Desenvolvimento Territorial (MPDT).

MINJUS é o responsável pelo desenho e implementação dos serviços de registo e supervisiona as actividades a nível central. Parte da organização é descentralizada ao nível provincial, com a supervisão do Governo Provincial. Os serviços são prestados por uma variedade de entidades situadas nas capitais provinciais e sedes municipais:

- *Conservatória do Registo Civil*: Unidades de registo primárias que fornecem serviços de registo a nível provincial.
- *Lojas de registo*: Novos postos de registo informatizados que foram estabelecidos como parte do Programa de Massificação do Registo de Nascimento de MINJUS, os quais fornecem serviços de registo e notariado integrados, incluindo serviços bancários e de identificação civil e criminal (bilhetes de identidade).
- *Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC)*: Unidades que prestam serviços integrados a várias entidades públicas e privadas, criado em 2007 pelo Ministério do Trabalho, Segurança Social e Administração Pública a fim de se aumentar a eficiência do registo.
- *Postos de registo*: Outros postos de registo que fornecem serviços de registo civil (mas geralmente não emitem bilhetes de identidade) nas sedes municipais.

- *Maternidades*: Postos de registo estabelecidos nas unidades de maternidade ou instalações de saúde com uma sala de parto que são capazes de registar as crianças após o parto e, em alguns casos, crianças nascidas em outros lugares.

Procedimento do registo de nascimento

O processo de registo de nascimento e os documentos que exige, especialmente no caso dos adultos, resultou difícil de discernir e detectaram-se muitas incongruências. O documento principal do registo de nascimento é a cédula pessoal, embora esta esteja sendo gradualmente substituída nos serviços informatizados pelo boletim de nascimento. Para se solicitar um bilhete de identidade (BI) exige-se a Certidão Narrativa Completa de Nascimento, e frequentemente os pais têm que regressar ao posto de registo para obter a cópia autenticada, nos casos em que sabem que o nascimento foi registado mas não possuem o certificado. Os procedimentos básicos e os documentos requeridos para completar o registo de nascimento apresentam-se na Tabela 6, abaixo (conforme informação no panfleto 'Registo de nascimento/registo tardio/reconstituição do assento de nascimento', produzido pelo programa 'Massificação do Registo Civil', o Governo de Angola e o Sistema Integrado de Registo, sem data).

Tabela 6: Procedimentos e documentos requeridos para completar o registo de nascimento

	Crianças	Adultos
Documentos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> • BI dos pais. Se não for possível aceita-se a certidão de nascimento, a cédula pessoal ou outro documento (por exemplo o passaporte) para provar que os pais de criança são angolanos. • Se os pais faleceram o tutor designado pode declarar o nascimento. No entanto, a paternidade ou maternidade não aparecerá no assento de nascimento e deve ser tratada no tribunal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uma solicitação ao conservador do posto de registo da área de residência do candidato explicando porque não está registado. • BI dos pais. Se não for possível aceita-se a certidão de nascimento ou cédula pessoal dos pais. • Confirmação de residência da Administração Municipal. • Duas fotos (tipo passaporte) • Duas testemunhas adultas devem assinar para confirmar que o candidato é angolano. • Qualquer outro documento que demonstre o status do candidato (por exemplo, cartão de refugiado, registo consular). • A solicitação pode ser reforçada com um certificado de batismo se o candidato for batizado antes de 1975. • Se os pais do candidato faleceram antes de 1975 a paternidade ou maternidade não aparecerá no assento de nascimento e deve ser tratada no tribunal.
Procedimento	<ul style="list-style-type: none"> • Se os pais estão casados um deles pode registar a criança apresentando-se com os documentos dos dois. • Se os pais não estão casados os dois têm que estar presentes. • Se os pais não estão registados devem fazer o seu registo antes de registar a sua criança. • Se a criança tem mais de 14 anos pode registar-se por sua própria conta seguindo o procedimento para adultos ou registos tardios. 	<ul style="list-style-type: none"> • O candidato apresenta os documentos requeridos na conservatória da sua área de residência.

Panorâmica dos locais do estudo

Dadas as suas baixas taxas de registo, foram seleccionadas seis províncias para o estudo: Uíge, Luanda, Moxico, Huíla, Bié, Cuanza Sul e Malanje (ver mapas no Apêndice 4).

Luanda é a capital de Angola e a maior cidade do país. Situada no Oceano Atlântico, é o porto marítimo principal de Angola e o centro administrativo. Também é a capital da província de Luanda. Nos últimos anos, a população cresceu dramaticamente, principalmente devido à migração para a cidade durante a guerra. Segundo o Censo de 2014 27% dos angolanos agora vivem em Luanda. Actualmente estão sendo levadas a cabo grandes projectos de reconstrução na cidade, devido ao facto de muita da infra-estrutura (água, electricidade, estradas, etc.) ter-se degradado e ter-se tornado obsoleta. Esta reconstrução foi priorizada pelo Governo no pós-guerra dado que a população de Luanda havia ultrapassado a capacidade da cidade.

Bié é uma província situada no centro de Angola que foi duramente afectada pela guerra civil. Devido ao conflito, a agricultura cessou em várias áreas e uma parte da população rural deslocou-se aos centros urbanos. A capital provincial, Kuito, foi parcialmente destruída pelos bombardeamentos e as estradas e outras infra-estruturas também foram afectadas.

Huíla é uma província situada no sudoeste do país. Esta zona foi menos afectada pelo conflito que outras, mas a entrada de milhares de deslocados internos durante a guerra teve um forte impacto no tecido socioeconómico da província (Alden et al, 2007).

Cuanza-Sul é uma província da costa que foi gravemente afectada pela guerra civil. A área foi seriamente minada e a UNITA estabeleceu a sua frente centro nesta província. Como consequência do conflito, 116,000 pessoas deslocadas viveram em acampamentos no Cuanza-Sul (Alden et al, 2007).

Malanje é uma província no centro-norte de Angola que tem fronteira com a República Democrática do Congo (RDC). Foi parcialmente destruída na guerra civil mas, dada a sua importância como centro da agricultura, desde o fim do conflito fizeram-se enormes esforços para reconstruir a cidade e os arredores, e actualmente a província está novamente ligada a Luanda por caminho-de-ferro.

Moxico é a maior província e a menos povoada de Angola. Foi o centro de muita luta durante a guerra civil, e a sua longa fronteira com Zâmbia foi uma base de operações de UNITA e MPLA. Durante a guerra muitos dos residentes de Moxico fugiram para países vizinhos e, apesar de estar bem ligada por caminho-de-ferro a Benguela, as suas estradas e infra-estrutura são muito pobres.

Uíge é uma província no nordeste de Angola com fronteira com a RDC. Foi uma das zonas do país mais afectadas pela guerra civil. Uma grande parte da população foi deslocada e a infra-estrutura gravemente danificada. Tem importantes recursos minerais e, por conseguinte, nos últimos anos reactivou-se a indústria mineira da zona.

A Tabela 7 delinea os dados básicos dos locais do estudo, e a Tabela 8 apresenta a percentagem de crianças com menos de cinco anos registadas nas províncias-alvo do estudo.

Tabela 7: Dados básicos das localizações do estudo

Provincia	No. De municípios por provincia	Total população 2015	Área (km2)*	Densidade da população (pessoas/km2)	No. Postos de registo**	Taxa de registo (%)	Município-alvo	População Total 2015	Projeção menos de 5 (20%)	Projeção menos de 15 (47%)	Capital provincial	Sede municipal rural	Município remoto	Luanda com loja	Luanda sem loja
Luanda	12	6,726,146	2,417	2,783	39	26	Belas (Benfica)	1,094,929	218,986	514,617				x	
							Icolo e Bengo (Catete)	76,734	15,347	36,065				x	
							Kilamba Kiaxi (Kilamba)	653,902	130,780	307,334					x
							Quissama (Muxima)	25,788	5,158	12,121					x
Bie	9	1,376,412	70,314	20	9	18	Andulo	241,365	48,273	113,442		x			
							Cuito	436,046	87,209	204,942	x				
							Nharea	116,833	23,367	54,912			x		
Huila	14	2,420,322	79,023	31	11	21	Caconda	164,385	32,877	77,261		x			
							Chipindo	63,104	12,621	29,659			x		
							Lubango	752,059	150,412	353,468	x				
Kuanza-Sul	12	1,844,011	55,600	33	12	15	Amboim	241,471	48,294	113,491		x			
							Conda	92,193	18,439	43,331			x		
							Sumbe	275,188	55,038	129,338	x				
Malange	14	995,241	97,602	10	16	15	Cacuso	73,544	14,709	34,566		x			
							Kiuaba Nzoji	14,805	2,961	6,958			x		
							Malange	500,502	100,100	235,236	x				
Moxico	9	747,965	223,023	3	8	23	Cameia	28,418	5,684	13,356			x		
							Leua	31,608	6,322	14,856			x		
							Moxico	360,625	72,125	169,494	x				
Uige	16	1,466,292	58,698	25	17	28	Bembe	33,039	6,608	15,528			x		
							Songo	64,108	12,822	30,131			x		
							Uige	507,348	101,470	238,454	x				

Nota: Dados populacionais provisórios, baseados no Censo Nacional de 2014.

* <http://www.geohive.com/cntry/angola.aspx>

** Fonte: 'Programa de Massificação do Registo de Nascimento e Atribuição do Bilhete de Identidade', Ministério de Justiça, 2013

Tabela 8: crianças com menos de cinco anos registadas nas províncias-alvo do estudo

Província	% crianças com menos de cinco anos registadas
Luanda	26
Huíla	21
Cuanza-Sul	16
Bié	18
Uíge	28
Malanje	15
Moxico	23

Fonte: IBEP (2011)

Amostragem

Conforme indicado na secção de metodologia, a amostragem foi feita deliberadamente em todos os locais e em todo o projecto inteiro. A Tabela 9 (abaixo) fornece uma panorâmica dos participantes do estudo por cada método de recolha de dados usado. O estudo envolveu 1470 participantes e realizaram-se um total de 456 actividades:

- 84 GF (n=934)
- 115 entrevistas em profundidade (n=115)
- 20 workshops com crianças e adolescentes (n=213)
- 208 inquéritos KAP (n=208)
- 29 observações em postos de registo (n=29)

81% dos participantes representaram o grupo do 'lado da procura', 18% o grupo do 'lado da oferta' e 1% eram participantes de nível central. 86% dos inquiridos participaram através de metodologias qualitativas e 14% através do inquérito de CAP. A média de participantes nos GF e nos workshops com adolescentes e crianças era de 11 por grupo.

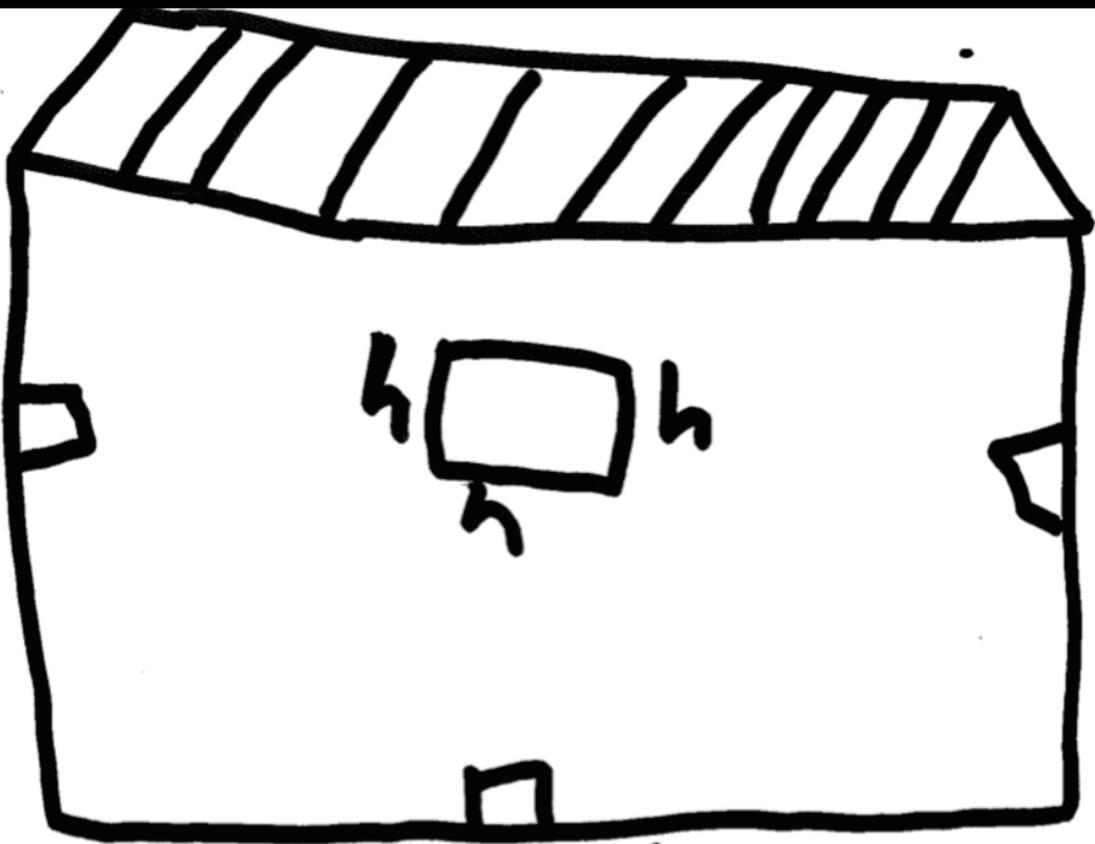
A Tabela 10 (abaixo) delinea a informação demográfica básica por local e metodologia. Houve uma distribuição similar de participantes masculinos e femininos (49.6% eram homens e 50.4% mulheres). Os participantes representaram uma ampla gama de faixas etárias, dos 12 aos 85 anos. Em termos de ocupações, os grupos maiores foram de trabalhadores não qualificados (ou vendedores de rua ou aqueles que se dedicam à agricultura familiar).

Tabela 9: Resumo dos participantes do estudo por método de recolha de dados

	ATIVIDADES DO LADO DA PROCURA														ATIVIDADES DO LADO DA OFERTA						PC	Por tipo de participante		Por metodologia		No. total de participantes no estudo	
	EP					GF					Workshops				EP			CAP	Obs.	EP							
	Entrevistas em profundidade com encarregados	Entrevistas em profundidade com líderes comunitários	Entrevistas em profundidade com PT	Entrevistas em profundidade com pessoal de educação	No. total de entrevistas em profundidade do lado da procura	GF com encarregados	GF com líderes comunitários	GF com PT	No. Total de GF do lado da procura	No. total de participantes nos GF do lado da procura	Workshops com crianças de 12 a 14 anos	Workshops com adolescentes de 15 a 18 anos	No. total de workshops com crianças e jovens	No. Total de participantes nas workshops	Entrevistas em profundidade com pessoal de registo	Entrevistas em profundidade com pessoal de saúde	No. total de entrevistas em profundidade do lado da oferta	Inquéritos de CAP com pessoal de registo	Inquéritos de CAP com pessoal de saúde	No. total de inquéritos de CAP	No. total de observações em locais de registo	No. total de Entrevistas em profundidade com participantes centrais					
Luanda	1	2	0	4	7	3	3	2	8	66	3	4	7	72	6	5	11	13	20	33	5	0	145	44	156	33	189
Capitais provinciais	2	3	1	8	14	11	6	5	22	253	6	6	12	131	11	8	19	34	32	66	11	0	398	85	417	66	483
Sedes municipais remotas	1	8	0	7	16	12	5	5	22	285	0	0	0	0	7	6	13	28	34	62	6	0	301	75	314	62	376
Comunas rurais	3	3	1	2	9	15	10	7	32	330	1	0	1	10	7	6	13	25	22	47	7	0	349	60	362	47	409
Total do estudo	7	16	2	21	46	41	24	19	84	934	10	10	20	213	31	25	56	100	108	208	29	13	1193	264	1262	208	1407

Tabela 10: Informação demográfica dos participantes

Atividade	Sexo		Idade									Profissão										
	Qualitativo / Quantitativo	Masculino	Feminino	12 - 14	15 - 18	19 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65+	Estudante	Desempregado / reformado	Trabalho não qualificado	Trabalho qualificado	Líderes tradicionais	Líderes religiosos	Sociedade civil/ trabalhadores ONG	PT	Saúde/ registo/ educação técnico/a	Saúde/ registo/ educação gerente	Participante central
Luanda	Qual	76	94	33	37	15	20	26	22	17	0	67	2	22	0	8	13	10	18	3	14	13
	Quant	11	26	0	0	1	11	11	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	2	0
Bié	Qual	134	126	10	18	35	48	67	55	22	5	20	12	103	9	29	19	14	37	9	8	0
	Quant	11	18	0	0	4	11	9	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0
Huila	Qual	81	92	15	15	14	32	42	34	18	3	30	1	39	5	18	20	6	19	19	16	0
	Quant	16	9	0	0	2	4	7	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0
Kuanza- Sul	Qual	72	71	10	11	13	15	19	43	26	6	21	10	22	4	10	18	5	28	17	8	0
	Quant	12	15	0	0	1	9	7	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	0	0
Malange	Qual	79	84	28	4	13	30	24	43	19	2	34	2	52	2	11	7	8	25	11	11	0
	Quant	17	8	0	0	7	9	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0
Moxico	Qual	95	87	10	10	10	21	42	51	32	6	20	2	37	2	21	40	8	38	4	10	0
	Quant	28	6	0	0	2	9	11	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0
Uíge	Qual	75	96	12	10	6	38	24	35	29	17	21	1	81	5	17	4	6	16	11	9	0
	Quant	22	9	0	0	5	10	8	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0	0
Total	Qual	612	650	118	105	106	204	244	283	163	39	213	30	356	27	114	121	57	181	74	76	13
	Quant	117	91	0	0	22	63	56	51	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	206	2	0
Total		729	741	118	105	128	267	300	334	179	39	213	30	356	27	114	121	57	181	280	78	13



ESTÁ CONCEBIDA
NASSA PRONVIA TORI
AS PESSOAS NÃO SÃO Bm
Atendida.

Postos de Registo

Esta secção apresenta um resumo dos serviços de registo tal como foram observados pela equipa de pesquisa durante o estudo. Baseia-se nos dados quantitativos recolhidos usando a lista de observações, as notas de campo relatadas pela equipa e, quando apropriado, os dados qualitativos. Serve como ponto de referência dos/para os resultados apresentados nas seguintes secções do relatório e, geralmente, corrobora os resultados, tanto dos conjuntos de dados qualitativos como quantitativos.

Durante o estudo, visitaram-se 29 postos de registo em seis províncias:

- 10 conservatórias
- 8 lojas de registo
- 5 maternidades
- 3 postos de registo civil
- 2 SIAC
- 1 Delegação Municipal de Justiça

A Tabela 11 (abaixo) resume os postos de registo visitados. Em cada posto verificou-se uma série de indicadores chave (espaço disponível no centro; nível de privacidade/confidencialidade; limpeza do centro; fluidez de usuários do serviço; forma de comunicação do pessoal; qualidade dos dados registados; sistema de preservação de dados) que foram classificados como ‘bom’, ‘adequado’ ou ‘pobre’. Durante o treinamento e depois do teste das ferramentas, a equipa debateu estas classificações, acordando que ‘pobre’ representava um nível inadequado que inibia a prestação de serviços, a eficiência do registo e/ou reduzia de forma significativa o conforto dos usuários do serviço; ‘adequado’ significava que o nível observado era suficiente mas podia ser melhorado; e ‘bom’ que facilitava-se a eficiência, a provisão de serviços e/ou o conforto dos usuários.

Foram observados processos de registo em 24 dos 29 postos visitados. Não se observaram registos nos três postos restantes porque não ocorreram durante o dia de visita da equipa. Além disso, dois postos tinham sido estabelecidos recentemente e ainda não estavam abertos aos usuários.

Instalações, infra-estrutura e materiais

Identificaram-se diferenças significativas entre os postos de registo com base nos diferentes tipos e locais. Em geral, os SIAC e as lojas de registo possuíam melhores instalações, enquanto os postos nos municípios mais remotos estavam geralmente mal equipados, com espaço e materiais limitados (ver Gráfico 1 no Apêndice 3). Com excepção das lojas, as quais beneficiavam de sinalização clara, outros tipos de postos de registo estavam mal indicados e a maioria não era fácil de identificar a partir do exterior.

Nos momentos das visitas da equipa, as actividades em vários postos foram temporariamente suspensas devido à falta de materiais (em três postos) ou de sistemas informáticos (em quatro postos), e 12 de 29 postos (41%) não tinham electricidade. Em todos os postos havia mesas e cadeiras disponíveis para o pessoal de registo, mas raramente assentos suficientes para os clientes que faziam fila para se registar e muitos tinham que esperar ao sol fora do posto de registo. Os indicadores que mais frequentemente receberam piores pontuações foram a disponibilidade de espaço; a concorrência dos usuários e a privacidade e confidencialidade (ver Gráfico 1 no Apêndice 3). Também foi avaliada a limpeza dos postos, considerada adequada em todos os postos visitados.

Identificou-se a data de inauguração de 20 dos 29 postos. O mais antigo foi estabelecido em 1977 e o mais recente no dia 1 de Outubro de 2015. A maioria foi inaugurada entre 2011 e 2014 (ver Tabela 11, abaixo).

Tabela 11: Panorâmica dos postos de registo visitados

	Provincia	Município	Tipo de posto*	Data de inauguração	Informatizado	No. de pessoal empregado	No. de pessoal presente	Horas de funcionamento por dia	Lista/sem lista	No. de usuários presentes	Registo de dados Manual / Electrónico	Duração do registo	Mesas e cadeiras adequadas	Posters e informação	Electricidade	Computadores	Impressora	No. de pessoas (crianças) registadas o dia anterior**	No. de pessoas (crianças) registadas o mês anterior**
1	C.Sul	Conda	DMJ	12/01/15	Não	2	4	7.5	Sim	10	M	50	Sim	Sim	-	-	-	17 (7)	-
2	C.Sul	Sumbe	ORC	24/08/12	Sim	-	-	7.5	Sim	25	E	20	Sim	-	Sim	Sim	Sim	71	807
3	C.Sul	Amboim	ORC	-	Sim	5	-	7.5	Não	50	M	15	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	98	628 (180)
4	Malange	Malange	SIAC	29/01/15	Sim	4	3	7.5	Não	-	E	25	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-
5	Malange	Malange	M	30/06/12	Não	2	2	7.5	Não	15	M	10	Sim	Sim	-	-	-	15 (12)	209 (209)
6	Malange	Kiwaba	LR	20/10/14	Sim	4	3	7.5	Não	13	E	20	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	222 (32)
7	Malange	Kiwaba	M	04/02/14	Sim	-	19	24.0	-	-	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-
8	Malange	Cacuso	LR	01/10/15	Sim	5	5	7.5	-	-	E	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	10 (5)	190 (84)
9	Bié	Andulo	ORC	-	Não	7	7	7.5	Sim	-	M	5	Sim	Sim	-	-	-	62 (40)	2400 (1954)
10	Bié	Andulo	M	-	Não	1	1	7.5	Não	10	M	20	Sim	-	Sim	-	-	10 (10)	27 (27)
11	Bié	Nharea	LR	-	Sim	8	8	9.5	Sim	10	E	3	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	40	247 (56)
12	Bié	Kuito	ORC	-	Sim	19	10	10.0	Sim	20	E	10	Sim	Sim	-	Sim	Sim	17 (10)	350 (250)
13	Huila	Chipinda	ORC	-	Não	3	3	7.5	Não	9	M	10	Sim	Sim	-	-	-	18 (7)	333 (63)
14	Huila	Caconda	ORC	-	Não	3	3	7.5	Não	5	M	10	Sim	-	-	-	-	-	-
15	Huila	Lubango	ORC	-	Sim	15	15	11.0	Sim	-	E	30	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	1850
16	Luanda	Catete	ORC	08/07/13	Sim	10	6	10.5	Não	-	E	25	Sim	-	Sim	Sim	Sim	20 (20)	488
17	Luanda	Muxima	LR	20/10/14	Sim	9	5	7.5	Não	15	E	15	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	92	169
18	Luanda	Benfica	ORC	10/03/11	Sim	3	-	9.5	Não	100	E	20	Sim	-	Sim	Sim	Sim	20	1205
19	Luanda	Kilamba	ORC	10/03/11	Sim	3	3	9.5	Não	100	E	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-
20	Luanda	Kilamba	LR	13/11/13	Sim	18	16	7.5	Não	80	E	15	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	46	-
21	Moxico	Leúa	PR	01/01/14	Não	10	4	7.5	Sim	100	M	15	Sim	Sim	-	-	-	15 (15)	898 (472)
22	Moxico	Leúa	M	-	Não	1	-	5.0	Sim	23	M	30	Sim	-	-	-	-	2	34
23	Moxico	Lumeje Kameia	PR	17/09/12	Sim	13	8	7.5	Não	-	E	10	Sim	-	-	-	-	15	-
24	Moxico	Luena	PR	01/01/77	Não	10	7	9.0	Não	40	-	15	Sim	-	Sim	-	-	90	2320 (810)
25	Moxico	Luena	M	13/02/15	Sim	2	1	-	Não	0	M	-	Sim	-	-	Sim	-	18	-
26	Uíge	Bembe	LR	11/11/14	Não	5	4	7.5	Não	-	M	10	Sim	-	-	-	-	17	444 (51)
27	Uíge	Uíge	LR	25/04/13	Sim	14	7	9.0	Sim	70	E	10	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	50 (22)	1059 (508)
28	Uíge	Uíge	SIAC	10/03/11	Sim	6	4	7.5	Não	30	M	25	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	15	447 (253)
29	Uíge	Songo	LR	25/04/13	Yes	9	7	7.0	-	-	-	-	Sim	Sim	-	Sim	Sim	-	-

* DMJ – Delegação Municipal de Justiça
ORC – Oficina de Registo Civil

M – Maternidade
LR – Loja de Registo

PR –Posto de Registo

** Conforme a disponibilidade de dados desagregados por idade, o número de pessoas registadas e o número entre parênteses ao número de crianças com menos de cinco anos.

Os postos encontravam-se abertos aos usuários, em média, durante 7.5 horas por dia. Os postos de registo nas maternidades tinham horários de abertura mais curtos e em vários casos abriam apenas durante certos dias da semana devido à limitada disponibilidade de pessoal de registo e/ou ao baixo número de nascimentos.

Informatização, gestão de dados e armazenamento de dados

Relatou-se que 15 dos postos visitados utilizavam sistemas informatizados para registar e armazenar dados; 12 utilizavam sistemas manuais (registando dados à mão em livros de registo); os dois postos que ainda não estavam abertos ao público não tinham nenhum sistema.

21 postos tinham os dados actualizados (com sistemas informatizados ou livros de registo) no dia que foram visitados. Nove postos não foram capazes de fornecer dados do mês anterior e sete não puderam fornecer dados do dia de véspera. Dos 15 postos que tinham dados actualizados do mês anterior e desagregados por idade, 5389 crianças com menos de cinco anos e 4554 adultos e crianças com mais de cinco anos foram registadas durante esse mês. Dos 22 postos que forneceram dados do dia anterior, 10 podiam ser desagregados por idade e relataram que 148 crianças com menos de cinco anos e 103 adultos e crianças com mais de cinco anos haviam sido registados.

Também foram avaliadas a qualidade dos dados e dos sistemas de gestão de dados. Os sistemas de armazenamento de dados foram avaliados conforme a organização, segurança e confidencialidade do armazenamento dos dados de registo (livros, base de dados informatizada ou os dois). Os resultados indicaram que, em geral, os sistemas de armazenamento de dados eram de pior qualidade nos postos de registo e Delegações Municipais de Justiça, e de melhor qualidade nas lojas e SIAC (onde a maioria de registos estavam informatizados). A qualidade dos dados media-se em função da sua integração nos livros de registo/bases de dados e a habilidade de fornecer facilmente dados desagregados. Os resultados seguiram uma tendência parecida à dos sistemas de gestão de dados (ver Gráfico 2 no Apêndice 3).

Pessoal

A Tabela 12 (abaixo) apresenta o número de pessoal empregado em cada posto visitado conforme o seu papel e o número de pessoal presente durante a visita. A quantidade de pessoal variou significativamente. O maior número presente encontrou-se nas capitais de província e nas lojas de registo, enquanto o menor número foi principalmente nos municípios mais remotos e nos postos dentro das maternidades.

Em todos os postos, com a excepção de um, o processo de registo era levado a cabo pelos técnicos de registo. Durante os 24 registos que foram observados a comunicação interpessoal do prestador de serviço com os usuários foi avaliada como 'boa' em 11 casos, 'adequada' em 12 casos e 'pobre' num caso.

Organização dos clientes

Observou-se a estrutura organizacional de 26 dos postos visitados (dado que dois ainda não haviam começado as operações) e identificou-se que cada um deles adoptava um sistema de organização de clientes diferente. Nove dos postos funcionavam por ordem de chegada nesse mesmo dia. Observou-se que nove usavam uma lista que indicava quem devia ser registado esse mesmo dia, e cinco declararam que usavam uma lista mas este processo não foi observado. Num dos postos visitados as pessoas marcavam o seu lugar na fila com pedras, colocando uma pedra ao chegar e voltando mais tarde para retomar o seu lugar. Dois dos postos distribuíam fichas entre os usuários determinando assim o número de pessoas que iam a ser atendidas nesse dia.

Tabela 12: Pessoal por posto de registo visitado

	Província	Localização	Tipo de posto	No. de pessoal relacionado com o registo	No. de pessoal presente	Conservador	Conservador Adjunto	Técnico de registo	Notário	Equipa móvel	Outros
1	K. Sul	Conda	Delegação Municipal de Justiça	2	4	1	0	2-3	0	0	0
2	K. Sul	Sumbe	Oficina de Registo Civil	0	0	1	1	0	0	0	0
3	K. Sul	Amboim	Oficina de Registo Civil	5	0	1	0	4-6	0	0	0
4	Malange	Malange	SIAC	4	3	0	0	2-3	0	0	
5	Malange	Malange	Maternidade	2	2	0	0	1	0	0	1
6	Malange	Kiwaba	Loja de Registo	4	3	1	0	4-6	0	0	0
7	Malange	Kiwaba	Maternidade	0	19	0	0	0	0	0	0
8	Malange	Cacuso	Loja de Registo	5	5	0	0	4-6	1	0	0
9	Bié	Andulo	Oficina de Registo Civil	7	7	1	0	7-10	2-3	0	0
10	Bié	Andulo	Maternidade	1	1	0	0	1	0	0	0
11	Bié	Nharea	Loja de Registo	8	8	1	0	4-6	0	0	1
12	Bié	Kuito	Oficina de Registo Civil	19	10	1	1	10+	0	2-3	
13	Huíla	Chipinda	Oficina de Registo Civil	3	3	0	1	2-3	0	0	0
14	Huíla	Caconda	Oficina de Registo Civil	3	3	1	0	2-3	1	0	0
15	Huíla	Lubango	Oficina de Registo Civil	15	15	1	2-3	10+	0	7-10	0
16	Luanda	Catete	Oficina de Registo Civil	10	6	1	0	4-6	0	0	0
17	Luanda	Muxima	Loja de Registo	9	5	1	0	0	0	0	0
18	Luanda	Benfica	Oficina de Registo Civil	3	0	0	1	2-3	0	0	0
19	Luanda	Kilamba	Oficina de Registo Civil	3	3	1	0	2-3	2-3	0	0
20	Luanda	Kilamba	Loja de Registo	18	16	1	2-3	0	1	0	0
21	Moxico	Leúa	Posto de Registo	10	4	0	0	0	0	0	0
22	Moxico	Leúa	Maternidade	1		0	0	1	0	0	0
23	Moxico	Lumeje Kameia	Posto de Registo	13	8	0	0	4-6	0	0	0
24	Moxico	Luena	Posto de Registo	10	7	0	0	7-10	0	0	0
25	Moxico	Luena	Maternidade	2	1	0	0	1	0	0	0
26	Uíge	Bembe	Loja de Registo	5	4	1	0	4-6	0	0	0
27	Uíge	Uíge	Loja de Registo	14	7	1	2-3	10+	1	0	1
28	Uíge	Ulge	SIAC	6	4	0	0	4-6	0	0	0
29	Uíge	Songo	Loja de Registo	9	7	0	0	7-10	0	0	0

Um líder em Cuanza-Sul explicou o sistema usado no seu município.

Muito cedo cada um pega um papelito com o nome, com os dados daquele que se pretende registar, coloca-se numa janela. Então, quando os funcionários abrirem as portas vão conferir um número, de não sei quantas pessoas, o número que eles poderão registar nesse dia. Depende da quantidade de pessoas que poderão registar, se houver mais papéis, esses papéis ficam aí e são devolvidos; só registam apenas aqueles que estiverem conferidos... Segunda-feira recolhem tudo. Eles dão a conhecer que esse montão que está aqui vai até sexta-feira, ninguém pode mais depositar na janela, é assim o que eu sei. Então cada dia põe um, até sexta-feira terminarem com aquele montão.

Observou-se que alguns postos tinham calendários específicos, atribuindo certos dias da semana ao registo de adultos ou crianças, ou para bairros específicos da sua área de jurisdição. Um representante da Administração explicou o calendário do seu município no Moxico.

Neste município se engajaram mesmo nessa actividade [o registo de nascimento]; a população está a afluir. Aquilo que você vê mesmo hoje, da maneira como estava a ver mesmo hoje, estava aqui cheio; a população está a afluir. Para além daquilo que é habito: hoje concentramos como dia da criança... Então todas as pessoas conhecem que quinta-feira é o registo da criança. Fizemos o calendário para não toda a gente encher de uma vez, atendendo também os recursos humanos muito reduzidos não vamos conseguir uma resposta adequada, então calendarizamos. A segunda-feira é para registar as mulheres porque são mais vulneráveis no registo. De novo a quarta-feira registamos a mulher; há dois dias para a mulher e um dia para o homem e a quinta-feira metemos dia para a criança, que é hoje. Assim, amanhã, que é sexta-feira, é para os idosos, deficientes e grávidas, para não sofrer empurrões, sim.

Em muitos casos foi difícil calcular com precisão o número de usuários presentes durante o exercício de observação devido ao grande número de pessoas que entravam e saíam. Também não era claro quem assistia ao registo de nascimento e quem procurava outros serviços de registo civil. No entanto, estimou-se que havia uma média de 36 pessoas por posto de registo. Os maiores números registaram-se em Luanda e nas capitais provinciais, e os menores nos postos de municípios remotos. Devido a estas dificuldades não foi possível registar o número de famílias presentes, mas observou-se que a maioria dos usuários eram mães, seguido de pais e dos dois pais juntos (ver Gráfico 3 no Apêndice 3).

Procedimento e eficiência

Dos registos observados, o tempo médio que um cliente passava com um provedor de serviço era de aproximadamente 20 minutos. Em função do número de pessoal por posto e o número de registos processados, o índice médio de registo (nos 29 postos visitados) foi de cinco registos por funcionário por dia. Os dados não indicaram nenhuma correlação entre o tempo que dura um registo num posto, o número de pessoas registadas e se o posto tinha um sistema informatizado em funcionamento. No entanto, tendo em conta o número absoluto de registos por mês, havia uma correlação entre o número de pessoas registadas no último mês e o número de pessoal empregado e, portanto, o tamanho do centro de registo (ver Gráfico 4 no Apêndice 3).

Durante a observação do processo de registo relatou-se que a falta de documentos é um dos problemas principais, seguido de documentos incorrectos. Quando deparados com problemas, o pessoal de registo forneceu uma explicação breve em 13 casos e uma explicação detalhada em quatro. Em cinco dos registos observados não se relataram problemas (ver Gráfico 3 no Apêndice 3). Não foram observados casos de clientes que tivessem de pagar pelos serviços de registo.

Materiais de comunicação

Foram observados posters em 19 dos 20 postos (66%). Todos estavam em português e eram de dois tipos. Uma série era de posters do MINJUS relacionados com artigos legais específicos (e.g. Artigo 119) vinculados ao registo de nascimento e ao registo tardio. Este tipo de poster proporcionava detalhes sobre onde ser registado, quem pode ser registado e quais os documentos necessários. No entanto, não reflectiam a legislação mais recente e portanto não mencionavam o registo gratuito, a possibilidade de fazer o registo com apenas um pai, ou a informação sobre os documentos necessários para registar um órfão.

O segundo tipo de poster era relativo a grandes sinais do MINJUS nas paredes com mensagens curtas, tais como 'Simplificar para desburocratizar'; 'A modernização da justiça é o nosso rumo'; ou 'O registo é fácil, rápido e gratuito dos 0 aos 5 anos de idade'. Estes sinais apenas foram observados nas novas lojas de registo.

Não se observou o uso de folhetos, com excepção de uma maternidade onde folhetos ultrapassados de UNICEF/MINSA/MINJUS estavam sendo usados para sensibilizar as mães durante as consultas pré-natais.

Registo nas maternidades

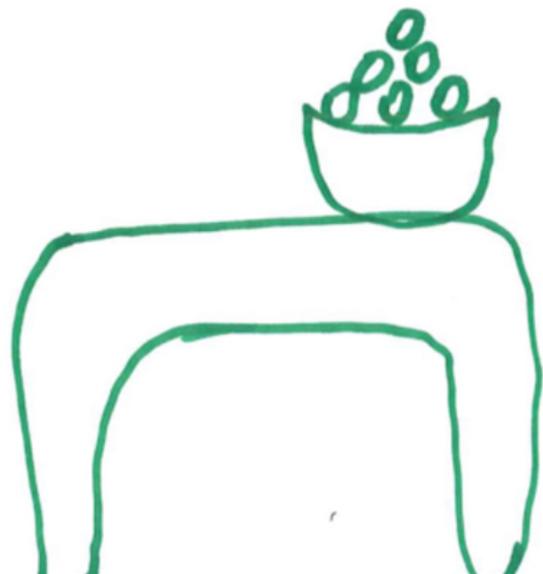
Em termos das instalações e serviços oferecidos, observaram-se grandes variações entre as quatro maternidades visitadas, as quais variavam em função das prioridades estabelecidas a nível local. Algumas maternidades alocaram uma sala permanente para o registo, enquanto noutras o pessoal de registo usava no vestíbulo da clínica um dia por semana. Muitos participantes relataram que nos últimos anos as maternidades começaram a fornecer serviços de registo e tanto o pessoal de saúde como os membros das comunidades entendiam esta mudança como um desenvolvimento positivo. No entanto, os participantes ressaltaram que se sentem frustrados com a facilidade com que os serviços são interrompidos sem explicações. O director de um centro de saúde no Bié explicou o seguinte,

Desde o ano de 2010 o registo estava em funcionamento, sim senhora, toda mamã que fizesse o parto aqui neste hospital era logo, bebé era logo registado. Registavam logo o bebé, dia seguinte, eu acho. Assim, em 2014 terminámos, terminámos porque, porque depois lá no Ministério da Justiça, eles entenderam que seria melhor registar directamente mesmo lá [na conservatória] a não ser aqui na maternidade... Lá mesmo no Ministério da Justiça eles entenderam assim. Não quer dizer porque aqui talvez funcionava mal, não. Funcionava bem e as pessoas gostavam tanto, gostavam tanto sim, mas eles ainda entenderam assim, porque também, nós num soubemos o porquê. Nós também dependíamos deles.

Do mesmo modo, um líder comunitário em Luanda concluiu,

Acontece que em 2013, quando veio o processo de registo de nascimento, ele começou bem porque o registo de nascimento tem mais-valia nos hospitais. Lá estavam a funcionar mas ultimamente as nossas mães já não usufruem isso, vão com as crianças sem ter registo. As conservatórias hospitalares não há obrigatoriedade de ir ter com os pais do recém-nascido para poder fazer o registo. No início estava acontecer mais agora não acontece e a questão é porquê? Já que estão aqui gostaria de saber o porquê?

REGISTO do NAS- CIMENTO.



Conhecimentos, atitudes e práticas relacionados com o registo de nascimento

Na análise dos temas emergentes, tanto dos dados qualitativos como quantitativos, observou-se um elevado grau de concordância entre os grupos de participantes. A fim de ressaltar as diferenças em termos de conhecimentos, atitudes e práticas na análise seguinte, foram feitos esforços consideráveis para se distinguirem os diferentes grupos de participantes. Quando os termos ‘participantes’ ou ‘inquiridos’ foram usados (sem especificar quais) deve entender-se que os grupos de usuários e de provedores de serviços articularam percepções similares. No fim do capítulo a Tabela 13 apresenta os resultados chave por grupo de participantes.

Conhecimentos do registo

Estudos anteriores sugerem que a ‘falta de conhecimentos’ é um factor chave entre as causas das baixas taxas de registo de nascimento em Angola, destacando que uma grande parte da população entende o registo como uma ‘formalidade legal’ sem importância (Governo de Angola et al. 2014). Pelo contrário, este estudo formativo revelou que existe um conhecimento quase universal do registo de nascimento e do valor que este tem, expressado por todos os grupos de participantes, tanto os usuários como provedores de serviços, em todos os locais do estudo. Esta noção está patente nas narrativas individuais sobre os conhecimentos e experiências do registo, assim como nas observações dos provedores e usuários de serviços sobre outros grupos ou membros comunitários. Tal como enfatizou o director de um centro de saúde em Luanda, *‘[Eles] compreendem. Porque eles sabem que o registo é importante. Até aquela mãe no campo que não estudou, mas ela sabe que o filho, um cidadão, tem que ter documento que identifica-lhe. Eles sabem’*. Do mesmo modo, um encarregado em Luanda afirmou o seguinte, *‘Agora é que estão a abrir os olhos de que o registo é importante. As quitadeiras não [davam] o valor que as pessoas tenham que ter o bilhete, mas agora estão a reconhecer que o documento é importante’*.

Muitos dos inquiridos, tanto usuários como provedores, falaram de uma mudança significativa na atitude das pessoas, sugerindo que as comunidades agora têm mais conhecimentos sobre o registo de nascimento e consideram-no mais valioso. Vários dos inquiridos indicaram que, embora no passado não houvesse uma ‘cultura de registo’, esta está a crescer. Ressaltaram-se vários factores que influenciam esta mudança. Muitos relacionaram esta mudança no contexto de pós-conflito em Angola, sugerindo que ‘com a paz tudo está a melhorar’ e ‘o país está a organizar-se’. Devido à reconstrução da infra-estrutura e dos sistemas, é cada vez mais fácil para as pessoas focarem-se em questões como o registo, que haviam perdido relevância e prioridade durante a guerra. Em paralelo, aumentou a necessidade prática do registo para ir à escola, abrir uma conta bancária, conseguir um emprego, viajar, etc. Como concluiu um participante a nível central, *‘uma pessoa precisa documentos para conseguir a maioria de coisas que precisa durante a sua vida’*. Os inquiridos, particularmente o pessoal de registo, atribuíram o aumento em conhecimentos à sensibilização dos últimos anos e comentaram que esta foi bem recebida pelas comunidades. Um conservador no Cuanza Sul confirmou o seguinte, *‘...mas através daquela sensibilização, mobilização, informação que temos passado, a coisa esta a ganhar uma outra forma de ser, uma maneira boa de afluírem à conservatória porque já sentem a necessidade de ter o filho registado. Acham que o registo civil é um documento indispensável para qualquer cidadão’*. Isto foi reiterado por líderes comunitários e, tal como confirmou um soba no Bié, *‘...porque através do grandioso trabalho [que] o governo implementou... agora deram [uma] visão; que na escola é preciso a cédula, é preciso outras documentações, por exemplo a certidão. Então nesta sociedade actual todos estão bem preocupados com o documento. Eles conhecem o valor e dão valor nisso; é isso que estou a ver na sociedade’*.

Vários participantes (tanto usuários como provedores de serviços) realçaram os conhecimentos limitados sobre o registo de certos grupos, particularmente as comunidades de agricultores que vivem em áreas pobres. O director de um centro de saúde no Cuanza-Sul explicou *‘No meu ponto de vista, essas pessoas [que] vêm mais dos bairros lá fora, muito longe das cidades, nas áreas rurais, também é falta de*

conhecimento. [Perguntam-se]; o que é o registo? Para que serve o registo?'. Um líder comunitário em Bié concluiu o seguinte, 'Há pessoas que não conhecem a importância do registo, dado que nasceram e continuam a viver no mesmo lugar. Nunca saíram do lugar, nunca foram à escola e a ignorância é 100%'. Tais comentários foram feitos principalmente por participantes das sedes municipais ou provinciais em referência a 'outros' mais remotos. Estes participantes urbanos entenderam frequentemente que o elevado número de pessoas sem registo nas áreas remotas devia-se a que as comunidades não valorizam o registo e são negligentes na altura de registarem-se a si mesmos e/ou as suas crianças. O director dum posto de registo em Luanda concluiu,

... a percepção do pessoal que reside aqui é um bocadinho mais lúcida em relação ao pessoal que vive na periferia, lá nas comunas. Nós aqui, em geral, ainda encontramos pessoas que não dão importância, não dão valor, ao registo de nascimento. Acreditamos que essas pessoas terão que passar por sensibilizações... para ver se eles ganham ou passem a se aperceber da importância do registo de nascimento.

Apesar de ser natural que as comunidades mais vulneráveis e mais difíceis de atingir, às quais este estudo não conseguiu chegar, possam ter os níveis mais baixos de conhecimentos sobre o registo de nascimento, os participantes da amostra pobre e rural enfatizaram os seus conhecimentos sobre o registo e a sua importância. Atribuíram a falta de registo por sua parte a obstáculos práticos, tais como o acesso limitado aos serviços e os constrangimentos financeiros (tema abordado no seguinte capítulo sobre barreiras), e perceberam que o valor do registo é menor no contexto de subsistência rural devido a que a sua relação com os serviços formais ou outras oportunidades é limitada.

Ao serem analisados os conhecimentos (tipos e precisão da informação) com mais detalhe, ficou claro que as lacunas, as inconsistências e os mal-entendidos estavam presentes e eram comuns em todos os grupos de usuários de serviços em todos os locais do estudo. De modo geral, a falta de informação ou a informação incorrecta estavam relacionadas com detalhes específicos do procedimento de registo e com os documentos requeridos e ligadas às recentes mudanças na legislação e nos procedimentos (e.g. registo gratuito para todos, registo para mães solteiras). Quando analisados os dados do inquérito CAP, concluiu-se que grande parte do pessoal de saúde e do registo também tem entendimentos errados e faltas de conhecimento similares aos dos participantes das comunidades, o que sugere uma falta de clareza em termos de comunicação sobre as especificidades do registo a todos os níveis e diferenças nos procedimentos entre as localizações. As lacunas nos conhecimentos e a falta de informação são abordadas com profundidade mais abaixo.

Fontes de informação actuais

Todos os grupos de participantes indicaram múltiplas fontes de informação relacionadas com o registo de nascimento, incluindo os meios de comunicação social (especialmente a rádio), autoridades tradicionais e religiosas e o pessoal de registo e educação. Todos os grupos, particularmente aqueles de fora dos centros urbanos, enfatizaram a importância do boca-a-boca no intercâmbio de informação entre familiares e nas comunidades. Embora alguns tenham mencionado as recentes campanhas de registo, para a maioria dos usuários de serviços inquiridos foi difícil reproduzir mensagens específicas e, geralmente, diziam que 'simplesmente sabiam' sobre o registo, como se fosse um processo que tivesse existido sempre.

Tanto os dados qualitativos como quantitativos analisados evidenciaram que para a maioria de participantes tanto os líderes tradicionais como religiosos, em particular os sobas, são a fonte de informação (sobre o registo e outras questões) mais proeminente. Os membros das comunidades enfatizaram o papel central assumido pelos sobas, os quais são fontes de informação fiáveis e, portanto, capazes de influenciar e encorajar as pessoas a se registarem. Isto foi especialmente evidente nas áreas mais remotas onde é menos provável que as pessoas obtenham informação da rádio ou da televisão, dada a má cobertura da rede e o limitado acesso à electricidade. Os sobas que participaram no estudo explicaram que colaboram com a Administração local para passar informação às comunidades e actuam

como representantes da Administração dentro das suas localidades. Tal foi confirmado por um director de escola Luanda

Sim a comunidade tem esse conhecimento porque tem havido palestras, reuniões, encontros com as autoridades tradicionais que apelam a questão do registo e outros assuntos pertinentes. Os sobas são eles que trazem as informações que provêm das Administrações para as comunidades, então eles ajudam a pressionar as pessoas a adquirirem o registo de nascimento.

Muitos membros do pessoal de registo também explicaram que passam muita informação às comunidades através dos sobas e consideram que esta é uma aproximação efectiva. Um conservador da província de Bié concluiu que *‘Nós orientamos os sobas como é que se procede para que as suas populações sejam registadas. Fornecemos modelos de requerimento e fornecemos os demais documentos que a população deveria juntar, tanto é que os sobas já traziam-nos todos os processos instruídos’.*

Todos os grupos de participantes consideraram que a colaboração entre diferentes actores comunitários é um método de transmissão de informação valioso. Os professores são vistos como entidades com um papel importante no processo de sensibilização dado que podem encorajar o registo nas matrículas escolares. Um líder comunitário no Cuanza-Sul confirmou o seguinte que *‘Tem sido [a transmissão da mensagem] a partir dos sobas, os líderes religiosos e também em parte os directores da escola. Tendo em conta a situação das crianças que já estejam a frequentar a quarta classe, os directores aconselham também os progenitores a registarem a criança’.*

A maioria dos usuários de serviços, particularmente fora dos centros urbanos, recebe informação através do boca-a-boca; de familiares, amigos e vizinhos. O registo parece ser uma das questões que se discutem com frequência e as experiências e impressões relacionadas com o registo são amplamente partilhadas. Isto também foi patente nos workshops com crianças e adolescentes, nos quais a maioria de participantes demonstrou um elevado grau de consciencialização sobre o registo. Quando chega o momento do registo, muitos usuários de serviços relataram ter perguntado já sobre os requerimentos e detalhes práticos às pessoas das suas redes sociais. Uma parteira tradicional que participou num grupo focal em Luanda explicou *‘Estava num táxi quando ouvi a mulheres falando de um registo que estava a acontecer em Benfica; a informação se propaga assim, de boca-a-boca... E também ouvi os meus vizinhos falando disso, ela foi com o filho e perguntei-lhe... como se faz?’.* Enquanto um participante dum workshop com adolescentes em Bié concluiu *‘Por mim os amigos são importantes, ...os vizinhos também. Aqueles vizinhos que estão bem informados têm um papel importante na transmissão de informação ao vizinho. Os vizinhos têm a capacidade de informar melhor aqueles vizinhos desinformados’.*

A informação passa rapidamente entre e dentro das comunidades, mas isto tanto pode ser positivo como negativo. Frequentemente as experiências dos membros das comunidades que se registaram, ou tentaram se registar, foram adoptadas por uma grande parte dos outros membros, tanto em termos das percepções e avaliações gerais dos serviços como do entendimento do procedimento e dos documentos requeridos. Estas percepções jogaram papel importante nas decisões posteriores relativas ao registo e os exemplos de registos com êxito ou com mínimas complicações encorajaram outros membros da comunidade a registarem-se. Por outro lado, as experiências negativas facilmente dissuadiram outros a tentar o registo.

Noutra perspectiva, os usuários de serviços raramente indicaram a televisão e a rádio como fontes de informação sobre o registo, excepto no caso de participantes que vivem nas capitais provinciais e sedes municipais. Em geral os provedores de serviços ressaltaram mais o papel dos meios de comunicação (provavelmente devido ao seu estatuto socioeconómico mais elevado e ao seu maior acesso aos meios), apesar de insistirem que o principal canal de informação sobre o registo é o dos líderes e membros das comunidades (ver Gráfico 19 no Apêndice 3). Poucos participantes (de qualquer grupo) se lembravam de alguns detalhes das campanhas de comunicação anteriores. Não obstante, alguns dos usuários de serviços recordavam-se de alguns anúncios publicitários, especialmente aqueles transmitidos durante o lançamento do registo gratuito. Neste caso, o conteúdo da mensagem (que o registo é gratuito) foi crucial para a sua efectividade e impacto. Um soba no Cuanza-Sul explicou que *‘Impacto houve mas já não me recordo*

quando é que passou na televisão... Lembro porque dizia que havia registo gratuito para todas as idades. Sim ajudou bastante [as pessoas] porque o peso das pessoas era o valor monetário para ir se registar'. Um encarregado no Cuanza-Sul concluiu que,

A televisão, a rádio.... fala sim que há um registo gratuito. Falam mais do registo gratuito. Mas é mesmo na altura que nós precisamos ou de baptizar ou de levar a escola. Tem ajudado, sim [a mensagem], nas pessoas que escutam na rádio ou na televisão ... mas os pais mesmo que se preocupam sabem que o filho depois de nascer tem de ser registado.

Quando os participantes mencionavam a rádio, normalmente referiam-se à estação de rádio local. Vários participantes dos workshops de crianças e adolescentes recordam ter ouvido mensagens transmitidas em estações como Rádio Bié e Rádio Uíge. Um participante de um workshop com adolescentes no Uíge explicou que *'Eles estavam a apelar; quem é que não tem cédula? Para poder registar porque a cédula é muito importante. Na rádio estavam a falar assim; quem não tem cédula para ir a tratar já. Estavam a dizer que nós os angolanos devemos tratar a nossa cédula para nos identificarmos.'*

Percepções sobre a importância do registo

A maioria dos participantes de todos os grupos demonstraram ter um entendimento relativamente matizado da importância do registo, dado que frequentemente explicavam a sua importância em relação às necessidades da vida diária, assim como em termos mais abstractos como a cidadania, a nacionalidade e os direitos humanos. Muitos comentaram a importância do registo para que os indivíduos fossem 'contados' pelo governo, 'conhecidos' pela sociedade e incluídos nas estatísticas nacionais. Um líder comunitário no Cuanza-Sul concluiu o seguinte,

Uma pessoa registada é conhecida pelo governo. Um adulto registado é conhecido pela sociedade e pelos vizinhos. Uma pessoa registada é conhecida pelo seu nome oficial... O registo significa ser reconhecido a nível do mundo. Quem não está registado ninguém conta com ele, é desconhecido a nível da cidadania... os não registados não existem.

Muitos participantes (tanto usuários como provedores de serviços) também reconheceram que os dados do registo são usados para fundamentar as estratégias do governo e o desenvolvimento nacional. Um líder comunitário no Uíge explicou *'E noutra sentido o registo pode facilitar o nosso governo a tomar conta da população. Quando temos o registo, sabendo quando o registo [é feito] naquele local, quantos não registos há, para assim poder elaborar devidamente aquilo que ele planeja para com a população.'* O conceito do registo como direito humano ou direito da criança também foi mencionado por vários participantes, principalmente aqueles com níveis de educação mais altos e com um estatuto social mais elevado. Por exemplo, o director de um centro de saúde em Luanda confirmou que o registo *'...e para além disso, também faz bem [o registo] tanto para o bebé que nasceu como para a família porque acredito que todos os privilégios é um direito de infância também, é um direito que o bebé merece, é um direito que a família também merece, é um direito mesmo da sociedade, dos cidadãos que fazem parte da sociedade'*.

Vários participantes também abordaram a importância do registo como um meio através do qual um indivíduo pode conhecer e afirmar a sua identidade, além de ser reconhecido pela sociedade. Tal como sugeriu um participante de um workshop com adolescentes no Uíge, *'Porque uma pessoa quando não tem cédula, está mesmo aqui no mundo mas não está'*. O conceito de 'não esquecer', através do registo e preservação de dados, encontrou ressonância entre muitos participantes, especialmente em termos do nome, idade e parentesco do indivíduo. Uma parteira tradicional no Cuanza-Sul enfatizou o seguinte, *'...a cédula é a primeira coisa [para] ter conhecimento de quem eu sou, de onde venho, ter um documento da vida'*.

No entanto, para a maioria de líderes comunitários, encarregados de educação e crianças e adolescentes inquiridos a necessidade prática de ter uma cédula é o elemento mais valioso do registo e o maior incentivo

para registar-se. Tal como acima referido, muitos entendiam que é um documento essencial para o emprego, para a educação, para viajar, para ter uma conta bancária, para aceder aos serviços e à segurança social e para ser membro de uma cooperativa ou associação agrícola. A cédula também é considerada o ponto de entrada para aceder a outros documentos, incluindo o bilhete de identidade, a carta de condução e o passaporte. A necessidade de obter a cédula foi corroborada pelos dados do inquérito KAP, dado que tanto o pessoal de saúde como de registo priorizaram-na como uma das principais razões para se registarem cedo (ver Gráfico 6 no Apêndice 3).

De acordo com o que expressaram os usuários de serviços e com o que corroboraram os provedores, um dos mais fortes factores impulsionadores no acto de registo é a necessidade de cédula para matricular as crianças na escola. Tal como confirmou um soba no Cuanza-Sul, *‘Nem todos pensam que para além da escola existam outros motivos, portanto, para o camponês este pensamento pode vir mais tarde. Logo de princípio eu acho que o objectivo é a escola, porque pode ter o bilhete de identidade dois ou três anos e não faz nada com o bilhete, mas agora por causa dos filhos os pais estão a sentir a necessidade de fazer o registo’*. Para todos os grupos de participantes comunitários isto pareceu ser um factor chave para poder transformar os conhecimentos teóricos sobre o valor do registo em acções práticas dirigidas ao registo.

Considera-se que a necessidade de ter os documentos para poder viajar também é um factor muito importante, o qual é especialmente relevante nas áreas onde é um requerimento formal dos meios de transporte locais (por exemplo, nos municípios no Moxico que têm acesso à linha férrea). Muitos usuários de serviços ressaltaram a necessidade de ter a documentação em ordem quando se viaja com crianças pequenas, a fim de evitar acusações de roubo ou tráfico de crianças. Tal como explicou um líder religioso em Moxico,

A importância do registo civil... porque um cidadão angolano deve ter o seu documento legal porque hoje o comboio assim que iniciou a circular as pessoas que vão no Luau precisam de cédulas. Quando você vai com uma criança deve ter cédula, quando você vai com uma esposa tem que ter cédula. A pessoa que não tem cédula não sobe no comboio, é por isso que a cédula é muito importante para a vida do homem.

Especialmente para os participantes mais jovens, o registo considera-se essencial para aceder a empregos e a outras oportunidades no futuro. Um participante de um workshop com crianças em Luanda ressaltou o seguinte, *‘...também nos ajuda nas escolas, no trabalho, para encontrar um bom trabalho e ter uma boa vida... [com] o registo podemos fazer várias coisas, temos o emprego...’*.

Muitos encarregados e outros participantes a nível comunitário ressaltaram a importância do registo em termos da necessidade de assegurar que as crianças tenham um nome, identidade e progenitor oficiais no caso de um dos pais falecer, a fim de evitar as complicações associadas ao registo de órfãos. Um encarregado de educação no Cuanza-Sul explicou o seguinte *‘... o pai morre ou a mãe morre [mas] já estão identificados [as crianças] e qualquer pessoa que assumir essas crianças não vai ter o trabalho de procurar [os documentos] que vamos fazer. É muito importante que os filhos são registados logo ao nascer’*. Os mesmos grupos também ressaltaram a importância do registo em relação à identificação de indivíduos que sofrem um acidente ou morrem. Tal como sugeriu uma parteira tradicional em Malanje, *‘...[se] acontece algo na via, então você aí se tem teu documento lá no bolso vão falar que é a fulana de tal. Vive aonde? Vive lá no município de Cacuso... vive no bairro x... Agora você sem documento vão falar só que é qualquer pessoa não sei se saiu de onde. Ai ninguém vai-te dar conta se você é cidadã angolana ou que’*.

Todos os grupos de participantes explicaram a importância do registo em termos do impacto que tem não ser registado. Muitos usuários de serviços expressaram o sentimento de que *‘Se não estas registado você não é ninguém; praticamente não existes’*. Alguns relacionaram o registo com a nacionalidade, sem a qual não se pode ser identificado como um angolano, ou ao facto de que a falta de registo ‘perturba os planos do governo’. No entanto, a maioria dos encarregados de educação, líderes comunitários e participantes dos workshops com criança e adolescentes enfatizou as limitações práticas associadas à falta de registo. A exclusão da educação foi um factor predominante e uma preocupação identificada em todos os grupos de participantes. Observou-se que, enquanto as escolas primárias podem acomodar crianças sem registo da

primeira à quarta classe, para matrícula na escola secundária é preciso apresentar a cédula. Uma parteira tradicional no Bié confirmou o seguinte ‘... muitas crianças mesmo aqui não estão a estudar. Estudam a iniciação, assim a primeira, chega a quarta e não tem cédula. Não tem como porque aí nas matrículas, nas escolas, precisam mesmo das cédulas, cada vez mesmo estão a precisar’.

Os líderes comunitários e os encarregados de educação expressaram a sua preocupação em relação à exclusão de crianças das escolas devido à falta de registo. As crianças e adolescentes mostraram uma particular preocupação com esta questão e deram muitos exemplos de familiares e amigos que não podiam ir à escola devido à falta de cédula. Os participantes (crianças e adolescentes) que não estavam registados falaram das dificuldades que enfrentavam, assim como do desgaste emocional que essa situação lhes causa. Um participante dum workshop em Luanda enfatizou o seguinte ‘Quero estudar numa escola estatal mas não tenho registo... Me sinto muito mal porque as pessoas que andam comigo têm o registo e às vezes incomoda o pai e ele me disse que estou a pagar as propinas’.

A exclusão do sistema educativo é percebida também como um problema que tem consequências a longo prazo, tais como o analfabetismo, o desemprego, a gravidez na adolescência e o risco de estas crianças se tornarem crianças de rua ou criminosos. Muitos participantes partilharam experiências das suas comunidades, fazendo referências à ‘perda de oportunidades’. Um pai de Malanje explicou ‘Fica mesmo assim. Fica mesmo parado sem estudar e amanhã também torna a ser camponês, é prejuízo. Vão já na enxada, pai na enxada, o filho também, não pode ser mais na enxada. Sim, filho tem que ser já formado’.

Esta temática reflectiu-se com frequência nos desenhos e pequenos teatros desenvolvidos pelos participantes dos workshops com crianças e adolescentes. A seguinte narrativa é um exemplo.

[Em relação a um desenho]:

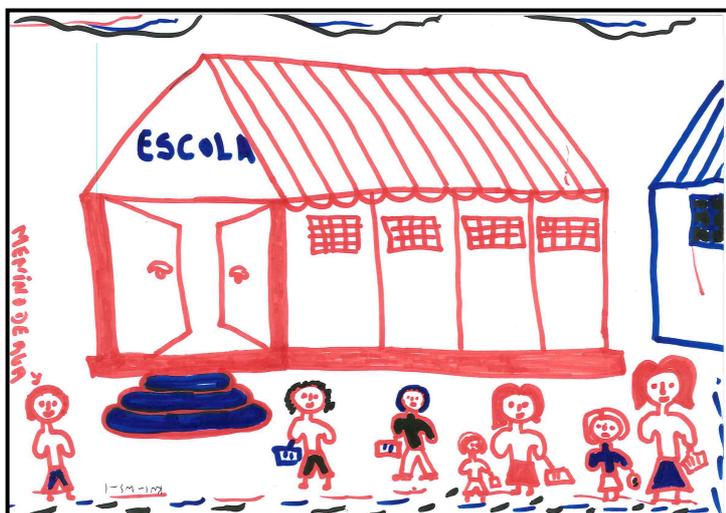
Participante 1: Nós desenhamos uma criança na escola, uma senhora que está a levar a filha dela na escola. Uns meninos a irem na escola e um menino que estudava e desistiu por causa do registo de nascimento. Estas aqui são as pessoas que estão a ir à escola. Este é o menino que estudava e desistiu e se tornou menino de rua... Ele é uma pessoa que estudava, mas quando chegou a época dos exames lhe chutaram por causa do documento... Ele desistiu e tornou-se menino de rua.

Facilitador: Isso é uma realidade?

Participantes [todos]: Sim

Facilitador: Vocês conhecem alguém lá do bairro parecido com esse menino aí, com esse menino que desistiu?

Participante 2: Na rua costumo a ver... Além de ser menino de rua tornou-se gatuno e depois ele queria entrar na escola para assaltar os alunos e a pessoa que fica no portão não lhe deixou entrar.



Tanto os participantes das comunidades como os provedores de serviços têm as mesmas percepções sobre os factores que encorajam as pessoas a registarem-se, assim como o valor atribuído ao registo de nascimento. No inquérito KAP perguntava-se ao pessoal de registo e de saúde porque sentem que é importante que os pais e encarregados registem as crianças no início da vida. A opção de resposta escolhida mais frequentemente foi a que indicava que as crianças precisam ser registadas para poderem aceder aos serviços e ter a possibilidade de viajar no futuro, seguida da opção que indicava a necessidade de ter um nome de família registado a fim de que a sua adesão à família e à aldeia possa ser documentada apropriadamente. Não se observou nenhuma diferença significativa entre as percepções do pessoal de registo e de saúde (ver Gráfico 6 no Apêndice 3).

Práticas de registo

Muitos participantes (tanto usuários como provedores de serviços) percebiam que o facto de as pessoas estarem dispostas a enfrentar numerosos desafios quando procuram registar-se indica que atribuem muito valor ao serviço. Um encarregado de educação na Huíla concluiu *‘Sim, as pessoas conhecem sim o valor do registo de nascimento porque muitas pessoas saem de muito distante para fazer o seu registo, andando muita distância para conseguir-lhe. Isto quer dizer que eles dão importância no registo de nascimento’*. Os dados do inquérito KAP revelaram que 66% do pessoal de registo de saúde percebem que a adesão aos serviços na sua área é ‘muito alta’ (33.8%) ou ‘alta’ (32.3%) (ver Gráfico 7 no Apêndice 3). Isto em grande parte deve-se a que o pessoal tende a equiparar um posto de registo cheio a uma elevada adesão aos serviços.

Em todos os grupos, os participantes explicaram que há muitas pessoas, particularmente em áreas remotas ou desfavorecidas, que tendem a atrasar o registo até ao último momento (por exemplo, pouco tempo antes de a criança ter de se matricular na escola), atrasando assim o processo até ser absolutamente necessário. No entanto, os usuários de serviços com um estatuto social e nível educativo mais elevados explicaram as suas motivações para registar-se em termos de valores abstractos e tendiam a ter mais probabilidades de registo do que as crianças à nascença ou no início da infância. Tal como relatou um conservador em Cuanza-Sul,

Sou casado e os nossos filhos foram registados logo após ao nascimento... porque já compreendemos a necessidade de ter o registo da criança logo após do nascimento. O que me levou a fazer isso é porque compreendo que o registo de nascimento é o que atribui o nome oficial do cidadão, para constar na estatística do governo e ter uma nacionalidade, uma pátria... só depois do registo efetuado é que tem nome próprio.

Estes participantes, apesar de atribuírem um maior valor ao registo, também têm mais possibilidades de se registarem devido ao número reduzido de constrangimentos práticos que têm que enfrentar, quando comparados com as comunidades que vivem em áreas mais pobres e mais remotas.

A maioria dos usuários de serviços concordaram que o momento ideal para registar uma criança é ao nascer ou, pelo menos, durante o primeiro ano de vida. Um encarregado de educação num grupo focal no Cuanza-Sul explicou o seguinte *‘Como se disse, o registo é para reconhecer o novo ser que vem ou entra na sociedade. Vamos supor que esta criança tenha a infelicidade de falecer. Não é registada, não é conhecida nem contada na sociedade. Quer dizer que o ser humano tem direito, deveria ter direito, [a ser registado] logo quando nasce’*. Outro encarregado de educação respondeu *‘Geralmente registo aos três [ou] dois meses. Primeiro escolho nome dela antes de nascer e depois de dois ou três meses decidimos ir marcamos um dia e vamos no registo com os nossos documentos e registamos juntamente com os dois padrinhos’*. Vários participantes comunitários também sugeriram que a necessidade de ter a cédula para o baptismo é também uma motivação para que se registem as crianças mais cedo. Um líder comunitário do Cuanza-Sul afirmou *‘Força as pessoas a não ser negligentes a fazer o registo só quando a criança está em idade escolar, mas muito mais cedo’*.

No entanto, muitos encarregados e líderes comunitários reconheceram que, na prática, o registo tardio é normal e havia um sentimento de que realmente não era urgente registar as crianças antes dos cinco anos (no momento que se torna necessário para estas poderem ser matriculadas na escola). O pessoal de registo afirmou que a maioria de crianças são registadas aos cinco anos, e todos os participantes do estudo descreveram como os postos de registo ficam especialmente saturados imediatamente antes da matrícula escolar. Para muitos este é o momento em que a aquisição da cédula passa de desejável a necessária, incitando assim os encarregados a enfrentar os desafios associados ao registo. Um líder comunitário no Cuanza-Sul enfatizou,

Mas a preocupação são as crianças que não podem ir a escola porque não tem documento, e não pode estudar, enquanto bebé se calhar a importância não é tanta, não te faz deslocar 30 quilómetros aonde está a Conservatória, mas todos sentem a necessidade do registo, mas não está fácil... Sim tem que ser a primeira necessidade. No caso para a gente deixar a nossa casa [e ir] 12 quilómetros à pé, tem de sentir que é uma necessidade mesmo como tal, mas para recém-nascido ainda não é tanto.

Alguns usuários explicaram que quando não conseguem matricular as crianças em escolas estatais devido à falta de registo, recorrem ao ensino comunitário ou privado.

Tomadores de decisões

Tanto as mães como os pais participam na tomada de decisões relacionadas com o registo da criança e o resto da família, principalmente os avós da criança, influenciam os pais (especialmente os pais jovens). Após uma investigação mais profunda começou a parecer que, em muitas ocasiões, as mães são as pessoas mais implicadas no registo das crianças, embora este tenha sido um assunto muito discutido entre os participantes. Geralmente, considera-se que as mães estão mais próximas das crianças e que se preocupam mais com elas e pelo seu bem-estar. Tal como relatou um técnico de registo na Huíla ‘*Bom, o que eu tenho visto muito mais é a mãe, é o que eu tenho visto mais ou menos. Porque são as mães que afluem muito mais nos registos, nós exigimos que os maridos também aparecem, mas as mães é que estão mais preocupadas porque são elas que estão muito mais ao pé das crianças*’. Esta conclusão foi confirmada pelos dados de observação quantitativos, dado que estes indicaram que os usuários de serviços mais recorrentes nos postos de registo são as mães (ver Gráfico 3 no Apêndice 3).

Participantes de todos os grupos indicaram que os pais têm tendência a mostrar-se desinteressados, preocupados com outros assuntos ou geralmente ausentes. Sugeriu-se que os homens com várias mulheres ou aqueles com crianças de diferentes mulheres pudessem ter maior tendência para a recusa do registo devido ao custo financeiro. Ao mesmo tempo, muitos participantes afirmaram que os pais assumem o papel mais importante no registo da criança dado que são os chefes de família, os que a sustentam, por vezes o membro da família com maior nível educacional e frequentemente os mais expostos à informação externa. Os participantes também indicaram que as mães são fundamentais para assegurar que o registo aconteça, dado que o papel delas é pressionar o pai da criança para ir registá-la. Tal como concluiu um líder comunitário em Luanda ‘*É o papá. Por que a mamã faz reclamação que, epá a criança tem que ser registada, “esses homens por que não fizeram isso, por que não registaram?” [até que o pai diz] “está bom, pronto! Vou planificar de acordo com o meu programa, próxima semana eu marco, pronto”*’. As crianças e adolescentes que participaram também debateram o seu papel, ou potencial papel, na hora de encorajar os pais a completar o registo. Um participante de um workshop no Moxico lembrava-se do seguinte ‘*Foi o filho quem foi puxá-lo [o pai para fazer o registo], o pai só pensa em comprar saco de arroz, quando foi disse não pai na escola estão a pedir que vou fazer a faculdade esse ano é que estão precisar só registo*’.

Mudanças nas percepções em torno aos serviços de registo: ‘Antes era fácil... até uma galinha podia registrar-se’

Participantes de todos os grupos debateram as mudanças nos serviços de registo ao longo do tempo. Os líderes comunitários e os encarregados mais velhos compararam o sistema de registo actual com os anteriores, indicando que o registo era mais fácil e mais efectivo durante o tempo colonial, principalmente porque era levado a cabo na comunidade. Um líder comunitário em Bié explicou que ‘*havia o registo a partir do pai e da mãe a partir das crianças em cada casa... eles passaram nas cidades ou então nos bairros até nas aldeias que ficam longe do município... não havia quem é que não seria registado*’. A seguinte descrição dum líder comunitário em Luanda ilustra esta percepção.

Antigamente, quando nossos pais nos registaram não tinha problema nem um, era rápido. Mas agora há um impasse terrível... Porque mesmo no tempo colonial, embora não tivemos todo acesso ao registo, mas o serviço chegava até à última pessoa. Porque se todos os serviços estivessem do lado do cidadão, não é o cidadão que procura os serviços mas os serviços que procuram o cidadão. [Agora] eles não levam, é complicado. Os cidadãos procuram os serviços do Estado mas mesmo assim não têm acesso a esses serviços.

Por outro lado, os participantes também observaram que antigamente o processo era mais flexível, dado que outros familiares podiam registar as crianças na ausência dos pais. Percebiam que o procedimento era mais rápido e fácil, com menos tempo de espera e menos visitas. Um encarregado idoso no Uíge explicou o seguinte,

Aquele tempo até para ter bilhete de identidade não precisa fazer bicha, é só ir lá no registo e pronto, vão fazer o que eles vão fazer. Mas agora hoje é muitas voltas para você conseguir tem que fazer isto, com calor, parece um gajo que está no campo. Aquele tempo valia, sim senhor, nem que estiver no tempo colonial, nos castigava, mas ao tratar documento, não estava como hoje

Participantes de todos os grupos indicaram que o processo de registo foi interrompido durante a guerra, e enfatizaram a importância do registo no contexto de pós-guerra em Angola: ‘*...no tempo das nossas mães foi um tempo assim difícil. No tempo da guerra, não tinha os bilhetes, não tinham nada. Agora nós assim já podemos já ter bilhete, ter já o registo das crianças*’ (encarregado em Malanje). Os participantes também apontaram que nos últimos anos os postos de registo se tornaram cada vez mais sobrelotados. Um encarregado de educação do Cuanza-Sul concluiu o seguinte ‘*Não tinha muita gente com tem agora. Hoje em dia a gente vê as portas dos registos bem cheias, mas antes não sei se é porque as pessoas não tinham essa cultura ou conhecimento. Ok, não enchia tanto como agora... A demanda é maior. Mas aumentou também o número de funcionários*’.

Enquanto alguns usuários de serviços ressaltaram as recentes melhorias, tais como o maior número de postos e de pessoal de registo, assim como o facto de que os serviços são fornecidos gratuitamente, muitos líderes comunitários e encarregados expressaram a sua frustração com o contínuo problema da falta de registo e a manutenção dos importantes obstáculos que as pessoas enfrentam no acto do registo. Em várias discussões em grupos focais os líderes comunitários pareciam estar desmoralizados e afirmavam que ‘*Há muito tempo que falamos disto*’. Em vários locais os líderes confirmaram que já solicitaram melhorias às Administrações, mas o serviço continuou inalterado. Tais frustrações exacerbavam-se quando comparavam o registo civil com outras iniciativas (por exemplo, o registo eleitoral ou o censo) em termos da facilidade com que estas são levadas a cabo, e a percepção é que estas outras iniciativas estão organizadas de melhor forma. Vários participantes comunitários também se perguntavam porque as questões de registo são tão difíceis de resolver. Um participante a nível central comentou ‘*Então eu acho que é um problema enorme e para mim não é só um grande problema, é uma vergonha que um país como Angola que tem recursos, que antigamente tem feito esforços para fazer o registo eleitoral das pessoas, ainda não tem feito o esforço necessário para registar a todo o mundo*’. De modo similar um líder comunitário em Luanda perguntou o seguinte,

E nós várias vezes que sentamos com o homem dos recursos humanos para reclamar sobre o registo havia homens do Ministério da Justiça. Mesmo neste problema se todos somos angolanos porquê que o registo não funciona do mesmo jeito que funcionam os cartões eleitorais?

Tabela 13: Conhecimentos, atitudes e práticas identificadas pelos grupos de participantes

	Conhecimentos, atitudes e práticas: resultados chave	Principais temas identificados por grupo de participantes				
		Pais	Crianças e adolescente	Líderes comunitários	Provedores de serviços	Participantes de nível central
Conhecimentos do registo	• A população geralmente conhece e valoriza o registo	x	x	x	x	x
	• As atitudes em relação ao registo mudaram ao longo do tempo, dado que 'o país está a organizar-se' depois da guerra	x		x	x	x
	• Percebe-se que algumas comunidades têm poucos conhecimentos sobre/não valorizam o registo (por exemplo, nas áreas mais remotas ou desfavorecidas)	x	x	x	x	x
	• Os participantes que viviam nas áreas mais remotas/desfavorecidas expressaram a importância do registo mas ressaltaram os desafios práticos associados à procura dos serviços de registo	x			x	x
	• Existem lacunas nos conhecimentos dos usuários de serviços		x	x		x
	• Segundo os usuários, os procedimentos são inconsistentes e pouco claros	x	x	x		x
	• Existem procedimentos inconsistentes entre os provedores de serviços, assim como lacunas significativas nos seus conhecimentos	x	x			x
Fontes de informação actuais	• Há múltiplas fontes de informação sobre o registo, incluindo as autoridades tradicionais e religiosas e os meios de comunicação social	x	x	x	x	x
	• Os conteúdos de mensagens específicos geralmente não são lembrados em detalhe	x	x	x	x	x
	• As autoridades tradicionais e religiosas, particularmente os sobas, são a fonte de informação mais importante	x	x	x	x	x
	• O pessoal de registo envolve os sobas para transmitir informação às comunidades				x	
	• A rádio e a televisão são fontes limitadas devido à má cobertura de rede e ao limitado acesso à electricidade	x	x	x	x	x
	• Os professores assumem um papel importante na sensibilização relacionada com o acesso à escola	x	x	x	x	x
	• A informação transmitida de boca a boca pelos familiares, amigos e vizinhos é de confiança	x	x	x	x	x
	• As experiências negativas são amplamente partilhadas e têm dissuadir outros de se registarem	x	x	x		x
	• A rádio é o meio de comunicação social mais importante, especialmente as emissoras locais	x	x	x	x	x

Percepções sobre a importância do registo	• O registo é valorizado por uma grande variedade de razões, incluindo a identidade, cidadania, estatísticas nacionais, adesão à comunidade e benefícios práticos	x	x	x	x	x
	• Os principais factores impulsionadores do registo são as necessidades práticas, especialmente o acesso à educação	x	x	x	x	x
	• Percebe-se que a falta de registo tem efeitos negativos significativos nas oportunidades e no futuro do indivíduo	x	x	x	x	x
Práticas de registo	• Percebe-se que a existência de filas constantes nos postos de registo demonstram o elevado grau de adesão aos serviços de registo	x	x	x	x	
	• O reconhecimento de que as crianças devem ser registadas após o nascimento, pelo menos no primeiro ano de vida	x	x	x		
	• O registo é atrasado até ao último momento, normalmente até ao momento da matrícula na escola, devido aos desafios práticos e a percebida falta de necessidade	x	x	x	x	x
Tomadores de decisões	• Tanto as mães como os pais participam na tomada de decisões sobre o registo, embora haja variações que dependem das dinâmicas de cada família	x	x	x	x	x
	• Geralmente percebe-se que as mães se preocupam mais com o registo, enquanto os pais controlam os recursos necessários para procurar o registo	x	x	x	x	
	• Os familiares, especialmente os avós, assumem um importante papel e têm a capacidade de influenciar as práticas de registo	x	x	x		x
	• As crianças poderiam influenciar os seus pais em relação ao seu registo	x	x	x		x
Mudanças nas percepções sobre os serviços de registo	• Entende-se que o registo era mais fácil durante o tempo colonial, dado que era levado a cabo nas comunidades com uma abordagem dirigida aos agregados familiares	x		x	x	x
	• O processo de registo era mais simples na época colonial e outros adultos podiam substituir os pais no registo das crianças	x		x		x
	• O registo foi interrompido pela guerra	x	x	x	x	x
	• Os serviços estão cada vez mais sobrecarregados devido ao aumento da procura	x		x	x	x
	• Os serviços melhoraram nos últimos anos devido ao maior número de postos e pessoal	x		x	x	x
	• As pessoas estão frustradas porque ainda enfrentam importantes desafios no registo e muitas pessoas continuam sem registo	x		x	x	x

Penso em registrar a minha filha de 18 anos, mas não tenho dinheiro suficiente.

Bem, tudo que eu posso sugerir é que diminuas a idade da filha.



Infelizmente em Angola a realidade do registro de nascimentos é muitas vezes crítica.

Muitas das nossas mães em Angola são obrigadas a diminuir a idade dos seus filhos por falta de dinheiro que a idade dessas crianças importa para registra-las.

Barreiras ao registo de nascimento

Na análise das barreiras ao registo de nascimento os resultados foram agrupados segundo seis temáticas chave: barreiras históricas e contextuais, barreiras financeiras; barreiras no acesso; barreiras de informação e conhecimentos; barreiras socioculturais; e desincentivos ao serviço de registo. Este capítulo procura destacar as questões chave identificadas em cada barreira. Na análise dos temas chave dos dados qualitativos e quantitativos observou-se um elevado grau de corroboração entre os grupos de participantes. A fim de ressaltar as diferenças em termos de conhecimentos, atitudes e práticas na análise seguinte, fizeram-se esforços consideráveis para distinguir entre os diferentes grupos de participantes. Quando são usados os termos ‘participantes’ ou ‘inquiridos’ (sem especificar quais) deve entender-se que os grupos de usuários e de provedores de serviços articularam percepções similares. No fim do capítulo a Tabela 14 apresenta os resultados chave por grupo de participantes. No fim do capítulo seguinte a Tabela 16 apresenta um resumo das barreiras e soluções debatidas.

Barreiras contextuais e históricas

O contexto de pós-conflito em Angola foi mencionado de forma consistente durante o processo de identificação de barreiras, bem como as diferentes formas como se manifestam. Embora este tema não tenha estado tão presente nos workshops com crianças e adolescentes, os outros participantes comunitários e os provedores de serviços acharam que o actual estado do registo é uma consequência inevitável da guerra, a qual é também percebida como a origem de muitas outras barreiras. Apesar de se terem levado a cabo um certo de registos durante o conflito, este teve um efeito profundo na infraestrutura do registo e na implementação dos serviços. Foram encerrados muitos postos de registo e perderam-se ou danificaram-se uma grande quantidade de ficheiros de registo e, ao mesmo tempo, muitas pessoas perderam ou viram os seus documentos destruídos, resultando num enorme número de angolanos sem registo. Simultaneamente, o conflito teve um impacto drástico no tecido social do país: muitas pessoas deslocaram-se, muitas famílias foram divididas e separaram-se crianças dos pais. Para além da deslocação interna, muitas pessoas fugiram para países vizinhos. Consequentemente, muitas pessoas necessitam ainda de documentos essenciais (como cédulas, bilhetes de identidade e boletins de óbito). Alguns usuários de serviços aceitam a ‘normalidade’ desta situação dadas as repercussões de tantas décadas de conflito, mas outros expressaram frustração devido a que estes problemas ainda estejam presentes. O seguinte extracto de um grupo focal com líderes comunitários em Luanda é representativo de tais discussões.

Participante 1: Para ver a nossa situação que ficamos trinta anos ou vinte e sete anos de guerra para ser registado. O registo sempre vai ser difícil com tantas pessoas sem documentos.

Participante 2: O problema que temos é que só temos 13 anos de paz. Estamos a ver o desenvolvimento onde caiu uma bomba, todas as pessoas ficam assustadas. Para voltar ao normal é preciso uma sensibilização e aproximação.

Participante 3: Vamos entender. Foi a guerra mas agora a guerra já acabou e tem esses problemas, não conseguem registar os filhos na mesma!

Há gerações de famílias sem registo e cada geração não pode registar-se sem os documentos dos seus progenitores. Esta é uma das barreiras predominantes expressadas pelos participantes usuários em todo o estudo: muitos querem registar as suas crianças mas não puderam porque eles mesmos carecem de registo e não conseguiram satisfazer os requisitos financeiros ou processuais para o registo de adultos (ver a discussão a seguir nas secções sobre barreiras financeiras e impedimentos ao serviço). Tal como enfatizou um líder comunitário no Cuanza-Sul, ‘...muita gente não está registada até agora. O pai não está registado, o filho que ele nasceu não está registado, está a vir os netos. [Eles também] não estão registados, muitos estão a viver nesta situação’. Esta conclusão é confirmada pelos dados de observação, dado que estes indicam que a falta de documentação é uma das principais barreiras observadas nos postos de registo (ver Gráfico 5 no Apêndice 3).

Em certas regiões, especialmente aquelas que foram bastiões da oposição, tanto os usuários como os provedores de serviços expressaram desconfiança em relação ao registo em termos do legado da guerra. Alguns acham que o registo pode ser ligado à adesão a determinados partidos políticos e relatam que há partidos que encorajam ou dissuadem as pessoas a fazerem o registo. Tal como explicou um líder comunitário no Bié,

Sim aqui na comunidade existem sim muitas pessoas que não aceitam por questões partidárias. Não aceitam fazer o seu registo, são frequentes esses tipos de casos porque alguns partidos não entendem que a questão de fazer o registo do governo pede para fazer o registo é para os filhos estudarem, para os filhos conseguirem algum serviço, viajarem, ou obterem tratamento de saúde. Esses que não aceitam por questões partidárias pensam que é o governo ou então o MPLA que está a pedir nas pessoas para se registar para depois pertencerem a esse partido.

Pelo contrário, outros participantes reconheceram que com sensibilização e uma melhoria nos serviços do governo ‘as pessoas estão lentamente aprendendo a diferença entre os interesses públicos e privados’.

Barreiras financeiras

Apesar do registo ser, em princípio, gratuito para todos os angolanos, os participantes usuários de serviços, ao longo do estudo, expuseram questões financeiras como algumas das barreiras mais importantes. Foram identificadas três áreas chave: a falta de conhecimentos sobre o registo gratuito para todos; a carga de custos indirectos; e a existência de ‘custos facilitadores’ ou subornos.

Enquanto a maioria dos usuários de serviços entendem que o registo para as crianças com menos de cinco anos é gratuito, uma certa proporção dos participantes não tem consciência desse facto. A maioria dos líderes comunitários, encarregados de educação e crianças e adolescentes não são conscientes de que, de acordo com a legislação, o registo deve ser gratuito para todas as idades. Esta confusão ilustrou-se de forma especialmente clara nas discussões de um grupo de líderes comunitários no Bié.

Participante 1: O registo de nascimento só está a ser feito até os 5 anos, a questão do gratuito.

Facilitador: Mas o mano aqui estava a esclarecer que está mesmo de 5 a 10 anos. E a questão dos mais velhos, a questão que o papá sempre está a falar? ... [Se] está a se fazer o registo pela primeira vez também está a se pagar?

Participante 2: Sim, a partir de uma certa idade, você paga.

Participante 3: Os que têm 17 ou 18 anos, para adquirir o registo terão que pagar e aqueles que não tem dinheiro, ficam sem documento, sem registo.

Foi surpreendente que, de acordo com os dados do inquérito CAP, 50% do pessoal de saúde (e 10% do pessoal de registo) também desconhecem que o registo é gratuito para as pessoas com mais de cinco anos. Curiosamente, a proporção mais elevada de participantes que responderam correctamente que o registo é gratuito para os maiores de cinco anos corresponde às municipalidades rurais e mais remotas (ver Gráficos 7 e 8 no Apêndice 3).

Muitos usuários de serviços debateram os custos associados ao registo de crianças mais velhas e adultos, e as dificuldades relacionadas com o registo de órfãos e pessoas que perderam os seus documentos. Líderes comunitários e encarregados relataram experiências em que tiveram que pagar pelo registo de crianças com uma certa idade e sugeriram que o montante a pagar deveria estar associado à idade da criança (por exemplo, o número de anos acima de cinco anos). Uma parteira tradicional em Malanje afirmou ‘*Eu disse dependente da idade. Por exemplo, o meu bebé tem 7 anos. Me pediram 11000 por cada criança... Não tem como. O primeiro tem 7 e a segunda 6. Me pediram de cada criança 11000 para mim poder fazer o registo, para me darem a cédula*’. As crianças e adolescentes inquiridos explicaram que, devido às elevadas taxas associadas ao registo das crianças mais velhas, os pais procuram mudar a data de nascimento da criança

para conseguir que o registo seja mais barato. Os participantes consideraram que esta prática tem um impacto negativo, particularmente quando as crianças são colocadas numa classe inapropriada para a sua idade.

A maioria dos usuários de serviços associava o registo de adultos a uma taxa maior (normalmente entre 1000 e 7000 Kwanzas (USD 7.50 e USD 52), mas que pode chegar a 20000 Kwanzas (USD 148) em alguns casos. Todos os usuários de serviços articularam claramente que o dossiê requerido para o registo de adultos implicava despesas significativas, o que foi igualmente reconhecido pelo pessoal de registo como um factor dissuasor importante. Tal como concluiu um encarregado no Cuanza-Sul,

Sim, porque a diferença é que é preciso documentos do soba, uma declaração do soba. Ele tem de juntar uma série de documentos: uma declaração do soba, as fotografias dele, cartão de residência... O soba passa uma declaração, vai à Administração Municipal e a Administração passa, mais o emolumento que se paga no banco e aí faz-se o documento... Não sei [quanto se paga], é para adquirir o atestado de residência.

Nos contextos onde há uma elevada taxa de adultos sem registo, tais custos podem ser uma carga significativa, dado que os pais devem registar-se antes de poderem registar as suas crianças. Os usuários de serviços também explicaram que, além da cédula, se exige que os pais tenham um bilhete de identidade, o qual implica que antes do registo da criança os adultos têm que ter dois documentos diferentes e gastar os fundos correspondentes. Tal como enfatizou um pai na Huíla, 'O registo de criança é gratuito, mas para tratar o registo da criança tem de ter documento dos pais. E para os pais tratarem os documentos têm de pagar e se não têm estas condições, ficam sem o bilhete, e ficando sem o bilhete dos pais as crianças não podem tratar das cédulas'. Num outro grupo focal no Bié os pais também destacaram que exige-se que os dois pais estejam registados, o qual implica que um casal sem registo teria que gastar o dobro para completar o registo gratuito das suas crianças.

Em alguns casos, houve confusão entre os custos associados com o registo de nascimento e os custos associados com a emissão de bilhetes de identidade. Um grupo de pais e encarregados de educação (homens) no Uíge discutiram o seguinte,

Participante 1: ... registo gratuito está bem, como foi nos primeiros, naquele ano passado. Ver que o registo gratuito das crianças, há alguém que conseguiu registar as crianças, quer dizer sem dinheiro, está bom. Agora, nos mais velhos? Que não conseguimos ter nada e quando chega lá estão a te pedir dinheiro, 7000 Kwanzas? Só em casa onde você estás a viver não consegue comer alguma coisa boa que te alimenta bem, não consegues, e como você vai procurar os 7000 Kwanzas?

Participante 2: O que podemos dizer, não podemos estar a misturar as coisas. Actualmente, o registo é gratuito pra quem nunca teve registo. O que estamos a pedir é isso que já se falou, é só vir montar o posto aqui do registo... São duas coisas divididas meus papás; registo é registo, bilhete é bilhete. Porque nós se dissermos que o registo é que está a se pedir 7000, já estamos a se contrariar. O registo não se pede 7000, o registo é gratuito, espera-se pedir 7000 a quem espera possuir o bilhete de identidade.

Um elevado número de usuários de serviços também falou da necessidade de se pagar pelas declarações emitidas pelo soba ou pela Administração Municipal, tal como explicaram os líderes comunitários no Uíge,

Participante 1: Nessa parte aqui, o registo quando é pela primeira vez, lá no registo não cobra praticamente nada. Mas para munir todo esse processo, há sempre custo, porque tem de tirar as cópias, declaração do soba que vem do bairro, a declaração da Administração, tem que tirar a fotografia, e cópia do testemunho. Até chegar a capa do processo, há sempre um custo há um valor... Primeiro a declaração do soba, paga-se, são 500 Kwanzas, lá no bairro. Depois vem aqui, consegue uma declaração da Administração. Aqui no XXX não se paga nada, mas noutros sítios, tem de se pagar, mesmo no município do Uíge, mas aqui XXX não se paga nada.

Participante 2: Para ter a declaração do soba são 500 Kwanzas, vem na Administração levantar a declaração da Administração é gratuito. Mas quando tu chegas o formulário é 500 Kwanzas, passa, manda fazer a fotocópia das testemunhas, são três vias, são 300 Kwanzas. Você próprio, bilhete do pai e a mãe,

manda fazer fotocópia, três via, três via são 300 Kwanzas (USD 1.9). Passa em baixo, mandar tirar fotografia, são 500 kwanzas, isso não é registo gratuito.

Participantes de todos os grupos afirmaram que os custos indirectos e os custos de oportunidade também limitam as pessoas no acto de registo. Estes incluem, nos casos de pessoas que vivem longe dos postos de registo, despesas de transporte, de alimentação e de alojamento. Um líder comunitário do Cuanza-Sul relatava o seguinte,

Recentemente desloquei-me a uma determinada localidade. Estava a conversar com um tio meu, tem cinco filhos que ainda não foram registados, ele disse que fez várias diligências. Gastou tanto dinheiro nas passagens e acabou por não conseguir e agora está sem dinheiro para continuar. Agora ele procura alguém que conheça pessoas no notário para ajudar, pois ele não pode ir lá todos os dias. Perguntei-lhe por uma das crianças, que é meu chará, se estava a estudar, respondeu que sim, mas estava preocupado porque na escola estavam a pedir a cédula.

As famílias com um grande número de filhos e as famílias polígamas enfrentam uma carga financeira mais elevada relativa ao registo. Um líder comunitário no Uíge comentou que *'Há papás que as vez tem 5, 6 filhos. Tão na fase do registo, o próprio pai ainda não tem registo, nem a mãe lá em casa. Esses valores que ele vai custear a passagem de todos, pra virem no registo, não vão conseguir'*. De modo similar, um pai na Huíla explicou o seguinte *'... e para nós que temos duas ou três esposas levar todos ao mesmo tempo é muito gasto e nós como camponês não temos todas estas condições porque dependemos apenas do campo'*.

Todos os grupos de participantes a nível comunitário, incluindo crianças e adolescentes, relataram que o pagamento de subornos ou gasosas é um acontecimento comum. Tal como afirmaram vários participantes, *'se não pagas a gasosa não serás registado'*. Pagam-se gasosas são por uma variedade de razões: a fim de ser atendido num posto de registo sobrelotado; para fazer o registo sem apresentar toda a documentação requerida formalmente; ou para receber a cédula mais rapidamente. Algumas pessoas referiram ter pago a um intermediário para facilitar o processo de registo (o qual pode resultar mais caro que ir directamente ao posto de registo). Os participantes também expressaram a sua frustração com o facto de que há pessoas que *'pagam por um lugar na fila'*. Os líderes comunitários em Luanda, como em outros lados, debateram estas questões.

Participante 1: Corrupção, este é outro factor de dificuldade no registo, a corrupção contribui. Eu tenho duas crianças que foram registar segundo o processo normal que o Estado decretou, [mas] não estou a conseguir. Mas veio alguém e disse é só procurar 35000 kwanzas e está tudo, e aquele que não tem?

Participante 2: ... primeiro existe a bicha para ir fazer o registo. Depois vem outras pessoas de lado com a vida mais fácil que abastece quem está a fazer o registo e aquele que está na bicha vão-lhe atender atrasado. Você pode estar em primeiro lugar mais não vais ser o primeiro a ser atendido. Outros começaram a ganhar preguiça, porque vou madrugar se na hora não sou atendido?

Um professor na província de Malanje relatou o seguinte *'Já ouvi pessoas que foram ao registo 2 ou 3 vezes e nem conseguem o formulário de requerimento. Por isso preferem pagar 2000 ou 3000 kwanzas (13 to 19 USD) à senhora da limpeza para lhes dar um formulário. Isto está mal; é corrupção! E a camponesa que é viúva? Como consegue?'*. Alguns usuários de serviços sugeriram que o pessoal de registo estabelece o precedente de tais práticas, enquanto outros que a reputação da prevalência dos subornos é a causa do seu uso – por parte dos usuários e dos provedores dos serviços – o qual cria um ciclo contínuo de corrupção nos níveis mais baixos. Um grupo de pais na Huíla concluiu o seguinte,

Participante 1: Primeiro agradecer ao governo por ter dado cédulas gratuitas. O governo disse que é gratuito mas as pessoas que estão em à frente é que estão a criar muitos transtornos para poderem retirar proveito, e isto nos prejudica nós os camponeses que não temos salário e vivemos do campo.

Participante 2: As pessoas têm vontade para fazer o registo, mas as pessoas que colocaram lá é que não estão preocupadas em resolver os problemas do povo porque tudo o que eles querem é somente gasosa ou

dinheiro. Então nós como camponeses ficamos mesmo assim sem os documentos e depois dizem que os camponeses não se preocupam com o registo. Isto não é certo porque nós conhecemos a importância e queremos aderir.

Participante 3: Eu tive de levar uma galinha para dar afim de não sofrer, ter que ficar muito tempo ali sem conseguir o registo. Isso não é certo mas nós temos que recorrer por estas portas.

Alguns usuários de serviços acham que, em certos casos, as tarifas estão relacionadas com a falta de materiais nos postos de registo. Tal como sugeriu um líder no Moxico,

A minha ideia é que o governo deve sentir pena dos nossos povos, porque quando ficamos aqui para ir fazer lá o trabalho ou fazer as cédulas, eles dizem 'ah porque nós aqui não temos papéis, vocês devem pagar mais dinheiro'. Depois para conseguir certidão ou para conseguir cédula você tem que pagar o dinheiro. Se o governo disse as coisas é gratuito e eles não conseguem nos dar os documentos, cada pessoa deve pagar... Há dias é gratuito, há dias não... Eles dizem 'porque nós não temos papéis de trabalhar com ele'.

Embora os custos do registo não sejam significativos para todos, para um elevado número de pessoas que vivem em situação de pobreza em Angola são proibitivos. Para as comunidades com um rendimento limitado e acesso a poucos recursos o registo não é sempre uma prioridade em comparação com outras exigências, o que foi reconhecido tanto pelos usuários como pelos provedores de serviços. Tal como afirmou um director dum centro de saúde em Luanda, 'Se nem de comer tem, vai pensar registar? É difícil'. Esta visão foi reiterada pelas mães em Malanje.

Participante 1: Se você tem 6 crianças, 11 mil cada criança vai e 24000 para você como mãe, onde é que vais parar? Vais parar distante.

Participante 2: Vais moer quantos sacos de bombó? Quantos sacos de batata que você vai vender para conseguir? Não temos essa possibilidade [de fazer o registo].

A questão da priorização reflectiu-se também nos dados do inquérito de CAP, os quais indicam que o pessoal do registo entende que umas das principais causas da falta de registo é que 'não é uma prioridade' (ver Gráfico 9 no Apêndice 3). Todos os grupos de participantes reconheceram o delicado equilíbrio que se deve manter a nível familiar em termos da priorização de recursos limitados em relação ao lugar do registo dentro da hierarquia de necessidades. Participantes num workshop com adolescentes no Uíge concordaram que,

... a mãe, o pai, no momento de ir na conservatória, eles sentem afogado o coração. Eles ficam a discutir dentro de casa. E quando a mãe pergunta, 'epá, meu marido, vamos para conservatória', o pai vai lhe falar, 'não minha mulher, eu não tenho dinheiro para ficar naquele sítio'. Outro vai vir, 'não, vamos fazer isso, coragem, prepara dinheiro'. As vezes não, pegam aquele dinheiro e consomem. Eles compram alguma coisa.

O pessoal de registo também reconheceu que a priorização é uma questão importante, até para as famílias que vivem próximas dos postos de registo. Tal como explicou um conservador numa capital provincial, 'Há outras necessidades por suprir. Imaginemos que os pais vivam, vamos aqui bem próximo, para [vir para] aqui tem que ter alguns valores monetários para pagar o táxi se calhar vai preferir antes comprar alimentação, do que fazer o registo'.

No entanto, dentro do cálculo de alocação de recursos, muitos usuários de serviços ressaltaram a relação custo-benefício, considerando os vários custos de oportunidade e o impacto ou a necessidade prática do registo num determinado momento. Isto também influencia o momento em que as pessoas decidem registar-se (a elas mesmas e/ou às suas crianças). Enquanto reflectia sobre a situação na sua comunidade, um soba do Cuanza-Sul concluiu o seguinte, 'Depende da situação em que a pessoa se encontra. Se for para um registo de um recém-nascido, se chover ele vai atender o problema da lavra, e se for um filho que diz que não pode estudar porque não tem registo, aí o sacrifício é maior'.

Alguns líderes comunitários e encarregados de educação afirmaram ter ouvido usuários falar sobre os custos associados ao registo e, nestes casos, a barreira é a percepção do custo, ou o risco de assumir tais despesas; o registo tem fama de ser ‘um processo custoso’. Uma mãe num grupo focal em Malanje enfatizou que *‘Nunca ouvimos porque não estamos a precisar, e também não estamos preparadas pra nós irmos lá porque não temos dinheiro. Se estás preparada vais perguntar na outra o que é que estão a precisar lá, quando você não está preparada, não adianta’*. Os pais de crianças sem registo mencionaram que estavam à espera de ter fundos suficientes para regista-los, e um participante de um workshop com adolescentes no Uíge explicou que a falta de fundos impediu o seu próprio registo, *‘O papá sempre fala para nós vir com tempo quando ele tiver dinheiro, para poder tratar o registo... Sempre, cada vez que o professor me pedia a cédula, eu num dava porque não tinha, se sentia mal’*.

Enquanto discutiam as suas experiências relativas ao registo o pessoal desse serviço não destacou as questões financeiras entre as barreiras existentes. Quando os provedores de serviços foram questionados sobre as razões por trás da baixa adesão aos serviços, o custo não apareceu como uma das principais barreiras nos dados do inquérito de CAP (pouco mais de 5% dos inquiridos seleccionaram esta resposta, ver Gráfico 8 no Apêndice 3). Provavelmente isto deve-se ao facto de que o pessoal do registo e da saúde serem parte de um quintil socioeconómico mais elevado e de não estarem expostos aos elevados custos associados com o registo de adultos (porque foram registados quando eram crianças e registam as suas crianças cedo na infância). Para a maioria dos provedores de serviços o processo de registo das suas crianças foi fácil e nenhum dos provedores fez qualquer referência directa ao pagamento de gasosas.

Barreiras de acesso

Dado que a maioria de serviços de registo estão localizados nos centros urbanos, as distâncias e a acessibilidade representam desafios importantes para a maioria da população rural. As questões relacionadas com o acesso físico ao registo foram um dos temas principais que surgiram tanto nos dados do inquérito de CAP como nas narrativas qualitativas de todos os grupos de participantes. O pessoal do registo e da saúde consideram que a falta de acesso ao registo é a causa mais significativa da escassa captação dos serviços de registo (ver Gráfico 9 no Apêndice 3).

Frequentemente as estradas estão em péssimas condições e as opções de transporte são limitadas e/ou exageradamente caros, especialmente na estação das chuvas ou para certas pessoas, como os idosos ou as pessoas com deficiências. Os participantes das áreas urbanas e o pessoal de registo também reconheceram que a questão do acesso é uma grande preocupação para as comunidades rurais. Além disso, tanto os usuários como os provedores de serviços indicaram que as dificuldades no acesso aos serviços também podem ser uma barreira em Luanda, dado que as pessoas têm que percorrer importantes distâncias e enfrentar custos consideráveis para chegarem a um posto de registo.

Quando as questões de acesso são combinadas com custos indirectos ou de oportunidade e processos de registo prolongados ou extensos (abordados em profundidade mais abaixo), a combinação de desafios demonstrou ser, frequentemente, insuperável. Tal como concluiu um líder comunitário no Cuanza-Sul,

Imagina uma pessoa tem que caminhar 30 quilómetros para chegar ao registo. Quando voltar são cerca de 60 quilómetros, é muito. Algumas pessoas caminham tudo aquilo e depois não são atendidos quando chegam ao posto. Vão até quatro vezes para conseguir. Muitas pessoas desistem no primeiro dia porque não tem condições para caminhar 60 quilómetros mais de uma vez em tão pouco tempo.

Tanto o pessoal de registo como as parteiras tradicionais, os encarregados de educação e os líderes comunitários explicaram que os desafios enfrentados nos acessos aos postos de registo são praticamente os mesmos que no acesso à saúde nos hospitais ou postos de saúde. As questões de acesso influenciam o lugar de nascimento das crianças e, conseqüentemente, a possibilidade de que o recém-nascido seja registado na maternidade. Um participante central explicou o seguinte,

...uma mãe depois de estar com dor não consegue andar 20 ou 30 km, senão vai ter o parto na rua, assim como muitas vezes acontece. Então eis a razão que por enquanto estas parteiras estão ainda a fazer este trabalho e socorrerem ainda aquelas pessoas que estão na comunidade. Agora, há fluxo nas maternidades, vão mesmo as maternidades, só não vão as maternidades onde não existe.

O pessoal de registo também descreveu as questões de acesso em termos das limitações no transporte e o alcance. Um conservador no Bié concluiu o seguinte,

...então para nós é um problema porque nós também, a conservatória não tem transporte para nós alcançar aqueles kimbos mais distantes. Porque se nós tivéssemos um transporte, nós teríamos mais pessoas registadas. O que nos temos aqui como problema é mesmo transporte. Porque neste momento o que temos em foco é mesmo o registo massivo, porque esse registo massivo se houvesse transportes nós teríamos quase umas metades de comunas registadas, mais talvez alguns kimbos das comunas registadas. Estamos parados por causa dos transportes.

Barreiras de conhecimentos e informação

Apesar dos elevados níveis de sensibilização sobre a importância de registo (a maioria dos inquiridos sabiam que é gratuito para as crianças com menos de cinco anos), identificou-se uma falta de clareza em relação ao procedimento do registo de nascimento em todos os grupos de participantes em todas as localizações do estudo. Em alguns casos os mal-entendidos devem-se a inconsistências nos procedimentos locais (abordados em profundidade mais abaixo, na secção sobre desincentivos ao serviço de registo), mas em muitas instâncias deve-se a limitações na comunicação e à falta de clareza nas mensagens a nível comunitário. De acordo com os dados de CAP o pessoal do registo da saúde percebe que a 'falta de conhecimentos' das comunidades sobre o procedimento do registo de nascimento é uma causa importante da falta de registo (ver Gráfico 10 no Apêndice 3). O director de um posto de registo em Luanda enfatizou a falta de comunicação sobre, e o 'marketing' para, o registo de nascimento.

E outra coisa que eu queria afirmar a vocês, é muito importante, também pertinente, é a falta de publicidade; marketing, é preciso. Porque se eu sair aqui, mesmo os senhores saírem aqui até na Mutamba, não vão ver um placar publicitário que diz: regista o seu filho! Trata o teu bilhete! A rádio não fala do registo, a televisão não fala do registo, é pouco falado.

Para alguns líderes comunitários a falta de comunicação é causada pelo limitado envolvimento com as comunidades. Tal como explicou um líder comunitário em Luanda,

Falta de comunicação...o Ministério da Justiça não está ligado às comunidades este é um dos factores muito importantes e é uma falha tremenda... Se você é ministro, um líder não deve ter medo de andar porque sabe que tem responsabilidades com o povo. Não pode ter medo de se comunicar com o povo, têm de andar nos bairros, contactam os mais velhos as lideranças não se esconde.

Enquanto se discutiam as atitudes das comunidades que vivem nas áreas rurais limítrofes, um grupo de encarregados de educação no Uíge concluiu que 'Nem sempre recebem [a informação] de forma clara. Eles vêm aqui [à sede] mas ainda estão confundidos sobre o registo, [embora] já ouviram outras pessoas falar do registo'. Muitos participantes a nível comunitário não sabiam quais são os documentos requeridos para o registo, particularmente se se exige que os pais tenham bilhete de identidade para além da cédula para poder registar a criança. Do mesmo modo, os inquiridos (incluindo o pessoal do registo) não sabiam a idade na qual começa o registo para adultos.

Apesar de permitido o registo de crianças na presença de apenas um pai, a maioria dos usuários acredita que é necessário que os dois pais estejam presentes. Isto representa uma barreira significativa, dado que é improvável que um pai compareça sozinho. Parte do pessoal do registo também não estava consciente da possibilidade de registar uma criança com a presença de apenas um dos pais, a qual é muito mais grave e sugere que a nova legislação não foi disseminada, compreendida e incorporada na prática diária de modo

adequado. Isto foi corroborado pelos dados de observação, dado que a ausência de um pai foi um dos problemas observados frequentemente nos postos de registo.

Também houve confusão em relação ao registo de crianças nas maternidades. Relatando a sua experiência, uma directora de um centro de saúde em Luanda explicou *‘Eu registei-lhes também na Conservatória porque eu tive também algumas [crianças] que foram na maternidade, mas infelizmente eu penso que foi ou um fim-de-semana ou feriado, então não pude registar’*. Em muitas das instalações de saúde que incorporaram postos de registo é possível que os pais registem o recém-nascido ali mesmo. No entanto, muitos usuários de serviços assumiram que a mãe tinha que ter dado à luz na mesma instalação para poder aceder ao serviço. Alguns participantes (incluindo os usuários de serviços e o pessoal de saúde) também achavam que para se fazer o registo nas maternidades exige-se que os dois pais estejam presentes, o que também foi entendido como uma barreira. Tal como concluiu um director dum centro de saúde no Cuanza-Sul,

A dificuldade talvez era trazermos o pai de casa para aqui. Aqueles pais que já cuidam a mulher não, já não nos preocupávamos, mas há pais sempre, aparece sempre um, fica em casa. A mulherzinha aqui [na maternidade] a sofrer, na altura que a gente quer, precisa dar alta na mulher, ele não tá aqui dentro no hospital. Então era preciso chamar de casa para traze-lo aqui. Porque ele é que podia ensaiar o nome com a mãe.

O caso dos órfãos foi referenciado frequentemente como um dos casos relativos ao registo mais complicados e muitos dos participantes comunitários não sabiam como registar as crianças na ausência dos pais. Vários expressaram uma sensação de impotência, dado que percebiam que é uma situação sem solução, tal como afirmou uma parteira tradicional em Malanje em relação aos órfãos *‘Não se regista. Não faz nada’*. Alguns usuários de serviços sabiam que para registar órfãos são requeridos os boletins de óbito dos pais mas, ao mesmo tempo, acham que é difícil consegui-los, especialmente nos casos em que os pais faleceram há muito tempo. Uma parteira tradicional no Bié explicou o seguinte,

Estamos a encontrar muita família de órfão, na parte de órfão mesmo, não tem pai, não tem mãe, às vezes ficou com 10 famílias, não têm cédula. Então dali, para conseguirem as cédulas está ser mesmo difícil, porque a mãe morreu, o pai morreu, então ficou com a avó, a avó não tem como fazer. Então quero mais, pedir mais opinião mesmo para direcção, para fazer mais ajuda mesmo para nós. Porque para a pessoa estudar é preciso mesmo cédula, para a criança saber.

Numa perspectiva comunitária, a falta de conhecimentos complica o processo de registo e, em alguns casos, dissuade as pessoas de tentarem fazer o registo. Os provedores de serviços também carecem de informações chave. Embora 93% do pessoal de registo no inquérito de CAP tenha relatado que o seu nível de conhecimentos é *‘bom, muito bom ou excelente’* (ver Gráfico 11 no Apêndice 3), outras perguntas do inquérito admitiram lacunas nos seus conhecimentos e indicaram inconsistências. Por exemplo, quando foram questionados sobre *‘o que que deve ser feito se os pais não têm os documentos de registo civil’* 40.3% responderam que a criança não deve ser registada. Apenas 17.5% dos inquiridos responderam correctamente, indicando que os pais devem registar-se primeiro e só depois a criança (ver Gráfico 12 no Apêndice 3). Além das questões abordadas anteriormente (a falta de conhecimentos relativos ao registo de crianças na presença de apenas um pai; a falta de conhecimentos relativos ao registo gratuito para as pessoas com mais de cinco anos), um número significativo de provedores de serviços descreveu variações a níveis locais e procedimentos sem conformidade com a legislação. Em resposta ao inquérito de CAP, 99% do pessoal do registo confirmou que precisam de mais formação, incluindo formação para a actualização dos conhecimentos sobre a legislação (44%) e os procedimentos e práticas de registo (31%) (ver Gráficos 13 e 14 no Apêndice 3).

Barreiras socioculturais

Em contraste com outras barreiras estruturais, os participantes não priorizaram factores socioculturais tão frequentemente enquanto discutiam as percepções e causas relativas à falta de registo. No entanto, foram investigadas duas questões recorrentes: as estruturas parentais e das famílias; e as práticas de atribuição de nomes.

Todos os grupos de participantes debateram as mudanças nas dinâmicas sociais e nas estruturas das famílias. Os inquiridos explicaram que agora há situações em que um pai se desloca a outra cidade para trabalhar ou procurar outras oportunidades, ou pais que se separam e casam de novo. Tal como ressaltado anteriormente, foram debatidas a questão da poligamia e aquelas em que os homens têm filhos com várias mulheres diferentes (tanto dentro como fora do matrimónio). Também se mencionaram os casos de abandono de crianças. Em relação ao registo de nascimento, a questão subjacente a todos estes casos é o entendimento comum que não é possível registar uma criança na ausência de um ou dos dois pais.

Muitos avós são os principais encarregados dos filhos dos seus filhos e, portanto, manifestaram preocupação no que respeita à sua capacidade de registar os respectivos netos. Tal como explicou um avô de Bié, *'Eu tenho filhos e netos. Os filhos têm registo mas os netos não têm porque os pais não estão presentes. E nenhum deles estuda, porque não têm registo, porque já um dia fomos para o registo e nos disseram que não podemos porque os pais não estão presentes'*.

Participantes de todos os grupos manifestaram também inquietações sobre a gravidez na adolescência e sobre o fenómeno da 'fuga de paternidade', na qual os pais não assumem a sua responsabilidade. Estas crianças são consideradas 'órfãos de pais vivos'. Entre as mulheres encarregadas e os participantes dos workshops com crianças e adolescentes surgiu de forma recorrente a questão da alta taxa de mães solteiras (criam a criança sem o pai). Num workshop no Bié o grupo retratou a história de um caso com o qual estavam familiarizados. A menina que apresentou o desenho ao grupo explicou o seguinte,

*Aqui estamos a retratar um jovem a consumir álcool e cigarro e não tem a capacidade para registar o seu filho. Abandonou a criança antes de ela nascer. Ele não teve possibilidade ou coragem para assumir a responsabilidade e não estava preparado para o registo da criança. Isto se acontece com frequência nesta sociedade em que muitos jovens são muito atraídos pelo modernismo em que só querem divertir-se e quando **as jovens** engravidam eles abandonam-nas. Então isso retrata um jovem frustrado que cai no vício po não ter sido capaz de registar o filho.*

A maioria dos usuários de serviços confirmaram que não sabiam que é possível deixar em branco o nome do pai na cédula (e, portanto, que é possível que a mãe registre a criança sozinha), outros fizeram alusão à vergonha que tal situação causa e sugeriram que as mulheres jovens estão pouco dispostas a adoptar tal opção. Um líder comunitário no Cuanza-Sul enfatizou o seguinte,

Nestas situações deveria registar apenas com o nome da mãe, e o pai deveria ficar em branco até um dia que ele aparecesse. E sendo assim nem todas as mães têm a coragem de enfrentar um registo sem pai...mas existe uma pequena diferença entre a senhora do campo e a da cidade. Não é tão fácil em se dirigir para lá, e às vezes não encontra pessoas que falam directamente com ela, e perde a coragem.

Isto é observado por uma grande parte do pessoal do registo no seu trabalho. Como relatou um conservador em Luanda, uma mãe *'não se sente confortável em fazer o registo só com os seus dados... Há mães que aceitam no momento e há aquelas que dizem que ainda vou tentar reconciliação com o pai'*. Tanto os usuários como os provedores de serviços mostram-se conscientes de que, em alguns casos, as pessoas resolvem o problema registando a criança com o nome de adultos que, não sendo os pais, estão presentes no posto de registo e possuem a documentação requerida. Tal como ressaltou um líder comunitário no Cuanza-Sul,

... é necessário que haja muita cautela porque senão vai acontecer que alguém que tenha documentos vai registar os filhos do outro no seu nome, porque o verdadeiro pai não o pode fazer. Quando essa criança

chega à quarta classe, começa o dilema. Ou os pais encontram uma solução fácil e rápida, ou o filho deixa de estudar. Pedir a alguém para registar um filho que não é dele só porque tem documentos, pode ser perigoso.

O segundo factor sociocultural investigado foram as práticas de atribuição de nomes. Estudos anteriores indicaram que a prática cultural de atrasar a escolha do nome da criança é uma das principais barreiras ao registo de nascimento (UNICEF et al. 2010), no entanto, neste estudo, esta questão foi raramente identificada como um desafio pelos participantes do lado da procura. Geralmente o pessoal do registo e da saúde são mais susceptíveis a mencioná-la como barreira ao registo. No entanto, vários inquiridos sugeriram que em alguns casos o atraso da escolha de nome contribuiu para a suspensão dos serviços de registo nas maternidades. Quando lhes foi perguntado directamente sobre o atraso na escolha de nomes, os líderes comunitários, os encarregados e as parteiras tradicionais referiam uma variedade de razões possíveis (crenças culturais que proíbem a escolha de um nome antes do nascimento e/ou antes de cair o cordão umbilical; ou exigem que os parentes próximos escolham um nome apropriado; ou esperar até assegurar-se que a criança vai sobreviver; ou verificar antes se a criança é realmente filho do pai). Ao mesmo tempo, os participantes também confirmaram que estas razões apenas têm consequências nos registos que ocorrem nas maternidades. Tal como explicou um participante de nível central,

... as crianças que nascem na maternidade, nas salas de parto, o registo devia ser feito logo ali. O único inconveniente que há é que muitas vezes as senhoras vão ter bebés e quando se diz então olha vamos já tratar do registo, ainda tem de perguntar se o marido está de acordo ou não. Então vem o marido, 'ainda não reunimos com a família para saber qual é o nome que vamos dar à criança'.

Desincentivos ao serviço de registo

Segundo as discussões realizadas por todos os grupos de participantes do estudo, a principal barreira ao registo é o conjunto de dificuldades práticas relacionadas com a estrutura e o *modus operandi* dos serviços do registo. Todos os grupos afirmaram que a infra-estrutura actual é inadequada, dado que os postos de registo são poucos, pequenos e/ou com poucos recursos disponíveis. Embora alguns usuários de serviços tivessem afirmado terem notado uma melhoria nas áreas onde se estabeleceram novas lojas de registo, a maioria ainda parece opinar que os serviços 'não são suficientes' para lidar com a procura. Tal como concluiu um encarregado na Huíla '*Muitas pessoas gostariam de ser registadas mas enfrentam dificuldades, especialmente quando vão ao centro encontram muitos constrangimentos*'.

No que diz respeito a limitações financeiras (incluindo os subornos ou gasosas), que foram discutidos detalhadamente na secção anterior (ver secção sobre barreiras financeiras), esta secção agrupa a análise dos desincentivos em três temáticas chave: burocracia e procedimentos complexos e inconsistentes; falta de recursos; e má provisão de serviços e comunicação interpessoal.

Burocracia e procedimentos complexos e inconsistentes

Apesar das recentes tentativas para simplificar o processo de registo através da introdução de novas legislações, os procedimentos continuam a ser complexos e muito burocratizados para a grande maioria de usuários de serviços, particularmente em relação ao registo de adultos e os casos não usuais, tais como o registo de órfãos ou de indivíduos que perderam a documentação. A situação é agravada pelas variações locais quando estas se desviam das disposições legais. Variações em termos dos procedimentos e práticas foram observadas entre os diferentes postos e até entre diferentes funcionários no mesmo posto. Tal como sugeriu um participante central '*Então, varia de província em província e acho que depende da Conservatória, o grau de conhecimento e de flexibilidade que tens. Realmente é assim*'. Os usuários relataram que receberam informações contraditórias de diferentes funcionários e solicitaram que estes tivessem atributos adicionais (tais como falar a língua local), e reclamaram a exigência de outro tipo de documentação (como o cartão de vacinação ou um registo de baptismo), ou a aceitação de uma

testemunha adicional ad hoc. Um líder comunitário no Uíge afirmou que ‘...mesmo uma criança menor de 5 anos, aqui os documentos têm de vir da sede do Uíge. Algumas crianças para facilitar o registo na conservatória, é preciso cartão de vacina, ou de baptismo’. Muitos usuários de serviços expressaram frustração pelo facto de os mesmos documentos poderem ser recusados por alguns funcionários e aceites por outros, e que alguns documentos não são transferíveis de uma província para outra. Um líder comunitário em Luanda relatou a sua experiência recente,

Há dois meses atrás... ouvi que lá no Camama estão a fazer o registo. Eu arrumei os documentos no dia da entrega entreguei. Na hora de ser atendido me disseram que falta a cópia dos documentos dos pais. Eu sou órfão de pai e mãe, que me criou também faleceu, onde vou tirar este documento? Disseram que tenho de ir a minha província saber se tens o registo. Eu não tenho família que posso recolher informação sobre os meus pais, isso fica complicado. Ainda perguntou se sabia falar a minha língua materna, eu respondi que sei muito bem, mas ele disse que não podemos fazer nada. Mas não fiquei por aí. Outro dia voltei e encontrei outra pessoa que disse que os documentos estavam certos e vou voltar depois de quinze dias, e estou a espera se vou conseguir.

Vários dos inquiridos que se transferiram das províncias para Luanda explicaram que tiveram que retornar às suas províncias de origem para registar-se ou para recolher certos documentos. Tal como explicou um líder comunitário em Luanda,

Quando fui registado, quando chegou a fase de tratar o bilhete, disseram que o meu nome não consta no livro de ponto, que era necessário um novo registo. Aí começou os problemas. Fui obrigado a sair de Luanda e ir onde nasci, Malanje. Fui ter com o soba, e este mi passou uma declaração para eu ser registado, sem aquela declaração não podia ser registado.

A questão da ‘censura de nomes’ também surgiu de forma predominante em muitos locais, e os encarregados de educação, as parteiras tradicionais e os líderes comunitários relataram que o pessoal de registo recusou o nome da criança porque era inaceitável ou não existia. As crianças e adolescentes inquiridos também relataram casos similares nas suas comunidades. Uma mãe em Luanda relatou o seguinte,

Quando chega no posto de registo você como encarregado dá o seu nome e te complicam, dizem que esse nome não existe. Quando fui registar a minha filha eu queria que ela tivesse o mesmo nome que eu e me disseram que este nome não existe. Dei outro e me disseram que esse nunca foi nome de pessoa, tive de ir buscar um outro nome e só assim aceitaram.

Alguns usuários de serviços relataram que os funcionários disseram que os nomes têm que ser portugueses ou africanos, mas noutros casos a causa da rejeição do nome não foi clara. Um grupo de líderes comunitários no Cuanza-Sul questionou os critérios de aceitação de nomes, ‘Se de facto houvesse esclarecimento que pelo menos me persuadissem por esta e aquela razão. Agora, quando alguns, esses nomes passam e outros não porquê que isso acontece? Será que o problema está no funcionário, há dificuldade na interpretação por parte dos funcionários, o quê que se passa?’ Um professor em Malanje expressou resignação com a situação,

Porque eu tinha dado um nome numa minha filha, até essa quase é última, mas eles na conservatória mudaram... Às vezes até lhes rejeitam, dizem que esse nome não pode, às vezes os pais são obrigados a criar depois aí, naquela altura, no registo um outro nome. É triste mas estamos acostumados, não podemos fazer nada.

Muitos participantes declararam que, devido à combinação de tais complicações com erros e modificações durante o processo de registo, muitas pessoas não usam os nomes que aparecem nos seus documentos de registo.

Os provedores de serviços também discutiram o processo moroso de registo, o qual causa frequentemente atrasos na emissão de documentos. Por exemplo, cada cédula deve ser assinada por um conservador, o que

pode causar atrasos, particularmente se os documentos têm que ser enviados à capital provincial para serem emitidos. Um conservador no Bié explicou as causas dos atrasos na emissão de documentos na sua conservatória.

Tem que esperar porque a seguir ao registo, tem outros actos que temos que fazer. Eu dizia que nós exigimos documentos em suporte de papel, uma vez apresentados esses documentos, nós fazemos a inscrição do registo. Depois disto, os documentos que são apresentados em papel são escaneados, depois de escaneados são também introduzidos no sistema para constarem nos nossos arquivos. Depois deste acto de introdução dos documentos, há um outro acto seguinte que é o deferimento do registo. Ou seja, o funcionário que faz o registo, em termos de hierarquia é um funcionário do nível mais baixo e o deferimento tem que ser feito por um funcionário com maior conhecimento em termos de registo, porque é essa pessoa que vai-lhe dar e dizer que o registo foi feito em condições. Depois do deferimento há aprovação de preparos, depois da aprovação de preparos só assim que o documento vai para a emissão, depois a assinatura. E isso leva mesmo um tempo, sobretudo naqueles casos em que há muitos processos a aprovar. Mas o próprio sistema em si foi concebido para o registo sair alguns minutos depois de ser emitido apenas no caso trabalharmos aquele registo específico. Mas são tantos registos que é mesmo complicado na hora.

Tanto os usuários como os provedores de serviços entendem que a digitalização do registo levou a uma maior burocratização e conseqüente aumento nos atrasos. Quando os registos eram feitos em papel, o pessoal podia deslocar-se entre os diferentes locais de registo (as comunas, maternidades e outros postos de registo) e, portanto, os serviços podiam adaptar-se às necessidades locais. Com a implementação de sistemas informáticos a entrada de dados apenas pode ser feita nos postos centrais. Em muitos locais visitados o pessoal explicou que estavam a fazer o registo em papel para posteriormente introduzirem os dados no sistema informático. O pessoal de registo indicou perceber que isto duplica os esforços e retarda o processo de registo. Tal como explicou o conservador de um posto de registo,

Temos os postos abertos nos bairros as segundas, terças e quartas-feiras porque não trabalhamos com livros. Se trabalhássemos com livros estaríamos a trabalhar cada dia porque precisa registar e depois apenas assinar. Mas agora, com este trabalho de informatização dos postos, temos o dobro de trabalho porque eles vão com as declarações a recolher os dados e quando voltam aqui tem que transcrever-nos. Eles pegam os mesmos dados da declaração, introduzem no sistema e quase duplica o trabalho. Por isso preferimos 3 dias ali nos postos e 2 dias reservados para eles ficarem aqui nos computadores e transcreverem as declarações.

Os usuários de serviços também indicaram problemas com os sistemas informáticos em termos da incapacidade de transferir documentos entre as províncias. Tal como questionou um líder em Luanda, 'Se te registares em Malanje e queres tratar o bilhete em Luanda, não aceitam porquê? Se temos computador e todos dados estão no computador porque é necessário essa deslocação?'

Para muitos participantes, especialmente para os de nível central, estas barreiras operacionais surgiram devido à falta de organização e de coordenação, e há uma percepção generalizada de que o sistema deve ser simplificado e padronizado. Tal como concluiu um participante de nível central,

Organização. Eu diria que é a organização, organização. Não é a falta de tecnologias, não são os recursos... Infelizmente as vezes o problema, o problema principal, é apresentado como problema da tecnologia: são os computadores, etc. Quando o problema não está ali. Claro, se tens computadores e pessoas que sabem usar tudo vai ser mais fácil. Mas sem computadores também é possível registar as pessoas... Muitas que nasceram há muitos anos, que foram registadas pela Igreja Católica, dependiam desse serviço e funcionava... então para mim o problema principal é a falta de organização.

Tanto para os usuários como para os provedores de serviços as limitações dos sistemas informatizados num contexto de faltas de energia frequentes e reservas de papel limitadas são evidentes.

De modo similar, muitos participantes estavam confundidos devido à existência de múltiplos documentos de identidade (a cédula, o assento, o bilhete de identidade, etc.). Vários deles mencionaram

especificamente a falta de sinergia com o registo eleitoral e, tal como afirmou um líder comunitário em Luanda, *‘Quando as pessoas registam-se para as eleições e tratamos o cartão eleitoral consideramos que seria com aquele documento já fácil tratar o bilhete, mas chegamos lá não é assim’*. O estabelecimento de lojas de registo deveria, eventualmente, possibilitar que os serviços fossem integrados através de um sistema completamente informatizado, mas no momento da pesquisa as diversas bases de dados não eram interoperáveis e, apesar de permitirem que os usuários obtenham diferentes documentos relacionados com o registo civil na mesma instalação, requerem ainda que procedimentos distintos sejam seguidos por cada documento a ser obtido.

Falta de recursos

Tanto os provedores de serviços como os usuários enfatizaram a falta de recursos humanos e materiais (cédulas, livros de registo, impressoras, tinta, computadores, electricidade, etc.) disponíveis nos postos de registo, e afirmaram que isto limita o número de locais onde as pessoas podem registar-se, o número de pessoas que podem ser registadas por dia por local, e que pode resultar na completa cessação dos serviços. Observou-se que é comum que as notícias sobre a escassez sejam transmitidas rapidamente dentro das comunidades, o qual significa que um determinado posto de registo pode adquirir uma má reputação rapidamente e, conseqüentemente, dissuadir as pessoas de procurarem os seus serviços. Um líder religioso no Moxico confirmou que *‘Há muitas crianças aqui no município... que não têm cédulas. Quando vão aos postos de registo para fazer o registo lhes dizem que não há papel, não há isto ou aquilo, etc.’* Estes sentimentos foram corroborados pelos dados de CAP, nos quais o pessoal de registo relatou que o maior obstáculo no seu trabalho é a falta de recursos materiais (ver Gráfico 10 no Apêndice 3).

Foram referidos impedimentos relacionados com a falta de recursos humanos tanto em Luanda como em locais mais remotos. Em muitos deles, são mobilizados funcionários (chamados brigadistas ou colaboradores) de outros serviços para a trabalhar nos postos de registo. Grande parte do pessoal de registo mencionou que a falta de incentivos financeiros supõe um desafio para a motivação destes colegas de trabalho. Além disso, os contratos do pessoal de registo são de duração limitada e há uma grande rotação do pessoal. Nas áreas mais remotas exige-se que o pessoal se desloque diariamente a grandes distâncias e, de acordo com as experiências de alguns participantes, isto faz com que o pessoal trabalhe menos horas, se ausente durante períodos prolongados e, em alguns casos, tenham más relações com as comunidades locais (abordado com mais profundidade na próxima secção).

Provisão de serviços e comunicação interpessoal

Alguns usuários de serviços indicaram que o pessoal de registo mostra atitudes negativas face aos clientes e ressaltaram que isto é um importante factor dissuasório. Tal como concluiu um participante de nível central,

Poderias adicionar a questão da eficiência dos serviços, para o pessoal estar realmente comprometido... Eu sei que um dos problemas que enfrentam as pessoas agora quando vão aos serviços é que não são devidamente atendidos. Você pode ir uma vez e falta uma coisa, resolves o problema, voltas uma outra vez, eles dizem que não, que ainda falta outra coisa. Então este tipo de problema, não ter um serviço que é sensível às pessoas e ao problema... o problema de comunicação é um grande problema. A capacidade de comunicação.

Um soba no Cuanza-Sul referiu o seguinte *‘Muita gente acha que todos deveriam ser como ele, se ele é funcionário, acham que todos seriam como ele, já não respeita. As vezes te veja como se fosse um animal... E muitos basta ver estas situações desistem logo’*. Por outro lado, um líder comunitário em Malanje sugeriu que tais impressões se limitam às comunidades.

Há um deixa andar de que essas pessoas da cidade se acham muito, no entanto você quer lhe atender... desculpa essa é a imagem que as pessoas lá na aldeia lá no bairro têm de nós na cidade. Dizer que olha esses se acham muito não nos atendem bem porque já leva também essa imagem declarada uma delimitação, uma barreira.

Muitos usuários relacionaram o tratamento que recebem os clientes com o seu estatuto social, sugerindo que as pessoas em posições superiores, com influência ou contactos pessoais com o pessoal de registo são provavelmente priorizadas. Ao longo do estudo, os inquiridos comunitários sugeriram que o pessoal 'escolhe com base nas caras' dos usuários do serviço, facilitando um procedimento de registo mais rápido para aqueles com quem se tenha mais familiaridade ou até pela aparência do indivíduo e pela forma de vestir. Um participante de um workshop com adolescentes no Bié explicou como as pessoas mais pobres sofrem discriminação.

No meu ponto de vista, os senhores que não conseguem registar os seus filhos, têm mais a ver com as condições sociais. É bem sabido que nesta nossa sociedade que são bem favorecidos aqueles que têm vantagens, então a camada mais prejudicada são a camada mais pobre. Então, suponhamos que eu não tenho nenhum conhecido na conservatória, chego lá para fazer pedido de nascimento do meu filho ou também aquele que tem mais poder económico chega primeiro tem mais prioridade do que certas pessoas que têm menos poder económico. Então torna-se frustrante na medida em que sempre vai à Conservatória e não é atendido só é atendido aquele que tem o poder económico mais alto, sim é mesmo complicado.

Participantes de todos os grupos reconheceram que para as comunidades mais vulneráveis pode ser difícil aceder aos serviços formais, tais como o registo, devido a várias razões, além do seu estatuto socioeconómico. O pessoal de registo nem sempre fala as línguas locais, o que é percebido como uma barreira para a comunicação efectiva. Conseguir toda a documentação requerida é complicado para as pessoas analfabetas ou com níveis de alfabetização limitados e as instalações de alguns centros de registo podem resultar intimidantes (por exemplo, num tribunal ou edifício administrativo). Vários usuários com um estatuto socioeconómico mais baixo mencionaram que 'carecem de coragem' na hora de ir fazer o registo. Referindo-se à situação na sua comunidade no Cuanza-Sul, um soba explicou o seguinte,

E nós [líderes comunitários] reunimos mesmo, reunimos para falar com aqueles encarregados de educação que têm medo de encarar o tribunal a dizer que eu não tive o meu registo, ficaram com timidez, não vêm. Mas aqueles encarregados que têm coragem, as mães vêm mesmo... Têm medo porque posto ali, ele não vai ao encontro com as perguntas que encontra lá, começa a trocar tudo. Então, para não encarar aquelas pessoas, eles não vão pra lá mesmo, porque depois só para dizer o nome da filha, às vezes é Maria Antónia Fernando, ele começa a trocar tudo. O nome está assim, Maria Antónia, vai dizer Antónia Maria, começam a lhe exigir, começam a lhe perguntar, depois vai ficar nervoso e aí tem medo, é mesmo medo... de facto as falsas declarações também são condenáveis, ele fica a trocar tudo e isso é condenável, então ficam com medo.

A questão das longas filas de espera teve um lugar proeminente nas narrativas dos usuários de serviços. Muitos encarregados explicaram que, apesar de passarem noites inteiras à espera nas filas dos postos de registo, ou de chegarem muito cedo de manhã para estarem ali à hora de abertura do posto, não conseguiram fazer o registo e tiveram de voltar várias vezes. Os atrasos na emissão de cédulas também desincentivam os usuários na altura do registo, dado que muitas pessoas afirmaram ter esperado semanas ou meses inteiros antes de as receber e de novo tiveram que deslocar-se várias vezes aos postos de registo, o que representa um desafio (conforme debatido anteriormente) devido às barreiras financeiras e de acesso. Tal como sugeriu um professor em Malanje, 'Acho que quase toda gente quer registar os filhos. O grande problema que está aqui, sabe, você hoje foi lá, não foi atendido, no dia seguinte vais, não... nós ainda precisamos de melhorar o estilo de trabalho aqui no registo, trabalhamos muito mal, trabalhamos muito mal'. Do mesmo modo, um soba no Cuanza-Sul concluiu o seguinte 'O sentimento é de tristeza, porque imaginas este tempo as pessoas já estão a espera da chuva e quando vai para o registo, que lhe mandam esperar 4 ou 5 dias e está alojada em casa de família... é complicado, acho que sentimento é mesmo de tristeza'.

Muitos participantes, especialmente os usuários de serviços, explicaram que quando as pessoas enfrentam tais barreiras desmoralizam frequentemente e desistem. Alguns não regressam para recolher as cédulas, enquanto outros nem tentam registrar-se. Embora muitos dos usuários tenham vivido pessoalmente tais desafios, ficou claro que a má reputação dos serviços e as percepções negativas das pessoas são impedimentos significativos em si mesmos. Dado o predomínio da comunicação oral nas comunidades, para alguns só ouvir outro falar sobre tais desafios já os dissuade de tentar fazer o registo. Deste modo, a experiência negativa de um encarregado de educação pode ter efeitos prejudiciais sobre as decisões e acções de uma comunidade inteira.

Tabela 14: Barreiras identificadas pelos grupos de participantes

	Barreiras identificadas	Temas principais identificados por grupo de participantes				
		Pais	Crianças e adolescentes	Líderes comunitários	Provedores de serviços	Participantes de nível central
Históricas e contextuais	• Gerações de pessoas sem registo; ciclo de falta de registo	x	x	x	x	x
	• Politização do registo e desconfiança devido à alegada ligação a partidos políticos			x algumas regiões	x algumas regiões	x algumas regiões
Financeiras	• Falta de conhecimentos sobre o facto de que o registo ser gratuito	x	x	x		
	• Elevados custos indirectos relacionados com a preparação do dossiê de registo de adultos, incluindo as taxas do soba/Administração para as declarações	x	x	x		
	• Elevados custos indirectos e de oportunidade (transporte, alojamento, comida, etc.)	x	x	x		
	• Subornos, 'gasosa' e custos de facilitação esperados pelo pessoal/usuários do registo	x	x	x	x	x
De acesso	• As largas distâncias que a população rural tem de percorrer para chegar aos postos de registo centralizados (estradas em más condições e viagens custosas)	x	x	x	x	x
Socioculturais e religiosas	• A fuga à paternidade e as dificuldades no registo de crianças na ausência de um ou os dois pais.	x	x	x	x	x
	• As reticências das mulheres para registarem os seus filhos sem o nome do pai	x		x	x	x
	• Atrasos na escolha de nomes como barreira no registo nas maternidades	x se suscitados		x se suscitados	x	x
Conhecimentos e informação	• Falta de conhecimentos sobre o registo e os procedimentos	x	x	x	x	x
	• Falta de comunicação ou 'marketing' sobre o registo de nascimento	x	x	x	x	x
	• Falta de informação e mensagens claros	x	x	x		
Desincentivos nos serviços de registo	• Procedimentos inconsistentes e complexos (adultos, órfãos, aqueles que perderam a documentação, aqueles cujo origem é outras províncias, censura de nomes)	x	x	x		
	• Processos morosos e com atrasos, filas e atrasos na emissão de documentos	x	x	x	x	x
	• Desafios dos sistemas informatizados	x		x	x	x

	• Atrasos devidos à burocracia interna			x	x	x
	• Falta de recursos humanos	x	x	x	x	x
	• Falta de recursos materiais	x	x	x	x	x
	• Provisão de serviços e comunicação interpessoal de baixa qualidade	x	x	x		
	• Assistência privilegiada aos conhecidos/pessoas com estatuto social elevado	x	x	x		
	• 'Falta de coragem' para se dirigirem aos serviços formais entre alguns grupos	x		x		



Factores impulsionadores e soluções às barreiras identificadas

Após identificar as barreiras e factores dissuasórios relativos ao registo de nascimento, os participantes foram estimulados a ressaltar os factores impulsionadores chave e as potenciais soluções para os problemas identificados. Foram igualmente encorajados a examinar, do seu ponto de vista, os elementos que podem levar a um melhor registo. Todos os grupos de participantes enumeraram soluções práticas às actuais barreiras com vista a se aumentarem os índices de registo. O pessoal do registo, da saúde e da educação, assim como representantes de organizações da sociedade civil, forneceram respostas detalhadas, expressando soluções, gerais e específicas, relacionadas com o futuro papel da sua instituição. Em geral, os participantes apreciaram a oportunidade de debater e partilhar as suas opiniões e ideias para se melhorar o registo de nascimento. Tal como concluiu um encarregado de educação na Huíla, *'Já que as informações chegaram até ao governo, por favor levam as informações conforme estamos a transmitir para dar solução'*.

Todas as soluções sugeridas foram analisadas face aos dados quantitativos e qualitativos recolhidos durante o estudo. Para facilitar a referência, as soluções expostas pelos participantes são apresentadas segundo as seis barreiras identificadas: históricas e contextuais; financeiras; de acesso; de conhecimentos e informação; socioculturais; e desincentivos ao serviço de registo. A fim de ressaltar as diferenças em termos de conhecimentos, atitudes e práticas na análise seguinte, foram feitos esforços consideráveis para se distinguirem os diferentes grupos de participantes. Quando os termos 'participantes' ou 'inquiridos' são usados (sem especificar quais) deve entender-se que os grupos de usuários e de provedores de serviços articularam percepções similares. No fim do capítulo a Tabela 15 apresenta um resumo dos factores impulsionadores identificados por grupo de participantes. Posteriormente, a Tabela 16 resume as barreiras e as soluções debatidas.

Factores impulsionadores contextuais e soluções

Em Novembro de 2015 Angola celebrou 40 anos de independência e, no contexto de pós-conflito e recuperação actual, muitos participantes expressaram fortes sentimentos de identidade nacional e cidadania: *'as pessoas se sentem parte deste país e do seu desenvolvimento'* (líder comunitário, Luanda). Neste cenário, tanto os usuários como os provedores de serviços reconheceram que o registo é uma acção crucial que contribui e, ao mesmo tempo, beneficia das dinâmicas nacionais.

Tal como ressaltaram vários participantes idosos, o registo não é um fenómeno novo em Angola. Geralmente o conceito do registo é plenamente compreendido e considerado uma característica importante de um *'país organizado'* e, portanto, a população está disposta a registar-se e a apoiar o registo. Quando se debatiam os precedentes históricos do registo em Angola, um grupo de líderes religiosos em Huíla concluiu o seguinte,

Não é um processo novo em Angola, ponto um. Ponto dois, as igrejas ver os registos que fazem do baptismo passam a mensagem. Estou a falar das igrejas porque estamos neste âmbito, mas uma boa parte da população angolana alguma vez do ponto de vista de história esteve junta, e sempre se falou de registo. Nós os cristãos, sabemos que já nos tempos, aliás, Jesus Cristo nasceu em Belém da Judeia é porque havia por lá um registo de nascimento. Quer dizer, o registo não é que em Angola nunca se tenha feito, o registo sempre se fez. O registo sempre se fez aqui mesmo. O que o papá está a dizer que no tempo colonial até era mais eficiente o registo porque o funcionário ia à aldeia e eles se registavam periodicamente, não era um discurso de não sei o quê mais. O registo faz parte de Angola do ponto de vista de história. Nesse sentido, portanto, sempre existiu um registo desde que os reinos se desagregaram e fizeram de Angola um país mais ou menos moderno. Era colónia portuguesa mas para todos os efeitos tinha a funcionalidade dos registos como qualquer país normal.

Por outro lado, alguns participantes de todos os grupos expressaram a sua preocupação sobre a posição política do registo de nascimento em Angola e apontaram a necessidade de se aumentar a advocacia para garantir uma distribuição de recursos adequada e de estabelecer uma aproximação comunitária (abordada em mais profundidade no próximo capítulo). Tal como afirmou um participante de nível central,

Eu penso que do ponto de vista do discurso político nós até já avançamos, vamos lá ver, em termos de advocacia e tal. Eu acho que em termos de discurso político nós avançamos, sobre a importância do registo, nós avançamos. O ministro [da Justiça] fala sempre disso, os directores falam sempre disso, mas o problema é a prática, a prática. Eu ainda não entendi muito bem porquê dessa resistência. Alguns dizem porque nós temos que ter cuidado porque nossos irmãos do Congo, todos vão ter bilhete de identidade. Não sei se isso é efectivamente um risco, se é um perigo para o país... assim em questões mais macro, em lobby, democracia por esta causa. Epá, eu não sei se há muito mais coisas... eu não acredito que a questão do BI vai avançar na medida que a gente quer que avance, se as questões mais amplas do desenvolvimento rural continuam a não estar [resolvidas].

Uma das questões chave mencionadas pelos participantes de todos os grupos em todos os locais (e relacionada com os factores impulsionadores financeiros e com os procedimentos de registo estratégicos abordados em baixo) foi a necessidade de se resolver o obstáculo que supõe a falta de registo entre adultos. Isto forneceria aos pais e encarregados de educação a documentação necessária ao registo das crianças. Tal como sugeriu um conservador na Huíla *‘Então acho que seria ideal os pais, os adultos terem os registos para que as crianças ou os seus filhos também tenham, no futuro tenham o seu registo regularizado’*. Do mesmo modo, um participante central concluiu *‘Temos que começar o processo com as mulheres, as mães, que não têm documentos’*.

Factores impulsionadores financeiros e soluções

A mudança para a gratuitidade do registo aumentou a procura pelo serviço. Para os participantes das comunidades em todos os locais do estudo esta foi a principal causa do aumento significativo na procura do registo nos últimos anos. Surpreendentemente, os provedores de serviços não pensam da mesma forma. No inquérito de CAP, quando foram questionados sobre ‘como se podem melhorar-se os índices de registo?’ os provedores do registo não priorizaram o registo gratuito como um dos principais factores determinantes (ver Gráfico 15 no Apêndice 3). Isto sugere que os provedores de serviços não estão plenamente conscientes das implicações financeiras do registo (possivelmente devido a que as quantidades pertinentes são inferiores para as pessoas na sua posição), e/ou que a maioria dos usuários do registo não estão conscientes de que é gratuito. Tal como afirmou um líder comunitário no Bié, *‘Em função de registo gratuito, noutrora a gente via que as crianças não tinham registo porque não era gratuito. Mas actualmente já se pode notar que a nível do município ou da comuna sede as crianças já têm os seus documentos, [por] isso fala-se normalmente da cédula ou o assento de nascimento’*. Muitos participantes, tanto usuários como provedores de serviços, também enfatizaram que o prazo dos serviços gratuitos (com conclusão prevista para 2016) deve ser prolongado. Um director de escola de Malanje confirmou o seguinte, *‘Já tivemos os tempos da guerra e só agora e que estão a vir as pessoas das aldeias às cidades e preocupam-se do registo. Eu penso que devia ser gratuito. Eu penso que o registo não devia cobrar-se ou ser barato, não tão caro como é agora’*.

Muitos participantes comunitários enfatizaram a necessidade de se anunciar continuamente que o registo é gratuito. Tornou-se evidente que muitos usuários dos serviços não sabiam que o serviço é gratuito, e para outros a percepção do custo elevado continua a ser um dos desincentivos principais. Um líder comunitário no Bié referiu o seguinte, *‘... esses camponeses, essas pessoas que antigamente não faziam o seu registo porque era a pagar, se eles escutarem que é gratuito até mesmo os mais velhos que não têm os seus documentos vão vir fazer o seu registo’*. No entanto, para os usuários que não estão conscientes de que o registo é gratuito para todos, o custo implícito no registo de crianças mais velhas é um incentivo importante para que estas sejam registadas antes de cumprir os cinco anos.

Os usuários de serviços também enfatizaram a importância de se eliminarem os custos indirectos relacionados com o registo. Para muitos, o transporte e a deslocação aos serviços centralizados implicam uma importante despesa, e os fundos requeridos para os documentos adicionais (especialmente no registo de adultos) são proibitivos. Um pai no Cuanza-Sul sugeriu o seguinte *‘Seria bom minimizar algumas das exigências do registo por causa dos custos invisíveis. Por exemplo, conseguir a declaração do soba custa, o formulário também, mais o transporte para ir e voltar do posto de registo’*. Este sentimento reflectiu-se na seguinte explicação de outro pai na Huíla, *‘Se o registo de nascimento continua na cidade, nós aqui não temos condições para fazê-lo. Não vamos lá porque é muito sofrimento para nós e os funcionários continuam a cobrar dinheiro, por isso deve haver mudança’*.

Enquanto discutiam sobre os subornos e as gasosas, muitos usuários de serviços pareciam resignados e percebiam que os ‘custos facilitadores’ são parte do *status quo*. Alguns usuários pediram um aumento da supervisão para prevenir que os provedores de serviços exijam ou recebam incentivos financeiros ou remunerações adicionais. Outros defenderam que, para além de se comunicar claramente que o registo é gratuito, as comunidades devem ser capacitadas para exigirem que os serviços fornecidos sejam gratuitos.

Curiosamente, alguns provedores de serviços propuseram que fossem oferecidos incentivos (não em termos de remuneração directa) para encorajar as pessoas a registar-se. Um participante central sugeriu o seguinte,

...portanto aquela cultura como modelo de certos países, de quem for fazer o registo passará a ter o benefício de, por exemplo, dois litros de óleo por mês, ou açúcar e sabão. Isso estimulará muitas pessoas a fazer o seu registo e seria útil para as regiões mais remotas.

Factores impulsionadores do acesso e soluções

A principal sugestão de todos os grupos de participantes para se ultrapassar as barreiras de acesso consiste em *‘aproximar os serviços às pessoas’*. Concluiu-se que a procura pelos serviços de registo existe e tanto os usuários como os provedores de serviços reiteraram que *‘se se aproximam os serviços, as pessoas virão’*. Os participantes relacionaram claramente uma melhoria no acesso com um aumento no uso dos serviços, *‘quanto mais próximos estejam os serviços da população, melhores serão os resultados’*. Foram discutidos em detalhe uma variedade de diferentes mecanismos para melhoria do acesso, os quais foram firmemente corroborados por todos os grupos: serviços descentralizados, postos fixos, brigadas móveis nas áreas rurais; registo noutros locais comunitários, incluindo as maternidades, postos de saúde, igrejas e escolas; e novas campanhas massivas.

Dado que a maioria dos postos de registo está localizada nas sedes provinciais ou municipais, tanto os usuários como os provedores de serviços enfatizaram a necessidade de se fornecer os serviços directamente a nível das comunidades. Os participantes explicaram que outros serviços essenciais têm delegações provinciais, municipais e comunais, e sugeriram que os serviços do registo sigam o mesmo modelo. Um líder comunitário em Malanje afirmou *‘A minha sugestão seria como eu disse primeiro, temos que ter serviços nas comunas, não só nas cidades’*. O director de um posto de registo em Luanda também enfatizou que *‘Se nós tivermos um serviço de registo civil em cada comuna, também o índice de registo vai ser elevado e haverá pouca dificuldade... há pessoas que ele não consegue sair para vir fazer registo do filho dela amanhã, amanhã, o filho completa um ano, amanhã, amanhã, mas quando os serviços estão ao lado...’* O director de um centro de saúde em Luanda confirmou esta opinião,

Quando se implementar o posto de registo tem que estar próximo para as pessoas não terem dificuldades a lá chegar... Quando se começar já a colocar postos quase em todos sítios, conforme já começou a fazer o governo, eu penso que também vai se minimizar porque o serviço estará mais próximo da população. Eu penso que esta é uma parte que também vai se melhorar porque aí, mesmo que ele não quer, sempre que passar vai ver registo de criança. Se a criança dela não for registada, acredito que vai dizer, olha, como é mesmo aí, também vou.

A responsável de uma associação de mulheres no Cuanza-Sul explicou o seguinte *‘Sobre o registo de nascimento, nós aqui só temos uma Conservatória, mas nós temos uma comuna que fica a 30 quilómetros. E aí também funciona uma Administração e eu acredito que para aliviar aquele povo se levasse também a mesma Conservatória daqui, se deslocassem alguns trabalhadores daqui, acho que também facilitava’*. No entanto, outros participantes de nível central expressaram dúvidas sobre a capacidade das estruturas administrativas para apoiar plenamente a descentralização dos serviços, e enfatizaram a necessidade de haver recursos a nível comunal. Um participante de nível central ressaltou o seguinte,

Evidentemente, é preciso reforçar as capacidades dos sistemas que temos. E, para mim, um dos problemas que temos na administração pública é que o nível inferior da administração – o nível comunal – geralmente tem recursos muito básicos. Mas isso é... um problema muito maior. Eu penso que não é só ao redor do registo, mas de tudo. É preciso criar capacidades nas estruturas a nível local.

Vários usuários de serviços referiram o impacto positivo da inauguração de lojas de registo em várias áreas, dado que forneceram locais adicionais. Tal como confirmou um director de escola em Luanda *‘Também que se abra mais postos de registo para facilitar as enchentes, vistos que o modelo das lojas de registo está a ajudar bastante as ditas antigas conservatórias, porque podemos ver que Luanda cresceu bastante e é muito vasta’*. Apesar das lojas serem um componente crucial do ‘Programa de Massificação do Registo Civil’ do governo, muitas foram estabelecidas em centros urbanos e não aumentaram de forma imediata a acessibilidade de grande parte da população rural.

Participantes de todos os grupos em todos os locais enfatizaram a necessidade de criação de mais brigadas de registo móveis ligadas aos postos de registo e dotadas de recursos que permitam a deslocação de modo que se possa fazer o registo nas comunidades. Tal como salientou um líder comunitário no Cuanza-Sul *‘É imperativo criar brigadas para encurtar as distâncias das pessoas. As brigadas são para ir aí nas profundezas, ir ao encontro da população nos bairros e distritos’*. O mesmo referiu um pai no Cuanza-Sul,

Há necessidade de haver mais lojas para o registo. Também não se esquecendo de brigadas para ir ai nas profundezas, ir ao encontro da população porque eles, alguns há recintos onde até não têm acesso à rádio nem à televisão. Aí os sobas deveriam ser porta-vozes dessas populações, mas que também algumas brigadas fossem até lá porque se costuma dizer que se Maomé não vai à montanha, a montanha vai ao encontro de Maomé. Então, isso é que deveria se fazer, porque doutra forma, se não se fizer, vamos continuar a encontrar grandes dificuldades.

Para além de se ultrapassar questões relacionadas com a geografia e a distância, tanto os usuários como os provedores de serviços entendem que os serviços móveis *‘ajudariam a eliminar o atraso de casos’* e facilitariam o registo das pessoas que carecem de confiança ou ‘coragem’ para aceder aos serviços centralizados. Uma mãe no Cuanza-Sul expressou *‘No meu pensar, já que existem muitos pais que não têm aquela coragem de registar os seus filhos, se então houvesse uma organização que pudesse ir ao encontro ou passar nos bairros e fazer mesmo lá talvez muita gente teriam [o registo], os que não estão a conseguir’*. Esta lógica também é aplicada aos casos de pessoas que não priorizam o registo, ou que são dissuadidas pela má reputação dos serviços. Tal como explicou um líder comunitário em Malanje,

É difícil para os camponeses. Por exemplo, a minha mãe só não vai à lavra ao domingo porque sabe que é dia santo. Minha mãe é mesmo complicada, está doente, ela esforça-se mesmo ir à lavra ou apanha moto e mais nesta época que já começou a chuva, é complicado. Temos um grupo que tentou ‘não, mana ontem fomos lá não conseguimos’, então amanhã vamos à lavra plantar o nosso milho. Então vão mesmo assim. Mas se elas ouvirem que aí no papá soba está se passar lá o registo e ela não tem, vai adiar mesmo a campanha da lavra que para ir mesmo sentar aí para conseguir o registo.

Muitos funcionários do registo também sublinharam a importância de se serem ultrapassadas as barreiras de acesso através da implementação de serviços que *‘se aproximem das pessoas’*. Conforme o inquérito de CAP, o pessoal do registo e da saúde sugeriram o aumento dos índices de registo através da criação de *‘mais centros’* e *‘levando os serviços às pessoas’* (ver Gráfico 15 no Apêndice 3). Um conservador no Bié explicou *‘Outras comunas ainda não fazem registos em ‘off’, mas nós de vez em quando somos solicitados*

pele Administrador Comunal para fazer deslocar as nossas equipas para estas comunas'. O conservador explicou como se organizam a nível local, alocando dias específicos para o registo de diferentes grupos de usuário em diferentes bairros,

... tínhamos muita gente e havia pessoas que vinham cedo, mas por fim podem sair sem fazer o registo. Então adaptamos uma estratégia que é evitar que as pessoas venham à Conservatória de uma só vez e fazer o registo por bairro, ou seja, vinham à conservatória apenas as pessoas que nós sabíamos que iríamos fazer o registo e esta estratégia funcionou. E hoje por hoje toda pessoa que vem a Conservatória para fazer o registo, desde que reúna os requisitos exigidos para fazer o registo, a gente faz o registo.

Alguns provedores de serviços expressaram preocupações em relação ao tempo e recursos que o registo em 'off' requer (recolher os dados necessários a nível comunal e transferi-los para os sistemas informatizados nos postos de registo centrais) e sublinharam que, para fornecerem este serviço, as equipas de registo devem estar equipadas com transporte adequado para chegarem às zonas mais rurais. Outros participantes, particularmente os provedores de serviços e os participantes de nível central, mostraram desconfiança sobre a viabilidade das equipas móveis, dado que requerem muitos recursos, e indicaram que o aumento do número de postos fixos é mais factível e sustentável. No entanto, a maioria sugeriu que a aproximação seria mais efectiva se combinasse o estabelecimento de mais postos fixos nas comunas com a criação de equipas móveis. Tal como concluiu um líder no Moxico, *'Devíamos fazer as duas ao mesmo tempo. Precisamos postos fixos para as pessoas irem quando quiser e também brigadas móveis para ir a todos lados, inclusive nas profundezas'*.

Participantes de todos os grupos também sugeriram o estabelecimento de serviços de registo em centro de outro tipo, especialmente nas maternidades. Muitos consideraram que a oportunidade de registar crianças imediatamente após o parto e *'sair do hospital com a cédula'* é valiosa e concluíram que é um desenvolvimento significativo na catalisação do registo, que evita muitos dos impedimentos associados ao registo tardio. Uma mãe no Bié concluiu que *'O registo nas maternidades é muito importante, [se] após o parto o bebé é registado facilitaria muito esta situação'*. No entanto, os participantes estão conscientes de que os serviços de registo que estavam disponíveis anteriormente num grande número de maternidades foram reduzidos. Uma mãe na Huíla referiu que *'Devíamos ter mais postos de registo... como antigamente, quando eu e os meus filhos conseguimos registar-nos na maternidade do hospital. As crianças deviam registar-se nas maternidades e os adultos nas conservatórias'*. Os provedores de serviços que levaram a cabo registos nas maternidades, incluindo o pessoal de saúde das maternidades, confirmaram que foi bem recebido pelas comunidades e que o serviço foi bem utilizado. O director de um posto de saúde no Bié manifestou o seguinte,

Só para dizer que as mães gostavam tanto desse registo porque não haveria mais necessidade deles irem para a Conservatória. Na verdade logo que a mamã fizesse parto, tinha direito a um registo do bebé, o recém-nascido, então estava tudo bem, e que nós mandávamos logo já vir os testemunhos, eles assinavam e faziam mesmo aqui no registo. E nós também estamos a ver que aquilo era mais, quer dizer, como é que eu posso dizer, era melhor aquilo do que mandar a mamã lá na Conservatória... Era muito bom, porque toda mamã aceitava no registo, e elas gostavam tanto. Tanto os papás dos bebés como as mães gostavam muito, e elas diziam que até aqui pedem que tenha que continuar.

Tanto os provedores como os usuários de serviços expressaram frustração face à cessação do registo em algumas maternidades sem nenhuma explicação. O director de um posto de saúde no Bié acrescentou o seguinte,

Eu gostaria que os Ministério da Justiça e da Saúde implementassem o registo nas maternidades de novo. Deviam mandar mais pessoas para poderem fazer o trabalho do registo conforme acontecia antes. Elas [as mães] sempre vêm aqui, a nos chatear, 'porque que não há mais registo até hoje, porque que não há registo?' E nós sempre falamos com as mães que 'não, depois haverá', então, depois, depois, tá a ser tarde. Eu gostaria que eles [os dois ministérios], pensassem mais em nós e nas mulheres. As maternidades precisam de registo de nascimento para que as coisas fiquem facilitadas.

Mesmo o pessoal que trabalha em instituições sem um posto de registo relataram que recebem solicitações para implementar o serviço. O director de uma instalação de saúde em Luanda explicou que ‘há mães que se interessam porque já sabem que nas outras maternidades se faz o registo, se interessam e perguntam, quando é, se não tem, perguntam tudo, não tem aquilo. Nós dissemos que já estamos à espera’. O director de um posto de saúde em Luanda foi mais longe, ‘...e eu proponho que o registo nas maternidades não pare [o registo] na maternidade... e as maternidades, que ainda não têm o registo, que coloquem já o registo e noutros sítios em que ainda não há maternidade, mas há serviço de pediatria, também deveriam ter registo. Então assim vão estar mais próximos da população’.

Os participantes confirmaram a importância de providenciar às mães que dão à luz em casa a oportunidade de registarem as suas crianças nas maternidades ou postos de saúde, mas realçaram a importância dos partos institucionais e o uso de outros serviços de saúde materna, neonatal e infantil, tais como as vacinas, onde as mães são encorajadas a ir, frequentemente acompanhadas pelas parteiras tradicionais. Neste aspecto, o registo nas maternidades é percebido, tanto pelos usuários como pelos provedores de serviços, com uma parte valiosa do ‘pacote’ e é considerado um incentivo para se dar à luz no hospital.

Participantes de todos os grupos sugeriram uma aproximação intersectorial para se combinar o registo com outros serviços. Muitos participantes comunitários, assim como o pessoal de saúde e registo, vincularam o registo com iniciativas de SMNI comunitárias, especialmente em relação às campanhas de vacinação. O director de um centro de saúde em Luanda explicou o seguinte,

Por exemplo, uma campanha de vacinação também se pode juntar com o registo porque, já que as pessoas aderem à campanha de vacinação, já sabem... Todo mundo já sabe que a vacina é muito importante porque todo mundo já vê o fruto da vacina, e se poderia aproveitar essas campanhas; já que é para crianças e a vacina também é mais para as crianças, se podia juntar as duas coisas: ‘Olha, vai se fazer também registo gratuito e o registo também vai até vocês conforme vai a vacina’. A criança que fizer a vacina e não estiver registada, pode também já se registar. Eu penso que nas próximas vezes que se tiver uma campanha, que é o que se faz mais, também as mães vão perguntar, ‘na outra campanha a bebé da minha vizinha foi registada, agora nesta já não vão mais registar?’ Depois eles vão saber que é importante.

Alguns participantes também sugeriram que o registo seja implementado nas escolas, como método para facilitar o processo às crianças mais velhas e garantir o seu acesso a outros níveis de educação. Os provedores de serviços também enfatizaram a importância de se responder às necessidades e oportunidades de registo locais. Um conservador no Bié explicou como, em resposta às necessidades locais, vincularam o registo às iniciativas de microcrédito e subsistência.

O mês passado estivemos na XXX e entrevistamos crianças que estão na idade de fazerem exames que para transitarem de classe precisam de documentação pessoal, então nós fizemos deslocar uma equipa nossa a comuna de XXX. Neste momento estamos a fazer um trabalho idêntico na comuna de XXX pois que há um programa de aquisição de crédito agrícola as mulheres camponesas que são mulheres indocumentadas e sem documento não podem dirigir-se ao banco para poderem obter o crédito. Então a Administração Comunal do XXX solicitou-nos e nós estamos nesse preciso momento a fazer registos na comuna do XXX.

Os participantes abordaram as campanhas de registo anteriores que permitiram facilitar o processo de modo sistemático, embora se tenham limitado a atingir grupos específicos, tais como os refugiados, retornados ou ex-militares. Além das campanhas de registo anteriores, os participantes sugeriram seguir outros exemplos, como o censo e o registo eleitoral, assim como alguns elementos do registo de nascimento na época colonial. A característica comum destas intervenções é a capacidade de aceder às pessoas nas comunidades, até às áreas mais remotas e de difícil acesso. Um pai na Huíla afirmou ‘Eu penso que o processo devia ser parecido com o censo, em que os inquiridores iam a todos os lados e tudo andava bem. Porque não é igual com o registo? Podem usar o mesmo método’. Vários participantes expressaram a sua frustração pelo facto de o registo não ter o mesmo sucesso de outras iniciativas nacionais do governo e continuar a ser problemático. Quando se debatia sobre o uso de brigadas em larga escala, um líder

comunitário em Malanje ressaltou que a prioridade deveria ser a descentralização dos serviços de registo fixos.

Há aí uma coisa que não concordo muito... Quando vocês propõem que devemos fazer como se fez no censo, isso leva um tempo de estudo. Quantos carros devemos mobilizar? Quantas pessoas devemos mobilizar? ... E a disponibilidade também do governo para costear estas despesas? Então logo para mim é aquilo que já dissemos, que é ver a descentralização temos comunas temos sectores, é só por as pessoas a funcionar e ter um conservador aqui para controlar todos esses postos.

Factores impulsionadores dos conhecimentos e informação e soluções

Apesar de, frequentemente, os provedores de serviços terem sugerido que a incapacidade de assistir aos postos se deve à ‘falta de conhecimentos’ das pessoas, isto não está de acordo com as narrativas dos (potenciais) usuários de serviços, muitos dos quais conheciam e valorizavam o registo de nascimento. Geralmente, os inquiridos atribuem a falta de registo às barreiras financeiras e de acesso e aos desincentivos. No entanto, tornou-se evidente que a informação sobre os procedimentos relacionados com o registo de nascimento continua a escassear. Dito isto, os participantes concluíram que a quantidade de informação partilhada a nível comunitário tem aumentado nos últimos anos e encorajado as pessoas a registarem-se. Um líder comunitário muito optimista no Cuanza-Sul manifestou o seguinte, ‘*A situação está a melhorar pelas informações que estão a passar. As pessoas agora compreendem como funciona e que não têm que ter medo. Cada vez mais pessoas têm a coragem de encarar o tribunal [onde se leva a cabo o registo neste município] para registar a si mesmos ou as crianças*’. De acordo com a maioria dos inquiridos, uma das principais razões para o aumento dos níveis de conhecimentos foram as anteriores campanhas de registo. Tal como explicou um trabalhador de saúde na Huíla, ‘*Sim, a população tem conhecimento sobre o registo porque quando se fez a campanha massiva se fez muita sensibilização das populações*’.

A necessidade de se incrementar a comunicação e transmitir mensagens mais claras para a comunidade foi enfatizada pelos participantes em todos os grupos. Discutiram a importância de focalizar os esforços de sensibilização nas pessoas que são (percebidas como) menos propensas a efectuar o registo (especificamente aqueles com níveis de educação inferiores, os pobres e as populações rurais) e em mensagens chave (que o registo é gratuito; que os pais/mães solteiros/as podem registar o seus filhos; que os ‘casos difíceis’, como os órfãos, podem registar-se; e os detalhes relacionados com o procedimento e documentos requeridos). Conforme discutido no capítulo seguinte, a necessidade de usar canais de comunicação respeitados e nos quais as pessoas confiam (tal como os líderes comunitários e as igrejas), assim como as particularidades da linguagem, foram sublinhadas por participantes de todos os grupos. O director de um centro de saúde na Huíla ressaltou o seguinte ‘*Mas é sempre importante que haja verdadeiramente bom cuidado e boa linguagem para explicar uma determinada situação e se isso for então vamos ter muita aderência, mas se a explicação não for assim tão exacta e tão líquida que nós não vamos ter aceitação*’. Também sugeriu-se que a sensibilização deveria levar-se a cabo nas comunidades, especificamente em espaços onde as pessoas se reúnem na vida diária. Tal como sugeriu um líder religioso em Moxico, ‘*Ao encontro das mamãs tem que ser na praça, nos rios, ou nas outras localidades mais onde que as mamãs participam. Podemos contar com essas histórias, que o governo está a precisar isto, e isto, e isto*’.

Para muitos participantes, a melhoria em termos de conhecimentos e informação está inerentemente ligada à necessidade de aumentar os conhecimentos do pessoal de registo, melhorar as suas habilidades de comunicação interpessoal e assegurar que a informação partilhada com os usuários seja padronizada. Estas questões são discutidas mais detalhadamente na secção sobre a eliminação dos desincentivos (abaixo) e no capítulo seguinte sobre comunicação.

Factores impulsionadores socioculturais e soluções

O factor impulsionador sociocultural predominante é a percepção do registo de nascimento como norma social. Vários inquiridos salientaram como a tradição do registo é transmitida de geração em geração dentro da mesma família, e muitos participantes nos workshops com crianças e adolescente descreveram os papéis importantes e específicos que assumem os pais e os anciãos na altura de se encorajar (e até facilitar) o registo. Enquanto reflectia sobre a sua família, um conservador no Cuanza-Sul concluiu,

Eu sempre aconselhei o genro, aconselhamos os filhos, a proceder ao registo dos filhos deles porque seria uma boa cultura, um bom princípio de terem os filhos deles registados. E nós vemos os netos documentados, os filhos com essa informação, essa sensibilização. E quando crescerem vão ver logo o documento... e acataram esse conselho e logo registaram os filhos deles mas é um dos elementos essenciais de que ao crescer ver já que os pais tiveram a necessidade e preocupação de os registar para ter também uma iniciativa de registar os filhos por parte deles.

Participantes de todos os grupos ressaltaram o importante papel assumido pelos líderes comunitários no apoio ao processo de registo e no asseguramento de que os membros das comunidades procurem os serviços. Tal como explicou um líder no Cuanza-Sul,

As pessoas se preocupam de ir ao registo visto que o soba fica atento porque há sempre queixinhas na casa dele de que as crianças não estão a estudar. Então ele passa, por exemplo no nosso lado, no nosso bairro só ouve na pedra, uma pedra em cima, de manhã quando faz quatro horas, subiu já, avisar que se faz fazer aquilo, aquilo, aquilo, da limpeza, não sei de quê, do registo, e mesmo no registo eleitoral é mesmo e nas campanhas de vacinação.

Em alguns casos as parteiras tradicionais assumem também um papel muito importante, dado que acompanham o desenvolvimento dos recém-nascidos e encorajam as mães a ir registar-se. Uma mãe num grupo focal no Bié relatou um exemplo da sua comunidade,

Então a parteira tradicional fez os tratamentos que se devia fazer e teve gémeos. Esses gémeos saíram saudavelmente mas ainda o umbigo não havia caído. Tiveram de esperar a parteira tradicional que foi até ao hospital para perguntar se é possível eles darem o equipamento para se fazer o trabalho em casa, mas disseram que não, 'esperam até o umbigo cair e vem mesmo você e a mãe que teve o filho e vão fazer o registo'. Quando isso aconteceu a parteira tradicional com a senhora que teve o filho foram com os filhos, são gémeos, foram até ao hospital e fizeram o registo.

A importância do registo ser considerado uma norma social, e a necessidade de os líderes comunitários e os membros defenderem e se envolverem no registo é discutida com maior profundidade no capítulo seguinte.

Quando discutiam questões socioculturais, incluindo a gravidez na adolescência e a fuga à paternidade, os participantes sugeriram várias soluções cruciais. O pessoal de registo e os usuários que tinham consciência da possibilidade dos pais ou mães solteiros/as registarem os seus filhos sozinhos ressaltaram que esta opção deve ser comunicada de forma adequada, e enfatizaram que as mães deviam ser encorajadas e apoiadas a registar os seus filhos sozinhos, apesar das más percepções associadas a tal prática (muitos usuários de serviços e uma percentagem dos provedores não sabem que os pais/mães solteiros podem registar sozinhos). Uma mãe no Moxico destacou que *'Registar o bebé sem o nome do pai é melhor do que não registar, pelo menos agora pode ir à escola'*. Assim, os participantes percebiam que, para que as mulheres se sintam capazes de registar os seus filhos sozinhas, a criação de um ambiente favorável com o apoio familiar e da comunidade é crucial. Alguns encarregados de educação e líderes comunitários mencionaram ocasiões em que a comunidade pressionou colectivamente um pai a assumir a paternidade, ou encorajou a reconciliação entre pais separados e, em alguns casos, até recorrendo à justiça para resolver determinadas situações. Uma mãe no Cuanza-Sul explicou que *'Outra das vezes para podermos registar os filhos nós temos de usar um bocadinho da força, coagir, notificar, ir ao tribunal pedir... Já fizemos umas quatro [vezes] e os pais conseguiram registar os filhos. O mais importante é que eles*

aparecem aí, porque eles nem o documento querem dar’. Não é incomum que alguns casos individuais sejam facilitados por terceiros, e os representantes das comunidades, a sociedade civil e as organizações governamentais promovem o seu papel de mediadores entre pais. Um participante de nível central referiu que ‘As mães solteiras têm recorrido ao Ministério da Família e Promoção da Mulher para incentivar ou conversar com o pai para assumir a criança, que faça o registo e a própria assistência da mesma. Realmente, tem havido muitos destes problemas’.

Participantes de todos os grupos também sugeriram que se abordasse a questão da gravidez na adolescência e a fuga de paternidade de modo mais geral, através da advocacia e da sensibilização num contexto de questões de género e de educação sexual. Um participante de nível central explicou o seguinte,

Então se nós formos lá sensibilizar para as consequências da fuga paternidade, e que uma delas é o registo de nascimento, as consequências do abandono da criança, nós vamos prevenir, esses futuros pais que amanhã serão mais lúcidos e com uma consciência mais alinhavada... nós estamos a lutar para isso, vamos ao ensino... as estruturas de base do ensino secundário, o ensino médio, estão lá os adolescentes, vamos para as universidades, pra as unidades militares e paramilitares e divulgar cada vez mais os direitos da criança e a responsabilidade de cada um.

Outro participante de nível central reiterou um conceito similar, salientando a importância da melhoria da educação sexual entre as crianças e os jovens,

Portanto também aqui isto [a incapacidade de responsabilizar-se pelos filhos, até em termos do registo] depois tem muito a ver com aquilo que é a educação sexual, e toda essa parte que tem de se trabalhar com as meninas e com os rapazes. Desculpem-me eu não gosto muito de estar sempre em cima das mulheres, a gente acaba sempre por culpabilizar as mulheres dessas coisas e eu quero tirar isso da minha cabeça isto é um problema de educação que a gente tem. Mas o que eu queria dizer em relação a isso é que não é um problema apenas das famílias mais vulneráveis dos mais pobres... portanto há um trabalho de educação que tem de se fazer com os homens para que eles possam valorizar o seu compromisso familiar quando há uma criança fora do seu lar.

Em contraste com as questões de nepotismo e os desafios relacionados com o baixo nível socioeconómico (discutidos como barreiras ao registo), alguns usuários de serviços ressaltaram que os contactos pessoais facilitam um processo de registo fácil e eficiente. Uma mãe no Cuanza-Sul relatou como foi possível usar os seus contactos para resolver o problema que poderia ter causado a ausência do seu marido.

Tem muita razão, a minha sorte é a irmã que está no registo conhecer a situação que estou a viver. Se fosse uma outra pessoa teria voltado porque exigisse que tem de aparecer o pai para poder assinar, tem de aparecer e tem de aparecer documento também do pai. Então nem documento nem o pai se a pessoa não vive assim não conversa com os outros para buscar aquela força as pessoas dão conselhos e conversa com a pessoa que trabalha no tribunal se pode ajudar nesse caso, nunca vai para lá [se] torna-se difícil.

Do mesmo modo, os participantes com um certo estatuto social e/ou nível educacional mais elevado reconhecem, de um modo geral, que não enfrentam os mesmos desafios que os angolanos mais pobres ou menos educados no registo dos seus filhos. Esta conclusão foi corroborada pelos dados de CAP, dado que a maioria do pessoal do registo e da saúde relatou que conseguiram registar os seus filhos sem grandes problemas. Um líder comunitário no Bié observou que ‘É mais fácil esses que trabalham nos ministérios da saúde, na educação e outras instituições’, e um director de escola em Malanje observou ‘No meu caso eu não tive problema. Não tive problema porque eles [o pessoal de registo] sabem que eu sou um bocadinho, também um bocado chateado, falta de respeito eu nunca gostei e não admito. Sei lá onde eu estiver e eles já sabem disso, quando eu estou aí dentro do registo as pessoas sabem que esse tio aqui, é preciso termos um pouco de calma com ele, então eu sou bem atendido mesmo, sou mesmo bem atendido, não tenho problemas.’

Finalmente, como resposta aos desafios relacionados com os atrasos na escolha de nomes, a recomendação de todos os grupos de participantes foi clara: sensibilizar os pais e as famílias para que escolham um nome durante a gravidez. A maioria dos participantes comunitários manifestou que as práticas de escolha de nome tardias são cada vez menos comuns e podem ser ultrapassadas a fim de facilitar o registo. Neste sentido, considera-se que os eventuais benefícios na obtenção do registo compensam a perda das práticas de uso de nomes tradicionais. Um grupo de líderes comunitários discutiu esta questão num grupo focal no Bié.

Antigamente, depois do nascimento a criança e a mãe tinham de estar em casa não tinham de sair. Deveria simplesmente esperar até certa idade ou até o umbigo cair só depois é que deve-se chamar alguns da parte do pai outros da parte da mãe devem reunir e dar o nome e isso pode levar alguns dias... De forma que eu vejo a sociedade aqui mesmo no próprio XXX, conforme vimos segundo a manobra ou o sistema que se adopta o desenvolvimento do serviço então tinha de se abolir essa prática. Mas isto não põe em causa a nossa tradição, porque o que se quer é que quando o bebé vem então deve-se dar automaticamente o nome. Então isso que devia corresponder com o processo que está a se levar a cabo no país. Então aquele sistema de esperar o umbigo cair só assim é que se dá o nome esse sistema é um sistema anterior é um sistema antigo. Mas agora eu acho que o povo faz isso fecha o caminho e complica as coisas. O que se quer é o avanço.

A fim de facilitar o registo nas maternidades, os participantes comunitários salientaram a importância de resolver os atrasos no registo devidos às práticas de atribuir os nomes. Tal como explicou uma mãe no Moxico, *‘as mulheres grávidas, quando vêm às consultas pré-natais, os trabalhadores de saúde tem que lhes dar palestras, falar com as mães, preparar o nome, fazer o parto na maternidade e registar a criança’*. Do mesmo modo, o pessoal de registo de saúde reconheceu que, para superar tais práticas e melhorar os índices de registo nas maternidades, é crucial aumentar e melhorar a comunicação. A necessidade de implementar um processo de sensibilização efectivo foi enfatizada pelo director de uma maternidade no Bié,

As vezes, nos primeiros dias, ou no primeiro ano, apareciam esses casos. Aparecia esses casos que eles diziam que, ‘não, ainda o bebé não tem nome, porque temos esperar, porque papá ainda num tá aqui, tá fora da província, temos esperar o papá’. Mas depois de nós darmos essas palestras, começamos a dar uma educação nas mamãs, passamos a fazer aqui as consultas pré-natais... E juntos as nossas parteiras, também assim que chegassem aqui, nós orientávamos nas nossas parteiras que lá nas aldeias, lá nos bairros, tem que falar assim com as nossas mamãs, tem que fazer assim, assim, e antes de chegar aqui, a mama já sabia que quando chegar aqui depois do meu bebé, eu tenho que fazer isto.

Factores impulsionadores nos serviços de registo e soluções aos desincentivos

Ultrapassar os desincentivos ao registo foi considerado crucial para melhorar os índices de registo. Todos os grupos de participantes concordaram com o facto de que *‘se fosse mais fácil para as pessoas registar os seus bebés, elas procurariam fazer isso’*. Como se viu na discussão sobre os desincentivos como barreiras ao registo (no capítulo anterior), a análise dos factores impulsionadores nos serviços e das soluções aos desincentivos estrutura-se à volta de três questões chave: simplificar o procedimento de registo; aumentar os recursos; melhorar a provisão dos serviços e a comunicação interpessoal.

Simplificar o procedimento de registo

Os participantes consideraram que é crucial racionalizar o processo de registo. Repetidamente, os usuários de serviços solicitaram que os serviços de registo sejam organizados de forma sistemática. Um director de escola no Cuanza-Sul sugeriu *‘menos burocracia... só então vou acreditar que toda a população vai poder se registar’*. A necessidade de eliminar parte da burocracia e melhorar a organização interna também foi enfatizada pelos participantes de nível central entrevistados. Um concluiu o seguinte,

Se tens organização... podes criar um sistema... e podemos instalar-lhe. Se não tens organização e introduzes computadores os computadores não vão resolver o problema da organização. Então, se não tens organização não há soluções. Se não investes em organização nenhuma solução vai funcionar. Portanto, é melhor investir em organização.

A fim de se eliminar a barreira ao registo de nascimento imposta pelas dificuldades que sofrem os pais sem registo na hora de registar os seus filhos, os usuários de serviços salientaram a importância de redução dos entraves administrativos. Um grupo de pais no Cuanza-Sul afirmou,

Temos reclamado muitas vezes que o registo de adultos seja simplificado porque as crianças vão sofrer se os adultos não têm registo. Levantamos estas preocupações em vários fóruns mas ninguém ouviu. Então, apreciamos esta conversa. Talvez vai demorar 10 ou 15 anos mas os nossos netos vão viver uma realidade diferente.

Os usuários também sublinharam a necessidade de facilitar o registo dos casos pouco usuais e de comunicar claramente o que se exige para registar um órfão; para que os pais/mães solteiros/as possam fazer o registo; para se ultrapassarem as questões da censura de nomes; e para atender as pessoas que vêm de diferentes províncias. Em relação aos desafios enfrentados pelas mães solteiras, uma mãe no Cuanza-Sul referiu,

Devia-se facilitar o registo sem pai quando ele não é conhecido ou não quer assumir a responsabilidade. Gostaria que tivesse um outro método muito mais fácil que não complicasse a pessoa porque às vezes o que rejeita a pessoa de ir até eles é mesmo saber que vão-me fazer tantas perguntas e eu não vou conseguir responder. Por exemplo, eu sou a mãe e o pai não quer nem saber se esse filho existe, mas eu quero registar o meu filho e eu gostaria que houvesse uma facilidade nesses casos para que o filho não sofra.

Reiteradamente, os usuários de serviços ao longo do estudo solicitaram a simplificação dos procedimentos e a racionalização dos critérios para facilitar o registo. A necessidade de se apoiar as comunidades no processo de registo foi particularmente ressaltada em relação aos grupos mais vulneráveis, incluindo as pessoas analfabetas ou com níveis de educação inferiores. Um director de escola em Malanje explicou que *'há muita burocracia e alguma coisa nós devíamos atenuar também. Hoje só se regista quem estudou, quem não estudou não é registado. Se nós queremos atingir, nós temos um objectivo conforme disseste já, há um objectivo, a partir de 2016 já será já pago o registo, então para conseguirmos isso temos que facilitar o trabalho do registo'*. Alguns participantes mencionaram que directivas de nível central podem ter um impacto positivo no processo de facilitação do registo, especialmente em termos dos casos pouco usuais, tal como os dos refugiados. Relatando um incidente recente, um participante explicou *'Obtivemos uma carta do director nacional que basicamente escreveu à Delegação Provincial informando 'sim há refugiados, sim há requerentes de asilo. Você tem a obrigação de registar lhes, assim como aos filhos que nascem em Angola. Então foi muito positivo'*. O participante concluiu ressaltando *'Seria melhor se o ministro emitisse um circular geral a todas as conservatórias do país para ter um documento claro... seria muito mais fácil em termos de advocacia'*.

Participantes de todos os grupos solicitaram igualmente que os requisitos do processo de registo sejam comunicados de forma mais clara. Isto permitiria que os usuários do serviço pudessem planear e preparar-se apropriadamente. O director de um centro de saúde em Luanda explicou que os postos de registo poderiam,

Se deixaram os nomes [numa lista]... Por exemplo, são mil, como são mil você já sabe que você é o número novecentos e noventa e nove. Como só atendemos diariamente dez pessoas o teu dia de atendimento vai ser dia 20 de Agosto. Então dia 20 de Agosto eu já sei que vou faltar no trabalho, já sei que vou preparar um dinheiro, vou passar lá o dia com o meu filho porque se não for desta maneira, então... temos que nos organizar todos.

Tanto os usuários como os provedores de serviços sugeriram que se deveria reduzir o tempo de espera e, por conseguinte, as barreiras financeiras directas e indirectas, as pessoas estariam mais dispostas a superar

as barreiras de acesso. Parte do pessoal de registo também reconheceram a necessidade de redução do tempo de espera e enfatizaram a necessidade de se acelerar o processo de emissão da cédula. Tal como confirmou um conservador na Huíla,

Talvez é só que nós melhorássemos mais um pouquinho na entrega mesmo da cédula, pelo tempo que faz, melhorasse um pouquinho os processos da população. Porque tem sido um pouquinho constrangedor por parte deles também, nem todos vivem cá dentro da cidade, alguns vivem um pouquinho mais longe da cidade. Então tratar a cédula, leva o tempo que leva, se calhar também com as dificuldades financeira, então lhe impossibilita sair do seu bairro para vir levantar. Quando vem a primeira vez e não encontra a cédula, se calhar vem a segunda também não foi feita, começa já a criar aquilo que é um desleixo, um descontentamento por parte do requerente. Então se é que fosse reforçado as políticas de entrega à população das mesmas cédulas com tempo mais reduzido, seria muito melhor.

Aumento dos recursos

A fim de se aumentar a eficiência dos serviços, muitos participantes salientaram a necessidade de aumento dos recursos e asseguramento de que os postos de registo estejam suficientemente abastecidos, tanto em recursos materiais como humanos. Tal como afirmou um líder religioso em Moxico,

Nós aqui no município de Cameia temos muitas crianças que ainda não possuem cédulas pessoais. Quando vão lá tratar o documento dizem porque aqui não temos papéis, não temos o que, não temos o que, etc. Então às vezes as pessoas voltam de novo... é isto que pensamos que o governo deve continuar a aumentar os papéis para os nossos trabalhadores, continuarem com os trabalhos, assim o nosso país vai melhorar bem... O trabalho de registo não está a correr bem, porque há falta de papéis, há falta de cédulas, há falta de computadores para trabalhar ainda... o governo deve aumentar mais esses meios.

Muitos usuários e provedores de serviços ressaltaram a necessidade de se aumentar o número de pessoal qualificado. O mesmo líder religioso de Moxico continuou a indicar 'As grandes reclamações que apresentam que o nosso governo deve aumentar muitos trabalhadores porque tem pouco trabalhadores para poder trabalhar. Três, quatro pessoas, com muitos cidadãos para ser registado custa muito, então o nosso governo deve aumentar os trabalhadores ou aumentar mais o salário, para poder os nossos filhos ser registados'.

No contexto da informatização do sistema participantes de todos os grupos ressaltaram a necessidade de se manter adequadamente o equipamento informático e assegurar recursos suficientes. Um participante de nível central manifestou o seguinte 'Se instalas um computador precisas algumas coisas como a tinta, ou se o computador estraga ou alguma coisa, tem que ser reparado... então é melhor... ter coisas de baixo custo para não depender em muita tecnologia que não temos'. Alguns participantes, especialmente de nível central, consideram que administrar tais recursos pode ser mais um desafio do que uma solução.

Aperfeiçoamento da provisão de serviços e da comunicação interpessoal

Tanto os provedores como os usuários de serviços sugeriram que o pessoal requer mais treinamento e precisa de uma supervisão reforçada. Um conservador no Bié explicou,

O próprio homem, na medida em que vai passando, precisa de um refrescamento, uma formação... quase que por todo município tínhamos debilidades em termos de funcionários e desde 2013 recebemos funcionários do Balcão Único do Empreendedor. São funcionários que entraram sem nenhuma noção de registo e estão a aprender com a ajuda dos chefes, mas acho que isso não é suficiente o melhor mesmo é uma formação direccionada para esse pessoal.

Esta conclusão está sintonizada com o inquérito de CAP, segundo o qual 93% do pessoal inquirido afirmou que requerem mais formação, 76.4% dos quais preferindo o método de formação formal (em contraste com a formação profissional ou os materiais de leitura) (ver Gráficos 13 e 16 no Apêndice 3).

Muitos usuários de serviços indicaram a importância de se melhorar o atendimento ao cliente e sugeriram que o pessoal receba mais formação para reforçar as suas habilidades de comunicação e aumentar a sua capacidade de supervisão. Um líder no Cuanza-Sul enfatizou,

É precisamente que o Ministério da justiça e a UNICEF, os dois, que se unissem para poder lançar essa possibilidade de que os funcionários do registo civil tivessem as cabeças abertas... Porque há um sentimento de que alguns funcionários são insensíveis e não têm qualificações para fazer este trabalho.

E um participante de nível central confirmou,

Falando da comunicação, não é só educar aos clientes ou beneficiários. [Precisas] ter boas campanhas de comunicação [i.e. formação] para que todos os funcionários a diferentes níveis tenham um conhecimento comum, uma mensagem comum e um procedimento comum. Esse tipo de comunicação acho também é precisa. Provavelmente é mais necessitada do que dizer às pessoas 'vai registar'... Deveriam ter instruções claras sobre como lidar com a situação. Mas lidar com ela, não mandar às pessoas para casa... porque não têm todos os requerimentos para registar. Porque isto não resolve o problema, apenas atrasa a solução.

O pessoal do registo e da saúde que participou no inquérito de CAP relatou que a 'falta de supervisão' supõe uma barreira para o seu trabalho (ver Gráfico 10 no Apêndice 3). Outros grupos de participantes também ressaltaram a necessidade de se aumentar a supervisão e garantir que o pessoal atenda os usuários de forma igual (sem receber subornos, ou mostrar favoritismo ou nepotismo). Um participante de um workshop com crianças no Bié afirmou que 'Eles devem regista primeiro as pessoas que chegaram primeiro e não os seus conhecidos ou famílias', enquanto um professor em Malanje fez notar,

O técnico até prefere atender a outra pessoa, um amigo, só porque se conhecem. Por exemplo, se eu tenho um amigo na conservatória e um amigo quer fazer o registo eu vou lhe levar: 'Que fazes aqui?'; 'Só seguindo o meu amigo'; 'Ah, diz-lhe que pode entrar'. Estes comportamentos devem ser eliminados, como acontece na Educação e na Saúde. Na escola, se o director vê um professor ali sentado sem fazer nada, vai-lhe perguntar porque tem estudantes a esperar. O director do registo deve fazer o mesmo porque há pessoas que só fingem trabalhar.

Vários usuários de serviços sugeriram que, a fim de prevenir que os serviços fiquem sobrelotados e saturados (conforme discutido anteriormente), e para melhorar a atitude do pessoal, devem ser aumentados os recursos disponíveis. Um líder comunitário de Malanje explicou,

Quando tivermos muitos postos também não haverá o maltrato porque nem todos vão ficar naquele posto com enchente. Muitas vezes a enchente também quando é de mais põe os funcionários mesmo frustrados e não sabem como dizer, como falar. Então, quer dizer, todos vão pagando o mesmo custo mas gostaria que tivesse mais postos; com mais postos eu acho que vão se resolver isso vão deixar de maltratar as pessoas.

Os participantes dos grupos comunitários salientaram que o facto de que grande parte do pessoal nas áreas mais rurais não ser dessa área conduziu a uma elevada rotatividade do pessoal, assim como à percepção de que o pessoal não tem ligação com as comunidades que devem servir. Muitos dos inquiridos, incluindo o pessoal de registo, sugeriram que devem levar-se a cabo mais esforços para recrutar e criar capacidades localmente, incluindo o recrutamento de pessoal originário do município no qual trabalham.

Uma das sugestões apresentadas por vários participantes comunitários foi a monitorização comunitária dos serviços de registo. Este e outros aspectos do envolvimento comunitário são discutidos no capítulo seguinte, mas vale a pena assinalar que uma comunicação aberta entre as comunidades e a administração em relação à prestação de serviços pode ter um impacto positivo. Um líder comunitário no Cuanza-Sul

relatou o seguinte *'É mesmo o mau comportamento de alguns funcionários lá na conservatória, mas nós os sobas levávamos sempre isto à Administração, e o novo Administrador conseguiu resolver isto'*.

Os participantes enfatizaram que, do mesmo modo que uma má experiência no registo pode rapidamente perpetuar percepções negativas, as notícias de uma experiência positiva podem também circular rapidamente a nível comunitário e ser um factor determinante para encorajar o registo entre os amigos, familiares e vizinhos. Tal como explicou um pai em Luanda *'aqueles que já têm o bilhete, têm o registo, quando chegar aos bairros vão divulgar. 'Olha o meu bilhete' e outros vão sentir coragem'*. Do mesmo modo, um líder comunitário do Cuanza-Sul confirmou que a experiência dos seus sobrinhos teve um impacto positivo sobre a percepção colectiva da comunidade sobre o registo, *'Tenho sobrinhos... no princípio tinha aquela enchente por causa do sistema, depois era a última vez que regressaram para lá convictos de que sexta-feira tem registo, registaram mesmo, registaram no mesmo dia, depois do registo pegaram a fotocópia integral, desceu lá onde está a se fazer o bilhete e no mesmo dia adquiriu o bilhete, o registo e o bilhete, a cópia integral é mesmo dada, registas e dá-se'*.

Tabela 15: Factores impulsionadores identificados por grupo de participantes

	Factores impulsionadores identificados	Temas principais identificados por grupo de participantes				
		Pais	Crianças e adolescentes	Líderes comunitários	Provedores de serviços	Participantes de nível central
Históricas e contextuais	• Campanhas dirigidas ao registo de adultos para resolver atrasos	X	X	X	X	X
	• Envolver todos os actores na sensibilização, incluindo os grupos de igrejas e partidos políticos	X	X	X	X	X
Financeiras	• Comunicar que o registo é gratuito e salvaguarda-lo	X	X	X	X	X
	• Reduzir/remover os custos do dossiê dos adultos, especialmente os ligados às taxas de facilitação cobradas pelos sobas e Administrações locais	X	X	X		X
	• Alargar o prazo dos serviços gratuitos para além de 2016	X	X	X	X	X
	• Aumentar a supervisão do pessoal e reduzir o número de subornos e práticas relacionadas	X	X	X		X
	• Comunicar de forma clara sobre o registo gratuito para que sejam esperados e defendidos pelos usuários			X		X
De acesso	• 'Aproximar os serviços às pessoa'; postos descentralizados; campanhas e brigadas móveis	X	X	X	X	X
	• Expandir o registo nas maternidades	X	X	X	X	X
	• Combinar com outras campanhas/serviços, por exemplo as vacinas	X	X	X	X	X
	• Estabelecer postos de registo nas escolas	X	X	X	X	X
	• Aprender de sucessos prévios (por exemplo, o censo, campanhas eleitorais, campanhas de vacinação)	X	X	X	X	X
Socioculturais e religiosas	• Comunicar e encorajar o registo por parte de pais solteiros	X	X	X	X	X
	• Realizar sensibilizações sobre a gravidez na adolescência e a fuga à paternidade, ligadas à educação sexual e de género, que são mais amplas	X	X	X	X	X
	• Sensibilizar para que os pais escolham um nome cedo, a fim de facilitar o registo nas maternidades	X	X	X	X	X

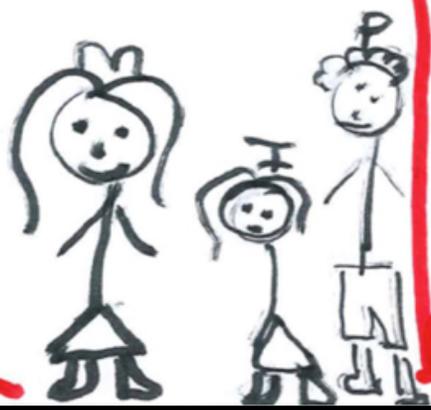
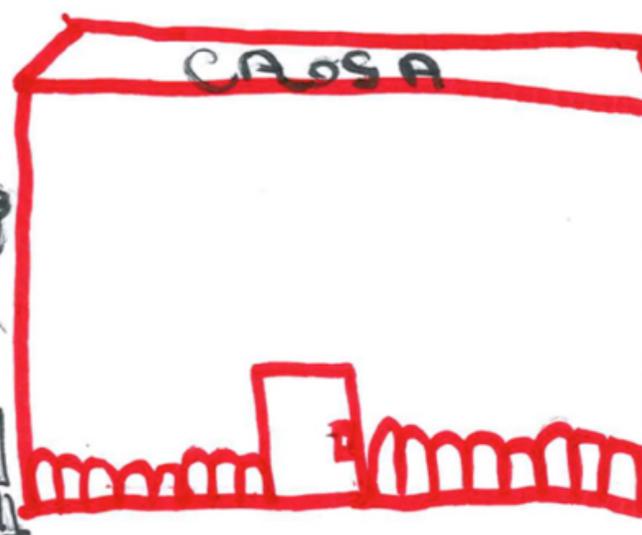
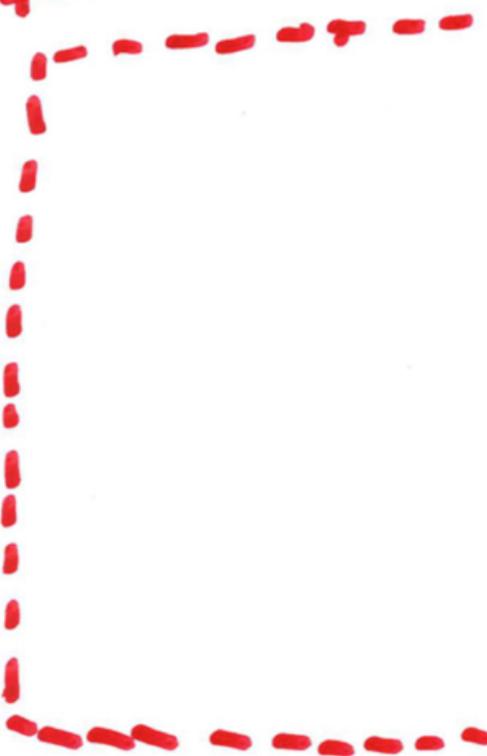
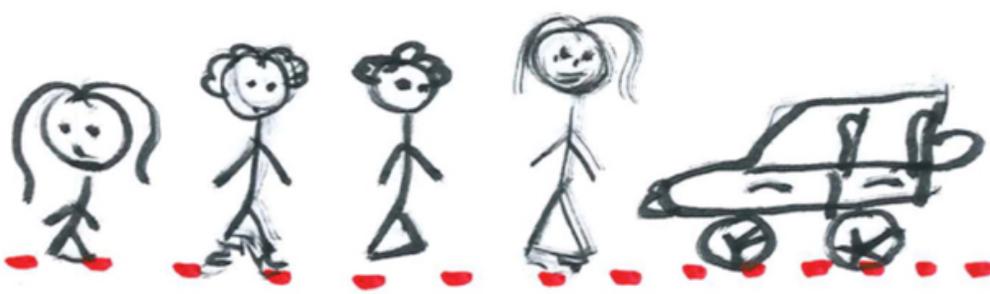
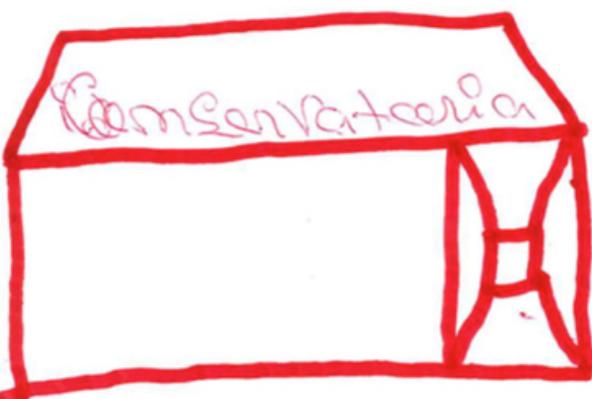
Conhecimentos e informação	• Mensagens claras e dirigidos às pessoas mais vulneráveis a não registrar-se, combatendo a falta de informação	x	x	x	x	x
	• Usar canais de comunicação respeitados e de confiança (principalmente através de líderes religiosos e tradicionais locais), línguas locais e sensibilização comunitária	x	x	x	x	x
	• Melhorar os conhecimentos sobre, e uso de, procedimentos consistentes do pessoal de registo	x	x	x	x	x
	• Aumentar o marketing e a informação visual (cartazes, panfletos, etc.) sobre o registo	x	x	x	x	x
Desincentivos nos serviços de registo	• Racionalizar, simplificar e harmonizar os procedimentos do registo, especificamente para os adultos sem registo	x	x	x		x
	• Melhorar a organização interna dos postos a fim de se aumentar a eficiência				x	x
	• Melhorar a pontualidade do processo de registo e a emissão de documentos	x	x	x	x	x
	• Facilitar e comunicar claramente sobre a gestão dos casos pouco usuais	x	x	x	x	x
	• Estabelecer parâmetros da 'censura de nomes' e comunica-los claramente	x	x	x		
	• Produzir circulares do governo com informação clara e simples para todos os postos de registo	x				x
	• Aumentar tanto os recursos humanos como materiais disponíveis para o registo	x	x	x	x	x
	• Melhorar a provisão de serviços e comunicação interpessoal e reduzir o nepotismo	x	x	x	x	x
	• Reforçar a supervisão do pessoal	x	x	x	x	x
	• Recrutar pessoal de registo local	x		x	x	x
	• Estabelecer sistemas de monitorização comunitários	x		x		x

Tabela 16: Resumo das barreiras identificadas e os correspondentes factores impulsionadores e soluções

	Barreiras identificadas	Soluções sugeridas
Históricas e contextuais	<ul style="list-style-type: none"> • Gerações de pessoas sem registo; ciclo de falta de registo • Politização do registo e desconfiança devido à alegada ligação a partidos políticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Destinar campanhas de registo aos adultos para resolver os atrasos • Envolver todos os actores na sensibilização, incluindo os grupos das igrejas e partidos políticos.
Financeiras	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de consciência sobre o registo gratuito • Elevados custos indirectos relacionados com a preparação do dossiê de registo de adultos, incluindo as taxas do soba/Administração para as declarações • Elevados custos indirectos e de oportunidade (transporte, alugamento, comida, etc.) • Subornos, 'gasosa' e custos de facilitação esperados pelo pessoal e usuários de registo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar e garantir a não-remuneração do registo • Reduzir/eliminar os custos de dossiê dos adultos, especialmente as taxas de facilitação cobradas pelos sobas e Administrações locais. • Alargar o prazo de registo gratuito para todos depois do 2016 • Aumentar a supervisão do pessoal e reduzir os subornos e práticas relacionadas • Comunicar claramente que os serviços são gratuitos para que seja esperado e defendido pelos usuários de serviços.
Acesso	<ul style="list-style-type: none"> • As largas distâncias que a população rural tem de percorrer até aos postos de registo centralizados (estradas em más condições e viagens custosos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aproximar os serviços às pessoas; postos mais descentralizados; campanhas e brigadas móveis. • Expandir o registo nas maternidades • Combinar com outras campanhas/serviços, por e.g. vacinação. • Estabelecer postos de registo nas escolas • Aprender de êxitos anteriores (e.g. censo, campanha eleitoral, campanhas de vacinação)
Socioculturais e religiosas - culturais	<ul style="list-style-type: none"> • A fuga à paternidade e as dificuldades no registo de crianças na ausência de um ou os dois pais. • As reticências das mulheres em registar os seus filhos sem o nome do pai • Atrasos na escolha de nomes como barreira no registo nas maternidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar e encorajar o registo de pais solteiros/as te • Levar a cabo uma sensibilização mais abrangente sobre a gravidez na adolescência e a fuga de paternidade em relação à educação sexual e de género. • Sensibilizar os pais a escolher um nome cedo e facilitar o registo nas maternidades.
Conhecimentos e informação	<ul style="list-style-type: none"> • A falta de conhecimentos do pessoal de registo e de saúde (o facto de que o registo é gratuito; o BI ou a cédula requeridos pelos pais; pais solteiros/as; órfãos; registo nas maternidades para bebés nascidos em outros lugares). • Falta de conhecimentos nas comunidades sobre o procedimento e os documentos requeridos. • Falta de comunicação ou 'marketing' sobre o registo de nascimento • Falta de informação e mensagens claras • Falta de conhecimentos dos provedores de serviços 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensagens claras e direccionados àqueles com menos probabilidades de se registarem e que lidam com as 'lacunas' de informação chaves • Usar canais de comunicação respeitáveis (principalmente através de líderes religiosos e tradicionais locais), línguas locais e sensibilização comunitária • Melhorar os conhecimentos e o uso de procedimentos normalizados e consistentes do pessoal de registo • Aumentar o marketing e informação visual disponível (cartazes, folhetos, etc.)

Desincentivos nos serviços de registo	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos inconsistentes e complexos (adultos, órfãos, aqueles que perderam a documentação, pessoas cuja origem é outras províncias, censura de nomes) • Processos morosos e com atrasos, filas e atrasos na emissão de documentos • Desafios dos sistemas informatizados • Atrasos devidos à burocracia interna • Falta de recursos humanos • Falta de recursos materiais • Provisão de serviços e comunicação interpessoal de baixa qualidade • Assistência privilegiada aos conhecidos/pessoas com estatuto social elevados • Falta de coragem entre alguns grupos 	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar, simplificar e racionalizar o processo de registo, especialmente para os adultos sem registo • Melhorar a organização interna dos postos a fim de se aumentar a eficiência e pontualidade do processo de registo e a emissão de documentos. • Facilitar e comunicar claramente sobre a gestão dos casos pouco usuais. • Estabelecer parâmetros na censura de nomes e comunicar claramente • Produzir circulares do governo com informação clara e simples para todos os postos de registo • Aumentar tanto os recursos humanos como materiais disponíveis para o registo • Melhorar a provisão de serviços e a comunicação interpessoal • Reforçar a supervisão de pessoal e reduzir o nepotismo • Recrutar pessoal de registo localmente • Estabelecer sistemas de monitorização comunitários
----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5 e 6 da strada



Comunicação e colaboração

Tanto os dados qualitativos como quantitativos revelaram claras preferências de comunicação entre os participantes, com uma leve variação baseada no local e no grupo. Este capítulo delinea os canais de comunicação preferidos e discute a colaboração entre diferentes sectores, o envolvimento comunitário e a comunicação efectiva de mensagens. No fim do capítulo a Tabela 17 apresenta as preferências de comunicação por grupo de participantes.

Autoridades tradicionais e religiosas

Participantes de todos os grupos consideram que o canal de comunicação mais efectivo para atingir a maioria de angolanos é o das autoridades tradicionais e religiosas, principalmente através dos sobas e os líderes das igrejas. Tanto os provedores como os usuários de serviços destacaram a importância do papel do soba como uma fonte de informação fiável e com influência. Tal como explicou um líder comunitário no Bié, *‘O soba é que pode anunciar ao seu povo. O soba organiza a maneira de fazer chegar a informação ao povo; a ligação é mesmo o soba’*. A estrutura que liga os sobas à Administração local é amplamente reconhecida, e garante que as Administrações tenham um bom acesso à sua área de jurisdição. Através das suas redes locais os sobas podem transmitir informação e mensagens de forma efectiva, mesmo nas regiões mais remotas onde os mecanismos de comunicação em massa, tais como a rádio e a televisão, têm menos cobertura. Um participante de um workshop com adolescentes no Uíge concluiu *‘Sim, tem ajudado muito [a comunicação via soba] porque nem todos nós ouvimos a rádio. Então pelas informações dadas já pelo soba, para aquelas pessoas que ficam distraídas, cá nas aldeias, as informações do soba têm ajudado muito’*. Num workshop no Bié, a peça de teatro desenvolvida pelos participantes ressaltou o papel do soba. Enquanto actuava como ancião da comunidade, um participante exclamou o seguinte *‘Ó soba, nós ouvimos lá um pouco a falar dos registos para começar já registar as crianças da comunidade. Então assim decidi convidar toda a comunidade para o soba explicar bem toda essa situação, então eu já convidei até o pessoal do registo para o soba explicar melhor’*.

O pessoal de registo também reconheceu que transmitir a informação através dos sobas é o método mais efectivo para chegar às pessoas. No inquérito CAP, quando lhes foi perguntado sobre a melhor forma de transmitir informação sobre o registo, 49% dos inquiridos responderam *‘fornecendo informação através dos membros das comunidades’*. O inquérito não forneceu *‘informação dos líderes comunitários’* como opção, mas nas *‘outras’* respostas a maioria (45%) especificaram que se deve levar a cabo através dos líderes tradicionais ou religiosos (ver Gráfico 17 no Apêndice 3).

A função dos sobas é especialmente relevante, não só na provisão de informação, mas também como facilitadores da mobilização de outros actores com influência nas comunidades. Um conservador no Bié sugeriu,

Olha, para trabalharmos numa sensibilização temos que trabalhar com os sobas. Para trabalhar na sensibilização tem que ser mesmo com os sobas, a autoridade tradicional nos bairros assim distantes, é muito importante. Muito importante porque para passarmos numa parteira tradicional temos que passar primeiro no soba, não podemos chamar a parteira sem o soba saber. O soba não trabalha sozinho, tem o seculo, tem o secretário, tem uns dois jovens, então essa equipa toda dá para trabalhar com eles para fazer uma sensibilização no bairro. Acredito que com o soba está o trabalho pronto.

Observou-se que em Luanda a influência do soba é mais difusa e, apesar de que a sua participação geralmente se considera crucial, percebe-se que o seu papel é mais limitado. Um participante de nível central referiu *‘para dizer que em Luanda a acção dos sobas são mais diluídas em relação as da províncias, mas está bem delineada,*

até porque existem associações dos sobas aqui em Luanda. Mas nas províncias os sobas são os segundos governos’.

O potencial da igreja como veículo de comunicação efectiva foi igualmente enfatizado pelos participantes de todos os grupos. A grande maioria da população vai à igreja regularmente e, tal como as autoridades tradicionais, a igreja é uma fonte de informação de confiança e uma importante forma de atingir as comunidades e transmitir mensagens rapidamente. Um líder comunitário em Luanda explicou que até em Luanda *‘Nem todos têm esse acesso a internet, a rádio, a televisão, este é o problema mas se tiver uma igreja dentro da comunidade aí o esclarecimento e a informação vão chegar mais rápido’.* Em áreas onde as percepções sobre o registo estão politizadas devido à recente e complexa história do país (por exemplo, a ligação entre o registo e a pertença a um partido político), os participantes sugerem que a sensibilização seja levada a cabo pelas igrejas, dado que são consideradas fontes de informação mais neutras que outros canais.

Meios de comunicação de massa

De acordo com os dados qualitativos, a rádio é o método de comunicação em massa preferido, e os participantes comunitários confirmaram que ouvem a maioria de estações de rádio que transmitem em línguas locais. O inquérito CAP corroborou esta conclusão, dado que os inquiridos sugeriram que a rádio é o segundo método mais efectivo para comunicar mensagens relacionadas com o registo, depois dos líderes/membros comunitários. Os participantes também explicaram que as pessoas que ouvem a rádio frequentemente transmitem a informação aos outros. Um soba no Bié notou o seguinte *‘Eu acho mesmo a rádio [é o mais efectivo], apesar que muitos não entendem, mas aqueles que entendem podem transmitir aos outros que não estão muito informados para a questão do registo’.*

Ainda que a rádio e a televisão tenham sido mencionadas por todos os grupos de participantes, estes meios de comunicação em massa são preferidos pelas pessoas com níveis económicos mais elevados e aqueles que vivem nas capitais provinciais e municipais. O director de um posto de registo em Luanda explicou,

O melhor meio é mesmo a media, a rádio e a televisão. Sobretudo rádio, porque nem em todos sítios temos televisão. Que haja sempre, conforme a gasosa coca-cola, faz a publicidade, nós também temos que fazer a nossa publicidade para o cidadão saber. Porque a publicidade faz com desperta a mente, " estão a falar do registo, eu tenho dois filhos e ainda não registei, então deixa que eu faço isso" . Porque é o que a pessoa ouve a consciência vai lhe lembrar "Tenho filhos sem documentos".

Pelo contrário, um líder comunitário em Luanda afirmou *‘Geralmente o meio de comunicação em que o individuo tem as suas informações não é pela televisão e a rádio porque eu mesmo estou há cinco dias sem ver televisão porque não tem energia, agora onde vou obter a informação?’.*

Tecnologia móvel

Um número relativamente pequeno de participantes, dos diferentes grupos, mencionou a tecnologia móvel, mas a maioria expressou reservas quanto ao seu possível impacto e/ou abrangência. A cobertura da rede móvel é limitada fora das sedes municipais e provinciais, e a escassez de electricidade dificulta o carregamento dos telemóveis. Os dados de CAP confirmaram este resultado, dado que apenas 4% dos inquiridos mencionaram as mensagens móveis como fonte actual de informação relacionada com o registo (embora 15% tenha o tenha mencionado como um potencial canal de comunicação efectivo) (ver Gráficos 17 e 18 no Apêndice 3).

Os participantes expressaram preocupação com as mensagens genéricas ou em massa, e os das áreas urbanas relataram que a frequência das mensagens ‘spam’ faz com que as pessoas não prestem atenção ou desconfiem desses SMS. Além disso, vários participantes sugeriram que muitas pessoas não são capazes de ler mensagens SMS em português e percebiam que a divulgação de informação através do telemóvel desfavorece as pessoas analfabetas.

Por outro lado, alguns provedores de serviços partilharam experiências positivas com o uso de tecnologias móveis para outras intervenções, tais como as campanhas de vacinação. Tal como explicou um participante de nível central,

Nós já temos feito recurso a mensagem SMS, sobretudo durante as campanhas de vacinação, então aparece uma mensagem no telemóvel, "vacina o seu filho no dia 23, 24 e 25", é mais um meio para quem não ouviu rádio, quem não esteve na missa, porque também fazemos recurso ao recado de culto, etc. pode com o número de telemóvel, porque toda a gente está sempre atenta a mensagem do telemóvel, até porque muita gente não faz uma chamada directa porque o saldo não permite, então é mais fácil comunicar com mensagem, SMS basta entrar uma mensagem em geral as pessoas despertam.

No entanto, a transmissão de mensagens através do telemóvel não foi geralmente percebida como um método efectivo para atingir as comunidades mais vulneráveis e foi sugerido que este método devia limitar-se a informar pessoas que já têm possibilidades de registar os seus filhos. Um trabalhador de saúde em Luanda interrogou-se *‘Mas quantos têm telemóvel? Os que têm telemóveis conseguem ir à conservatória, e os outros que não têm telemóvel? Precisam mais daquilo [outros métodos]’.*

Vários participantes, incluindo alguns trabalhadores da saúde e parteiras tradicionais, sugeriram o uso de telemóveis para se transmitir informação destinada a determinados representantes comunitários para que estes passem a mensagem ao resto da comunidade. Um trabalhador de saúde no Cuanza-Sul confirmou *‘Poderia ajudar a sensibilizar [o telemóvel], sim. Ajudar a publicar, nas zonas rurais, os sobas agora estão todos actualizados. Estão mesmo actualizados... sim qualquer informação passada pelo telefone através do soba, através dos chefes de zonas, saber se há mais gente fora do sistema do registo, é mais ou menos assim’.* A possibilidade de usar os telefones para registar e passar dados do registo também foi sugerida por vários participantes. Um líder comunitário no Uíge propôs o seguinte *‘Aquele equipa de activistas que podem chegar naquelas áreas longínquas, cadastram os dados podem fazer os trabalhos lá e automaticamente envia directamente na loja de registo. Quando vêm encontram já os documentos das pessoas, as cédulas, já passadas’.*

Internet

Os participantes raramente mencionaram a internet, com a excepção dos jovens urbanos, alguns dos quais sugeriram que, no futuro, seria útil receber informação através da internet. Embora o uso de internet esteja a aumentar em toda Angola, especialmente devido à crescente disponibilidade de ‘smartphones’, reconheceu-se que a maioria da população não tem acesso à internet.

Cartazes e folhetos

O pessoal do registo e da saúde indicou a utilidade dos cartazes e dos folhetos para a transmissão de informação *‘Porque tudo mundo presta atenção à imagem na parede’.* Um participante central sugeriu,

Porque um outro meio seria também a produção de panfletos, aqueles desdobráveis e, portanto, se calhar até nas várias línguas nacionais. E fazer chegar a nível das Administrações até a nível das Administrações

Comunais, visando portanto uma rápida divulgação para a promoção de uma campanha de registo mais significativa, uma mais rentável, que talvez possa em curto espaço de tempo fazer-nos sair das proporções de 40% para 80%, quiçá por aí.

O director de um centro de saúde no Cuanza-Sul também ressaltou o valor dos cartazes e folhetos enquanto relatava o sucesso de uma campanha de registo conduzido após o fim da guerra.

Na conservatória houve aquele processo de 'Quem sou eu? Registo gratuito'... Depois do fim da guerra houve registo gratuito. A Conservatória põe sempre panfletos... Aquilo tinha assim um título: 'Quem sou eu?...' Já esqueci o que estava escrito no panfleto, sim. E as pessoas aderiram nesse processo. Muitos se registaram nessa fase... Sim, colocavam panfletos, onde vinha assim uma criança, com um título assim 'Quem sou eu?' e as pessoas viam aquilo e iam para o registo, e isso influenciou muito... [Colaram] Nas ruas mesmo. E os sobas levavam isso nas paredes dos bairros, cada soba... Ajudou muito isso. Ajudou muito isso. Nas áreas rurais, ajudou muito.

Ainda que a maioria dos usuários de serviços não priorize os cartazes e panfletos como canais de comunicação principais, foi enfatizado que tais materiais são ferramentas importantes para apoiar os actores a níveis locais na sensibilização comunitária e podem garantir a precisão e consistência das mensagens. Num posto de saúde rural no Moxico, por exemplo, o pessoal mostrou um velho folheto do UNICEF que, dizem, é muito útil no momento de instruir as mães sobre o registo durante as consultas pré-natais, *'Sim, nós podemos distribuir panfletos, nós explicamos, 'olha esse panfleto, olha esse bebé'. Por exemplo, mostramos o panfleto, 'esse bebé nasceu, a mãe cuidou muito bem e nasceu na maternidade e logo foi-lhe atribuída a sua cédula, então essa mãe vai com o seu bebé e com a sua cédula'. Então isso ajuda-nos a dar exemplos à população'*. O uso de folhetos antigos por provedores de serviços é problemático, dado que a informação transmitida não está actualizada em termos dos requerimentos de registo e por não mencionar o facto de que o registo é gratuito para todos.

Teatro

Muitos usuários de serviços propuseram o uso de teatro. Devido à sua capacidade de representar cenários com os quais a audiência se possa relacionar, e através dos quais se podem explorar os desafios e possíveis soluções, os participantes entenderam que o teatro participativo é um método efectivo para transmitir mensagens sobre o registo. A responsável de uma associação de mulheres no Cuanza-Sul explicou que *'O teatro facilita também para a compreensão... desperta as pessoas... Porque é uma cena já que estão a ver é uma prática e eles vão aderindo'*.

Colaboração intersectorial

A necessidade de uma colaboração entre diferentes sectores e a diferentes níveis (nacional, provincial, municipal, comunal) foi realçada por todos os grupos de participantes. Sugeriu-se que há um potencial, através da colaboração, para a redução de barreiras, a melhoria do acesso aos serviços, a suplementação de recursos, a mobilização efectiva e a sensibilização da população. A necessidade de maior colaboração foi discutida em termos de coordenação interministerial, de ligações entre diferentes sectores (principalmente a saúde, a educação e as igrejas) e o papel da sociedade civil.

Os participantes consideraram que os serviços de saúde são um importante ponto de entrada para a transmissão de informação (para que o pessoal da saúde transmita mensagens aos encarregados de educação) e para o registo (nas maternidades). Conforme debatido anteriormente, considerou-se crucial o aumento dos

Participantes de todos os grupos enfatizaram a importância de se incluir o sector da educação no registo. Muitos directores de escola e professores indicaram que eles já assumem um papel importante, dado que encorajam e apoiam os pais a registar os seus filhos, às vezes em colaboração com o soba local. O responsável de uma escola no Moxico relatou o seguinte exemplo,

No ano passado houve uma criança que não tinha registo, tinha muita vontade de estudar e não podia devido à falta de registo. Eu fiz todo o possível para conseguir o registo desta criança, reuni os pais e conseguimos, e esta criança já está a fazer a sexta classe. Foi orgulho saber disto.

Os participantes também percebem que as escolas podem assumir um papel crucial pressionando os pais a registar as crianças para que estas possam ser matriculadas. Uma parteira tradicional no Cuanza-Sul explicou o seguinte,

Porque já nos avisaram, tratam as cédulas das crianças para estudar, então os pais não estão a se preocupar, mas a partir do ano passado até este ano, os professores já estão a avisar, cuidado com as crianças que não têm cédula, e as pessoas agora já abriram as vistas, cedo de manhã estão aqui com as crianças deles, têm cédula, sim, alguns pais estão a se preocupar mesmo, porque a criança se não tem cédula não estuda mesmo, sim.

Deste modo, os professores são percebidos como importantes defensores do registo. Os participantes indicaram que os professores estão numa posição única para chegar às crianças sem registo a fim de facilitar o acesso à educação. O director de um centro de saúde em Luanda concluiu ‘Começar pelos professores, incentivar os pais a matricula as crianças sem cédula, porque também se lhe proibir a criança não vai estudar e precisa de estudar, não lhe proíbe de estudar, mas o professor tem sempre que informar. O professor também pode dizer, olha, por exemplo, na rua X do bairro X, hoje pode faltar, leva o seu filho amanhã para o registo’.

Além disso, também percebe-se que o sector da educação pode assumir um papel na sensibilização do registo desde uma idade jovem. Um participante se nível central propôs,

O Ministério da Educação porque pode se introduzir desde muito cedo essa abordagem do registo, do direito das crianças de ter um nome. E as crianças irem crescendo com estas questões dentro de si e pensar quando mais adultos na sua relação com outros membros e enquanto já namorados, noivos, etc. já poderem falar de uma forma mais aberta sobre isso, portanto, crescer com uma consciência já mais aberta nesse sentido.

Os participantes dos workshops com adolescentes e crianças sublinharam a importância de se educar aos jovens sobre a necessidade e o valor do registo e debateram o seu papel na transmissão de informação às suas famílias para encorajar o desenvolvimento de práticas de registo. Tal como concluiu um participante adolescente, é essencial que os projectos destinados ao aumento dos índices de registo ‘facilitem a participação integral dos jovens no registo civil’.

Alguns participantes (tanto usuários como os provedores de serviços) sugeriram que, além dos postos de saúde, deveriam estabelecer-se postos de registo nas escolas, especialmente no começo do ano escolar para facilitar o processo. O potencial de descentralização dos serviços de registo para outras instituições também foi abordado em relação às igrejas. Conforme discutido anteriormente, as autoridades religiosas são percebidas como fontes de informação de confiança e são um foco central das comunidades. Assim concluiu um líder comunitário em Luanda,

Eu estou plenamente de acordo, o Ministério [de Justiça] poderia pelo menos trabalhar com as igrejas, visto que nas igrejas é o sítio que nós podemos encontrar vários problemas relacionados ao que estamos aqui a tratar. Porquê que o Ministério da Justiça não colabora com as igrejas? Isso facilitaria o vosso trabalho, assim como fizeram nos cartões eleitorais, fazem a mesma coisa assim como têm convocado as igrejas, porque que não criaram um posto nas igrejas?... Seria uma boa ideia para atender as necessidades do povo. Estes problemas

vão encontrar nas igrejas, mesmo que o posto for para pouco tempo e essas mesmas igrejas têm alfabetização e estratégias e isso ajudaria o Ministério da Justiça... Com as igrejas vocês evitavam esses problemas da corrupção da enchente da reclamação evitava-se isso tenho a certeza que evitava-se... as coisas seriam mais rápidas em um ano estaríamos em um ponto positivo.

Os participantes também abordaram o papel das organizações da sociedade civil em termos do seu potencial para prover informação, incentivar as pessoas a registar-se e fornecer assistência prática na colheita dos documentos necessários para o registo. Vários participantes confirmaram que o apoio das organizações locais lhes proporcionaram coragem necessária para tentar fazer o registo. As organizações referidas incluíram a Acção para o Desenvolvimento Rural e do Ambiente (ADRA), a Organização da Mulher Angolana (OMA) e a Promoção da Mulher Angolana na Igreja Católica (PROMAICA). Os representantes destas organizações que participaram no estudo expressaram o desejo unânime de participar e apoiar o trabalho relacionado com o registo de nascimento, *‘O nosso objectivo em comum é melhorar a vida das pessoas no nosso país, juntos podemos conseguir sem problemas’*. Os participantes reconheceram que as organizações da sociedade civil e comunitárias podem proporcionar importantes oportunidades devido ao tamanho e abrangência das suas redes, assim como a influência e relações positivas que mantêm com as comunidades. Um representante da OMA confirmou,

A OMA pode ter um papel facilitador em todo neste processo.. basta dizer somos da OMA. Então no sentido da mobilização e sensibilização como fazemos com as vacinas, nós estamos dispostas, nós podíamos ajudar. Quer dizer, como nós estamos estruturados nos 7 municípios de Luanda e nas 25 comunas que nós temos que é um estrutura nossa então nós podíamos fazer esse papel.

Os provedores de serviços reconheceram que, além de se aumentar o alcance das iniciativas comunitárias, a colaboração com outras entidades entre diferentes sectores também possibilita o aumento de recursos. Um conservador do Cuanza-Sul explicou,

Nós somos funcionários atentos a esse serviço [de registo] e somos responsáveis, por vezes nem sempre temos aquela disponibilidade de passar essa mensagem a todo o município... No caso da saúde da educação, por exemplo, pessoas que trabalham com mais gente, [poderiam] reunir periodicamente com o encarregado de educação. Eu acho que aí a mensagem seria mais fluente, e também a saúde quando fossemos lá era para consolidar [a informação].

A colaboração a nível local permitiu a cooptação de pessoal de outros sectores para complementar os serviços de registo face à escassez de recursos humanos. Estes ‘colaboradores’ são funcionários de outros ministérios, como por exemplo da Educação, e da Administração, e representantes de agências como o Balcão Único do Empreendedor (BUE). Considera-se que o seu trabalho nos postos de registo melhora o serviço, dado que eleva o número de pessoas que um determinado posto pode atender por dia.

Esta cooperação interministerial foi considerada positiva porque que ajuda a coordenar as actividades. Um membro da Administração no Uíge relatou o seguinte, *‘[Em] tempos atrás passaram muito mal, mas graças à intervenção do senhor governador que interveio em colocar algumas agências para facilitar ou aliviar as populações em percorrer longas distâncias para fazer o registo’*. Alguns participantes ressaltaram que enquanto a colaboração é positiva devem fazer-se esforços para usar as estruturas existentes e não duplicar processos. Um participante central referiu,

No país já há exemplos claros de comissões que funcionam. Uma dessas plataformas poderia ser o Conselho Nacional da Criança, que é um órgão de concertação onde estão todos estes ministérios. Para não se proliferar, criar mais estruturas, já existe e funciona nas províncias; pode ser pela via deste órgão.

Envolvimento comunitário

A necessidade de se trabalhar com as comunidades e incluir os membros desta de forma activa no processo de registo foi enfatizada por todos os grupos de participantes. Considerou-se que incorporar os pontos de vista das comunidades (os destinatários do registo) pode melhorar a provisão de serviços através do fornecimento de testemunhos sobre o funcionamento dos mesmos no terreno e dos desafios que enfrentam as comunidades na altura do acesso. Tal como reconheceu um participante de nível central, não é bom dizer às comunidades que *‘agora é muito fácil registar-se, vão lá [porque] as pessoas vão dizer que esses tipos não têm noção da situação real’*. Num grupo focal em Luanda os líderes comunitários concluíram o seguinte,

Nós discutimos muito sobre isso. O que se podia fazer? É o próprio governo a trabalhar com a comunidade para ver se melhora isso, atribuir tarefas ao próprio bairro... As organizações têm tantas ideias e projectos que não são orientados pelo Estado. Geralmente é orientado pelas organizações estrangeiras que não têm nada a ver com o Estado e acabam por apoiar as ONG. Se o Estado estivesse focado nas organizações da comunidade ao resolver os problemas então eles vão perceber qual é o problema desse povo onde eles estão. Para acharmos o problema de um não é quem está no gabinete, que vem saber do problema tem de trabalhar com quem vive nessa área para saber o que é que se passa e o que as pessoas vão dizer... O Ministério da Justiça trabalha mais sozinho, se trabalhar em colaboração as coisas irão melhorar... as pessoas estão interessadas em trabalhar precisamos que haja abertura por parte do Estado.

Foi amplamente reconhecido que as organizações e os líderes comunitários têm a capacidade de transmitir informação através das suas redes, motivar e encorajar as pessoas a registar-se e ajudar a facilitar o acesso aos serviços de registo. Neste sentido, muitos usuários de serviços também sugeriram que os membros das comunidades (líderes comunitários, parteiras tradicionais) deveriam assumir papéis mais activos no registo, complementar os serviços que têm pouco pessoal e ajudar a descentralizar os serviços através do estabelecimento de registos comunitários. Um líder comunitário no Cuanza-Sul afirmou,

De certeza a Conservatória não tem funcionários suficientes para ir até lá ao fundo, então, também podia se formar os professores que estão lá, os catequistas, os pastores e outras pessoas com nível de escolaridade aceitável. Serem informadas que para ajudarem, bastava saírem aqui dois funcionários ou um, estando lá pode-se aproveitar na época de férias escolar ou quê, aproveitar esta oportunidade para fazer uma campanha de registo. Bastava formar essa gente, depois da formação, então, haver alguém que é da área do registo com maior perícia para poder monitorar outras pessoas.

Um participante central apoiou esta ideia e relatou que tinha sido aconselhado por um Administrador Municipal *‘que esse serviço deveria estar pelo menos na comuna, o registo devia estar na comuna e criar as condições na comuna para ele se operacionalizar’*.

Muitos participantes das comunidades debateram os mecanismos existentes a nível local para a recolha de dados relativos aos nascimentos. Os sobas e as parteiras tradicionais mencionaram que mantêm listas dos recém-nascidos nas suas comunidades e que partilham estes dados com os serviços de Saúde, as Administrações e os postos de registo locais. Enquanto abordavam a possibilidade de desenvolver uma aproximação comunitária ao registo de nascimento os participantes sugeriram que estes sistemas deveriam ser optimizados. Um líder comunitário em Luanda confirmou o seguinte, *‘As autoridades tradicionais sempre registam nos seus cadernos os nomes das pessoas que nascem e quando chega o momento do registo civil então poderiam simplesmente usar esses dados e levar aos notários para registar, para emitir as cédulas e o bilhete’*. Um participante central confirmou o seguinte,

Como sabem [os sobas] que a maior parte dos partos são feitos fora das maternidades, então os sobas é que ajudam no controlo juntamente com os terapeutas tradicionais. Imagina se estes fossem formados e aproveitados, digo eu, teríamos sucesso em atingirmos grandes patamares, porque eu tenho uma boa

experiência desde o processo de vacinação em que eu contei bastante com estas autoridades tradicionais e parceiras porque estes conhecem da palma da mão a comunidade.

O papel das comunidades na monitorização dos serviços de registo também foi examinado, assim como a necessidade de que a monitorização seja transparente e o círculo de informações efectivo. Os participantes comunitários explicaram que o processo de monitorização do registo e dos serviços de registo deve ser participativo e, tal como concluiu um líder comunitário em Luanda, 'a UNICEF deve criar um grupo de acompanhamento do processo porque é parceiro do Ministério da Justiça, tem de criar um espaço de diálogo junto das comunidades'.

Transmissão eficaz de mensagens

Enquanto debatiam sobre os canais de comunicação e mensagens mais eficazes, participantes de todos os grupos ressaltaram a necessidade de um 'esforço combinado' através do uso simultâneo de múltiplos mecanismos para se garantir a difusão óptima das mensagens chave. Um líder comunitário em Cuanza-Sul afirmou,

É importante que os órgãos de difusão massiva continuem a sensibilizar a população para que registem os seus filhos. Também, numa coordenação entre o Registo Civil e a Administração, a ver se os sobas conseguem sensibilizar a população. Não só, como as escolas também, como têm albergado grande número de crianças sem registo, a pressionarem os pais pra ver se será possível. As igrejas também devem dar o seu contributo para que as crianças possam ter direito ao registo.

Um trabalhador da saúde em Luanda concordou com a sugestão de se adoptarem métodos múltiplos e sugeriu que a comunicação relativa ao registo de nascimento deve seguir um formato similar ao usado nas campanhas de vacinação,

A mensagem é nós todos, todos temos que trabalhar. Podemos começar nas empresas, nas escolas sobretudo e nos hospitais, em todos os sítios, na praça, nas igrejas. Eu penso que se pode imitar um bocadinho conforme se faz a consciencialização quando se faz uma campanha de vacinação. Quando se faz uma campanha de vacinação para além de passar pela rádio e pela televisão, também se avisa na praça, se avisa nas comunidades, avisa-se nos hospitais e avisa-se em todos sítios.

Isto foi reiterado por um participante de nível central, que ressaltou que as diferenças em termos de comunicação entre as áreas rurais e urbanas devem ser tomadas em consideração,

Eu diria que provavelmente se deveria usar uma combinação de rádio e redes informais como as igrejas... Claro, você pode fazer panfletos ou televisão mas este tipo de meio é mais eficaz nas áreas urbanas, mas estas são as áreas onde as pessoas provavelmente já têm a informação que precisam. As áreas onde precisam informar mais à população são as mais distantes dos conhecimentos... onde este tipo de meios como os panfletos ou a televisão são menos... Mas a rádio e as igrejas... e também os serviços de saúde. Eu sugeriria os lugares onde as pessoas vão nascer e as escolas...

Outro participante de nível central defendeu o uso de métodos múltiplos e canais de comunicação, mas comentou que a difusão do uso de técnicas participativas tem implicações em termos de recursos,

Sabe-se que a rádio e a televisão, apesar da sua importância, não são muito abrangentes tanto no meio urbano, como no rural. O nosso programa de competências familiares está numa plataforma de internet network, é uma forma que se encontrou de divulgar as práticas que temos nesta cartilha. Sabemos que a internet é para um público determinado, a nossa grande preocupação é aquela comunidade com dificuldades

de acesso à comunicação. A informação está lá mas qual é a percentagem das nossas mães e de mulheres que lidam com a família, com a criança, então é necessário encontrar estratégia que faça chegar a mensagem às mulheres nas aldeias e comunidades. Portanto, a via de formação de activistas que sejam membros das igrejas pode facilitar a expansão da mensagem, a divulgação da mensagem, também outra questão que se poderia olhar é a encenação por via de teatro comunitário, mas essa acarreta custos e o país está com dificuldades financeiras, há uma desaceleração da implementação dos projectos.

Os participantes sugeriram muitas formas de melhorar a transmissão de mensagens e indicaram que se devem aprender as lições de outras campanhas com sucesso. Apresentou-se o exemplo de uma campanha de vacinação de poliomielite que teve um impacto positivo: a ‘Estrelinha Cuia’. Essa campanha foi bem recebida entre as crianças e os pais devido à vinculação com o sabor do ‘sambapito’, assim como o termo coloquial ‘cuiar’ que significa ‘gostar, estar bem’. Tal como explicou um participante de nível central,

Por exemplo, a questão que se criou da Estrelinha Cuia, porque no momento que tentamos e criamos a marca que foi uma experiência que nunca vai acabar em Angola. Porque se neste momento chegares numa aldeia e gritares «A estrelinha cuia, elas vão responder, tipo sambapito», para pergunta que fizeste. Se eu posso usar a minha experiência para o registo, eu digo que sim, porque isto transpõe as fronteiras. Lembro que quando fizemos uma campanha conjunta com a RDC, Zâmbia e outros países, por isso digo que funcionaria sim, porque conhecemos bem os pontos fortes e fracos da população.

Os usuários de serviços expressaram uma clara preferência pela comunicação e transmissão de mensagens nas línguas locais, dado que muitas pessoas, especialmente nas áreas rurais, se sentem mais confortáveis a comunicar nas línguas locais. Um participante num workshop com adolescentes no Bié referiu que ‘O governo tem que expandir mais a mensagem naquelas pessoas que estão distantes, mas em várias línguas porque[há pessoas] que só falam o Umbundo, por exemplo’.

Enquanto se exploravam ideias sobre o conteúdo, a maioria dos participantes indicou que as mensagens chave devem estar relacionadas com os detalhes práticos do procedimento de registo, especialmente com os documentos requeridos; com o processo de registo em situações específicas (tais como a ausência de um ou dos dois pais); e com o facto de que o registo é gratuito para todos os angolanos. Os participantes também sugeriram que deveria haver uma leva de mensagens antes do começo do ano escolar, o qual proporcionaria um impulso extra para o registo. Um líder comunitário no Cuanza-Sul concluiu ‘Este é o melhor mês, estamos em Setembro, estamos a terminar já para aquisição das cédulas pra essas crianças não ficarem outra vez fora do sistema do ensino’.

Em relação ao incentivo das pessoas para o registo, os participantes sugeriram que, se as principais barreiras financeiras e de acesso fossem reduzidas ou eliminadas, não seriam necessárias as mensagens motivadoras, dado que a população já aceitaria o registo e compreenderia a sua importância em termos educativos, para assegurar um bom futuro, dar oportunidades à próxima geração e contribuir para o desenvolvimento do país. Um líder comunitário em Luanda ressaltou que todas as mensagens chave deveriam reiterar que o registo é ‘próximo, gratuito e fácil’, e considerou que com este conhecimento ‘toda a gente vai aderir ao registo’.

Tabela 17: Preferências em termos de comunicação e colaborações identificadas por grupos de participantes

	Preferências de comunicação e colaboração	Principais temas identificados por grupo de participantes				
		Pais	Crianças e adolescentes	Líderes comunitários	Provedores de serviços	Participantes de nível central
Autoridades tradicionais e religiosas	• Percebe-se que as autoridades tradicionais e religiosas são os canais de comunicação mais efetivos, especialmente o soba, dada a sua influencia e abrangência	x	x	x	x	x
	• A influência dos sobas é mais difusa em Luanda, mas ainda é importante	x	x		x	x
	• A rádio e a televisão têm pouca utilidade devido à reduzida cobertura fora dos centros urbanos	x	x	x	x	x
	• A igreja é uma rede de transmissão de informação neutral, de confiança e abrangente	x	x	x	x	x
Meios de comunicação em massa	• A rádio é o mecanismo de comunicação em massa preferido	x	x	x	x	x
	• A televisão é cada vez mais popular nos centros urbanos mas é pouco vista no resto de lugares	x	x	x	x	x
Tecnologia móvel e internet	• As mensagens de telemóvel têm uma utilidade limitada devido à falta de cobertura, analfabetismo e desconfiança na transmissão de mensagens de massa, e não está a chegar às pessoas com menos probabilidades de registar-se	x	x	x	x	x
	• A tecnologia móvel tem o potencial de facilitar a provisão de serviços através do envolvimento comunitário		x	x algumas areas	x	x
	• As crianças e adolescentes nos centros urbanos mostraram mais preferência pelas novas tecnologias		x			
Cartazes e panfletos	• Atualmente os postos de registo têm materiais visuais limitados, tais como cartazes e panfletos	x		x	x	
	• Os cartazes e panfletos são úteis para a transmissão de informação	x	x	x	x	x
	• Ferramentas para assistir aos atores locais na sensibilização comunitária assegurariam a precisão e consistência das mensagens				x	
Transmissão de mensagens eficazes	• Múltiplos canais de comunicação e a transmissão de mensagens deveriam ser usados em conjunto	x	x	x	x	x
	• Deveriam usar-se mecanismos modificados para as áreas rurais e urbanas com melhor acesso aos meios de comunicação em massa	x	x	x	x	x
	• A transmissão de mensagens deveria ser dinâmica e tirar partido de êxitos de outros sectores	x	x	x		

	• Deveriam ser usadas as línguas locais	x	x	x		
	• As mensagens deveriam transmitir claramente os detalhes práticos sobre o processo de registo	x		x	x	x
	• As campanhas antes do começo do ano escolar otimizariam a motivação para o registo	x	x	x	x	x
	• Percebeu-se que as mensagens que relacionam o registo ao valor da educação, garantir o seu futuro, etc. terão mais probabilidades de impulsar o registo	x	x	x		
	• 'Perto, grátis e fácil' são as mensagens chave que encorajariam as pessoas a registar-se (se fossem apoiados por serviços adequados)	x		x		
Colaboração intersectorial	• A colaboração intersectorial entre Educação e Saúde oferece oportunidades importantes para a melhoria dos serviços de registo e taxas de adesão	x	x	x	x	x
	• Deveria aumentar-se o registo nas maternidades	x	x	x	x	x
	• Outros pontos de entrada relativos à saúde (vacinação, visitas de planeamento familiar e exames ante-natais) deveriam ser usados para gerar demanda pelo registo, especialmente através de pessoal de saúde comunitário	x	x	x	x	x
	• O sector da Educação deveria assumir um papel mais ativo na transmissão de informação e facilitação do registo, especialmente no começo do ano escolar	x	x	x	x	x
	• Os jovens deveriam ser sensibilizados e envolvidos com o registo		x			
	• Os serviços de registo deveriam ser descentralizados e incluídos nas escolas e igrejas	x		x		x
	• A colaboração com a sociedade civil e as organizações comunitárias aportaria redes em todo o país que poderiam ser mobilizadas para promover o registo	x	x	x		
	• Deveriam usar-se as estruturas existentes para evitar a duplicação de esforços					x
Envolvimento comunitário	• Deveria desenvolver-se um mínimo de envolvimento comunitário	x	x	x	x	x
	• Os líderes comunitários e outras figuras chave, tais como as PT, deveriam ser envolvidos na operacionalização do registo comunitário (além do seu papel sensibilizador)	x	x	x	x	x
	• Os mecanismos existentes para o registo de nascimentos (dos sobas e PT) deveriam ser otimizados para facilitar o registo	x	x	x	x	
	• A monitorização comunitária dos serviços de registo deveria ser desenvolvida			x		x



Conclusão e recomendações

Desde finais dos anos 90 a comunidade internacional tem envidado esforços para promover o registo de nascimento e aumentar as taxas de registo globais. Esses esforços foram intensificados nos últimos anos com o ímpeto ao reforço dos serviços de Registo Civil e Estatísticas Vitais (RCEV). Neste contexto, o Programa Africano Acelerado para a Melhoria do Registo Civil e Estatísticas Vitais (PAAM-RCEV) supõe uma importante iniciativa regional através da qual os governos nacionais estão a trabalhar com UNICEF, outras agências e parceiros não-governamentais para melhorar as taxas de registo de nascimento e outras funções do RCEV.

O Governo de Angola enfatizou o seu compromisso com este objectivo quando incluiu o registo de nascimento dentro dos '11 Compromissos da Criança' ratificados em 2007. Além disso, introduziu mecanismos práticos através do 'Programa de Massificação do Registo de Nascimento e Atribuição do Bilhete de Identidade' iniciado pelo Ministério de Justiça em 2013 e o programa complementar 'Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças' implementado em colaboração com UNICEF e financiado pela União Europeia.

Um elemento central deste programa é o desenvolvimento de uma estratégia C4D abrangente que tenha como objectivo facilitar a mudança social e de comportamento em relação ao registo de nascimento, e melhorar assim as taxas de registo em Angola. As estratégias C4D podem reforçar a identificação e a análise de quem está a ser excluído e suas causas; apoiar a análise de as habilidades técnicas e pessoais dos funcionários; criar uma ampla coligação de parceiros para desenvolver e implementar estratégias de advocacia para o registo de nascimento; desenvolver estratégias apropriadas e técnicas para sensibilizar e promover uma mudança de atitudes e de normas sociais positiva; mobilizar as crianças e os jovens e apoiar as demandas por uma maior transparência e responsabilização (Portela de Souza, 2013, UNICEF 2005).

A pesquisa formativa apresentada neste relatório fornece uma forte base de evidências para o desenvolvimento de uma estratégia C4D sólida e assente em conhecimentos profundos e matizados sobre os beneficiários aos quais se dirija; esteja ligada aos componentes de serviços do programa e facilite, através de canais de comunicação eficazes, a implementação de mensagens criativas.

O estudo foi levado a cabo em sete províncias prioritárias em Angola e documentou novos dados empíricos sobre as percepções, conhecimentos, atitudes e práticas relacionadas com o registo de nascimento na perspectiva dos usuários e provedores de serviços.

Resumo dos resultados chave

Participantes de todos os grupos indicaram que, desde o fim da guerra, os conhecimentos e atitudes relativos ao registo de nascimento mudaram de forma positiva e que as pessoas estão cada vez mais conscientes da importância do registo. Este foi valorizado por uma variedade de razões, incluindo as seguintes: instituir a cidadania, identidade e nacionalidade e actualizar as estatísticas (para ser 'contado' pelo governo e 'conhecido' pela sociedade). No entanto, para a maioria de participantes, o principal motor do registo é a necessidade prática de obtenção de um documento de identidade para aceder a serviços e oportunidades, principalmente a educação. A combinação da complexidade e morosidade do processo, aliada os custos percebidos e o facto de que geralmente não se exige nenhuma prova de registo até que a criança inicia a sua vida escolar, faz com que os encarregados de educação tenham a tendência de atrasar o registo das crianças até ao limite máximo.

Da pesquisa ressaltaram importantes barreiras ao registo, com um elevado grau de concordância entre os diferentes grupos de participantes. Geralmente os participantes entendem que a guerra civil contribuiu para a debilitação da infra-estrutura de registo e para o elevado número de angolanos sem registo. Os

usuários de serviços indicaram que as principais barreiras ao registo são as financeiras, de acesso e relativas aos desincentivos que surgem dos serviços de registo. O requerimento que exige que os dois pais estejam registados previamente para poderem registar os seus filhos foi entendido como um dos maiores obstáculos, o qual gera um ciclo de falta de registo que poderia continuar durante gerações. Os provedores de serviços discutiram os desafios que enfrentam na provisão de serviços tendo em conta a falta de recursos humanos e materiais.

Quando foi identificado um elevado nível de consciencialização geral sobre o registo, também se observaram significativas lacunas nos conhecimentos, tanto dos usuários como dos provedores de serviços. Os detalhes do procedimento e dos documentos requeridos para o registo não são bem conhecidos, e o pessoal de registo relatou que há um grande número de usuários de serviços que apresentam documentação incorrecta ou insuficiente; muitos consideram que o desafio de registar os ‘casos difíceis’ (por exemplo, pais solteiros a registar crianças ou o registo de órfãos) é insuperável e, crucialmente, muitos usuários e alguns provedores não têm consciência de que o registo é gratuito para toda a gente. As barreiras socioculturais não se destacaram nas narrativas dos participantes, embora a questão da fuga à paternidade tenha sido considerada um claro obstáculo devido ao facto de as mães não terem consciência de que podem registar sozinhas ou sentirem receio de fazê-lo. Além disso, alguns participantes, principalmente os usuários de serviços, percebem que as práticas culturais relacionadas com os atrasos na escolha de nomes supõem uma barreira ao registo no início da infância e nas maternidades.

Em termos dos factores impulsionadores e das soluções recomendadas pelos participantes, a melhoria do acesso aos postos de registo foi a proposta principal. Esta pode ser levada a cabo através do estabelecimento de mais postos descentralizados, de brigadas móveis, de campanhas massivas ou de uma combinação de todas estas aproximações. Também consideraram que a simplificação do processo de registo, o aumento de recursos para o registo e a melhoria da qualidade da provisão de serviços seriam factores chave para o aumento das taxas de registo, para além da necessidade de se reduzir ou eliminar os custos associados ao registo (tanto directos como indirectos) e prevenir os subornos. Os participantes também indicaram a necessidade de uma comunicação clara para reduzir a falta de conhecimentos e garantir um processo transparente, consistente e equitativo, assim como a importância de reiterar que o registo é actualmente gratuito para toda a gente. Por outro lado, o contexto actual de pós-conflito e reconstrução, e o crescente sentimento de identidade nacional numa Angola que celebra 40 anos de independência foi visto como um ambiente favorável ao registo.

Em termos de mecanismos de comunicação, observou-se uma clara preferência pela comunicação boca-a-boca (dentro das comunidades) e pela transmissão de informação através de autoridades tradicionais e religiosas, ou através do pessoal do registo e da educação. Estes mecanismos foram considerados eficazes pela influência destas figuras e as redes de comunicação pessoais foram especialmente valorizadas nas áreas com pouca cobertura de rádio, televisão e telemóveis. Em termos de meios de comunicação de massa, a rádio foi claramente o canal preferido e de maior confiança, especialmente entre os participantes das áreas urbanas e aqueles com estatuto socioeconómico mais elevado. O meio menos popular foi o telemóvel, devido à falta de cobertura e de posse do aparelho, assim como os elevados níveis de analfabetismo e a falta de confiança nas mensagens em massa. Os participantes propuseram a melhoria dos materiais de comunicação visual, incluindo os cartazes e ressaltaram que a comunicação deve ser feita nas línguas locais e não apenas em português. Além disso, alguns participantes recomendaram o uso de métodos mais participativos para se transmitir informação sobre o registo, tais como o teatro comunitário.

Todos os grupos de participantes ressaltaram a importância do aumento de colaboração entre os diferentes sectores e actores que participam (ou têm o potencial de participar) nos serviços de registo. Também se recomendou a promoção de parcerias entre os sectores da educação e da saúde, dado que podem prover mais oportunidades em termos de sensibilização, expandir os serviços de saúde e as campanhas de rotina, como a vacinação, e facilitar o acesso aos serviços de registo. Varias organizações governamentais e não-governamentais expressaram vontade de apoiar o registo de nascimento e ofereceram-se para mobilizar as suas extensas redes em todo o país. A necessidade de colaboração com as comunidades também foi ressaltada por participantes de todos os grupos. Igualmente se indicou

frequentemente o potencial que suporia o envolvimento dos líderes tradicionais e religiosos e das parceiras tradicionais no registo, e se recomendou uma reorientação ao registo comunitário que optimize o envolvimento e as redes de participantes locais.

Recomendações

Este estudo formativo foi desenhado com o objectivo de prover uma base factual para o desenvolvimento de estratégias de comunicação em sintonia com o programa de 'Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças'. No entanto, é importante salientar que as estratégias C4D não devem ser consideradas isoladamente, pelo contrário, devem ser vistas como pilares centrais de um programa de provisão de serviços na interface entre a oferta e a procura.

Um resultado chave do estudo, expressado por todos os grupos de participantes, foi a ideia de que o pouco uso dos serviços de registo em Angola se deve principalmente à deficiente infra-estrutura e não à falta de conhecimentos ou desinteresse das pessoas. Portanto, é essencial melhorar os serviços de registo antes de serem implementadas campanhas de comunicação comunitárias a grande escala. O fracasso no reforço da provisão de serviços antes de se incrementar a demanda seria altamente prejudicial. Os postos já existentes dispõem de recursos limitados, por isso os participantes sugeriram que um aumento de clientes resultaria na correspondente diminuição da qualidade da provisão de serviços, prolongando-se assim a já pouco simpática reputação dos serviços. Este cenário também poderia aumentar a falta de confiança nas campanhas de comunicação e levar as comunidades a duvidar da informação que transmitem os seus líderes, dado que as pessoas seriam vistas como a 'dizer uma coisa e fazer outra'. Tal como concluiu um participante de nível central, se houver *'um aumento na demanda o reforço dos serviços tem que ser uma prioridade... Tem que haver uma correspondência porque se não vamos riscar o nosso objectivo, estamos puxando a demanda mas não corresponde com os serviços'*.

As recomendações que se seguem baseiam-se na evidência empírica gerada na pesquisa. Reconhecendo o papel do C4D nas áreas de intervenção, as recomendações estão marcadas em termos do modelo socio-ecológico para a mudança de comportamentos e estão divididas de acordo com as três principais actividades do programa 'Registo de Nascimento e Justiça para as Crianças'.

1. Advocacia

As considerações que se apresentam a seguir foram desenvolvidas para a comunicação, através de canais interpessoais com os decisores de políticas, para se advogar por uma melhor liderança política do processo, pelo compromisso e pelo aumento de recursos destinados ao registo de nascimento. Esta é uma componente crucial para a criação de um ambiente favorável ao aumento da taxa de registo de nascimento.

a) Priorizar e aumentar o investimento em recursos para o registo de nascimento

Se aumentar a procura do registo através das estratégias de comunicação, é crucial que as estruturas e sistemas de registo de nascimento sejam reforçadas. Neste sentido, os participantes manifestaram claramente a expectativa de que aconteça, dado que já presenciaram o sucesso de outras iniciativas do governo, incluindo o censo da população, o registo eleitoral e as campanhas de vacinação. Isto requer um enfoque particular no registo nas mais remotas áreas rurais e requer:

- **Recursos humanos suficientemente formados**, com ênfase no recrutamento local e na capacitação, a fim de minimizar a rotação de pessoal e superar a divisão que se percebe entre os usuários de serviços e os funcionários
- **Materiais e infra-estruturas adequados**, incluindo a energia eléctrica, o transporte para as actividades móveis e os materiais básicos, tais como papel, livros de registo, tinta para a impressora, etc.

b) Serviços descentralizados

Para se assegurar o 'Registo para Todos' é essencial que o acesso aos serviços de registo seja equitativo. O registo deve tornar-se acessível para lá dos centros urbanos e deveria 'aproximar-se às pessoas'. A combinação de postos fixos a nível comunal com as equipas de registo móveis seria a aproximação mais efectiva, além do desenvolvimento de sistemas de registo comunais (ver abaixo). Também seria benéfico levar a cabo uma **campanha de registo massivo** para reduzir o atraso que supõe o elevado número de adultos sem registo e as barreiras no registo das crianças. Estas actividades devem merecer recursos e capacitação suficientes num contexto descentralizado. Deve ser considerado cuidadosamente o processo de integração de serviços descentralizados aos processos de registo mais amplos, especialmente em termos de gestão de dados.

c) Simplificar e padronizar os procedimentos de registo para os usuários de serviços

O processo de registo deve ser padronizado e racionalizado para os usuários de serviços em todo o país, assegurando-se assim um dossiê claro e simples para o registo de adultos; devem ser preparadas soluções para os 'casos difíceis', tais como os pais solteiros, órfãos e pessoas que se registam fora da sua província de origem e devem ser eliminadas ou alteradas as orientações a respeito da 'censura de nomes'. Os procedimentos deveriam ser comunicados claramente ao pessoal e usuários de registo e apoiados por documentação clara, tais como circulares do governo, cartazes, etc. Deveriam ser estabelecidos calendários de registo claros para encorajar as pessoas planear o registo e gerir os custos de oportunidade adequadamente.

d) Investir na organização (antes e mais do que na tecnologia)

Muitos dos desafios salientados pelos participantes (tanto usuários como provedores de serviços) estavam ligados à deficiente organização e à falta de interoperabilidade entre os diferentes sistemas. O processo de registo (incluindo a emissão de documentos, gestão de dados e supervisão da cadeia de fornecimento) deve ser revisto e racionalizado para que a eficiência seja melhorada. Os serviços afins, tais como o registo de nascimento e a emissão de bilhetes de identidade, devem ser integrados de melhor forma.

e) Garantir que o registo continue gratuito e minimizar os custos associados

A fim de se manter um ambiente favorável para o registo recomenda-se que o prazo do registo gratuito para todos os angolanos seja alargado para além de 2016. Deveria haver um esforço consolidado para remover ou minimizar os 'custos invisíveis', tais como os relacionados com as taxas de facilitação ou com os documentos requeridos para o registo de adultos. Uma campanha anticorrupção mais ampla a nível dos serviços de registo também beneficiaria os processos de registo e aumentaria a taxa de registo. Também se poderia estabelecer um sistema confidencial para denunciar de forma segura as negligências.

f) Informatização

Apesar de serem claros os benefícios a longo prazo da informatização dos serviços de registo, em termos de segurança e acesso aos dados de registo através de uma base de dados central, a informatização em si não é uma solução mágica. No estudo, o sistema informatizado actual não pareceu aumentar significativamente a eficiência e em muitos casos percebeu-se que complicava o processo devido ao 'registo duplo' (o registo em papel e no computador). O sistema informatizado sofre devido à falta de energia eléctrica, de materiais e de pessoal qualificado. No futuro, os investimentos em informática devem reforçar a estrutura interoperável e feitos cuidadosamente para mitigar as limitações a nível local.

g) Pressionar para aumentar a colaboração intersectorial e uma aproximação comunitária ao registo

Ver a secção sobre mobilização social (abaixo).

h) Vincular o registo a outras iniciativas

Aumentar a atribuição de recursos e promover a capacitação a nível comunal, e desenvolver iniciativas de comunicação dirigidas à educação sexual e de género (ver abaixo).

2. Mudanças de comportamento (individual e social)

As considerações chave que se seguem abordam os conhecimentos, atitudes e práticas de grupos específicos em relação ao registo de nascimento. Identificam-se os canais de comunicação mais relevantes e apropriados.

a) Resolver as lacunas de conhecimentos identificadas

Tanto os usuários como os provedores de serviços carecem de conhecimentos abrangentes sobre o registo e os serviços associados. As áreas chave que se apresentam deveriam ser abordadas adequadamente através das estratégias de comunicação delineadas abaixo.

- Confirmar que o registo é gratuito para toda a gente
- Divulgar detalhes sobre o processo de registo e os documentos requeridos (particularmente para os adultos, órfãos, pais solteiros e pessoas que se registam fora da sua província de origem)
- Confirmar que é possível o registo nas maternidades (incluindo os bebés que não nasçam nelas)
- Confirmar que os pais não precisam de ter um bilhete de identidade para registar as crianças, sendo a cédula suficiente
- Explicar as funções de, e os requerimentos para, os diferentes documentos de identidade (cédula, assento, bilhete de identidade)

b) Proporcionar documentos de apoio adequados e materiais de comunicação

Os materiais de comunicação deveriam abordar as lacunas de conhecimentos chave e as inconsistências. O marketing e as ferramentas de informação deveriam ter como objectivo o aumento do perfil do registo e o encorajamento do uso dos serviços. Além disso, deveriam reflectir a legislação actual (ressaltando particularmente o registo gratuito) e incorporar infográficos e a educação através do entretenimento, usando assim imagens acessíveis, desenhos e línguas locais. A documentação de apoio para o pessoal de registo e de outros provedores de serviços que participam na transmissão de informação sobre o registo, deveria incluir listas de verificação que sirvam de referência, assim como um kit de ferramentas para apoiar o trabalho do pessoal e educar potenciais beneficiários.

c) Actualizar o treinamento e promover a supervisão do pessoal de registo

O pessoal de registo solicitou novos treinamentos para actualizar os seus conhecimentos sobre a legislação e os processos de registo, a gestão de ‘casos difíceis’ e a melhoria das habilidades de comunicação interpessoal (técnicas de atendimento ao cliente). Os participantes recomendaram que o treinamento seja formal, apoiado por documentos de referência e que se implemente supervisão de apoio contínua para manter a prática diária.

d) Canais de comunicação apropriados para os usuários de serviços

- Orientar as mensagens para que a comunicação se focalize nos aspectos positivos e realizáveis. As histórias de registo de sucesso narradas pelos membros comunitários podem servir de poderosos motores. As mensagens que ressaltam as dificuldades de registo, ou que reforçam os estereótipos negativos sobre as crianças e adultos sem registo, poderiam aumentar a marginalização dos grupos vulneráveis e, portanto, deverão ser evitadas.
- Colocar o foco nas mensagens ‘boca-a-boca’ para se atingir o maior número de pessoas possível. Mobilizar as estruturas e redes existentes, especialmente as autoridades tradicionais e religiosas, ONG e organizações da sociedade civil e o pessoal do Registo e da Saúde. Deveria enfatizar-se o papel das parceiras tradicionais, dos trabalhadores de saúde comunitários e de outros trabalhadores comunitários.
- Considerar as estratégias criativas que promovam a preferência pela comunicação comunitária, tais como os ‘embaixadores de registo’ – pais que conseguiram registar os seus filhos e se dedicam a promover o registo e a encorajar e apoiar os membros da comunidade que procuram os serviços. Estes indivíduos deveriam ser portadores de mensagens e de informação claras, dotados com ferramentas escritas ou materiais visuais, e apoiados oficialmente para sensibilizar as suas comunidades e advogar pelo registo. Os indivíduos que trabalham nas comunidades (por exemplo,

as parteiras tradicionais e os trabalhadores de saúde comunitários) deveriam ser apoiados para incorporar a advocacia pelo registo de nascimento no seu trabalho.

- A rádio deverá ser o canal de comunicação social chave, especialmente as estações locais que usam línguas locais. Isto pode ser combinado com a comunicação 'boca-a-boca' feita pelos ouvintes da rádio que transmitem mensagens e informação a outros membros da comunidade.
- Usar métodos participativos criativos, tais como o teatro comunitário.
- Envolver aos membros das comunidades em actividades de diálogo, especialmente nas áreas onde as pessoas se congregam diária ou regularmente. Estas áreas poderiam ser locais formais, tais como a igreja, ou informais, tais como o mercado, o rio ou os poços de água.
- Apesar da internet e das tecnologias móveis não serem acessíveis à maioria da população e não terem sido recomendadas pelos participantes, é importante monitorizar o desenvolvimento deste sector, assim como as boas práticas que estão a emergir na tecnologia para o desenvolvimento (T4D), dado que as gerações mais jovens mostraram maior preferência por estas tecnologias e que é expectável uma melhoria da sua cobertura e disponibilidade. A internet e as tecnologias móveis deveriam ser incorporadas nas estratégias de comunicação a longo prazo.

e) Transmissão de mensagens

- Embora o registo seja um direito humano, esta não é uma motivação prática para a maioria dos usuários de serviços. A transmissão de mensagens deveriam antes enfatizar que o registo é uma necessidade prática para a escolarização e para outras oportunidades e deveria estar ligado ao desenvolvimento da criança e ao seu acesso a uma vida melhor (tal como sugeriu um participante num workshop em Luanda, *'Os nossos sonhos requerem o registo'*).
- As mensagens deveriam encorajar as pessoas a registar-se cedo, por exemplo, nas maternidades. Os futuros pais deveriam ser encorajados a preparar-se para o registo da sua criança: assegurando que eles estão registados, escolhendo um nome e gerindo o seu tempo e recursos adequadamente.
- As mensagens deveriam promover um ambiente favorável ao registo e reforçar a 'cultura de registo', ressaltando a responsabilidade colectiva entre os indivíduos, famílias e comunidades. Especificamente, as estratégias de comunicação deveriam:
 - Encorajar os idosos a registar-se. Embora para eles não tenha um valor prático tangível, isso permite e facilita o registo das gerações seguintes.
 - Encorajar que os dois pais se envolvam no registo. As mães tendem a ser as encarregadas de educação principais, enquanto os pais, geralmente, cuidam dos recursos familiares.
 - Encorajar as famílias a apoiar os pais solteiros e outros encarregados de educação no registo das suas crianças.
 - Encorajar as crianças a advogar pelo seu registo e o dos seus irmãos e contemporâneos.
- Destinar mensagens às famílias que enfrentam dificuldades na tomada de decisões relacionadas com a priorização e a distribuição de recursos através de mensagens que ressaltem que o investimento a curto prazo pode trazer benefícios a longo termo.
- Capitalizar o sentimento de identidade nacional (e, sempre que necessário, combater as tensões políticas relacionadas com o registo).

3. Mobilização social e colaboração

A secção seguinte delinea as considerações chave relacionadas com a colaboração e a coordenação. A mobilização de redes existentes e de parceiros intersectoriais vai reforçar e apoiar a sensibilização e a procura dos serviços de registo de nascimento.

a) Melhorar a comunicação, colaboração e coordenação nos serviços de registo

Tem que haver uma melhor coordenação entre o MINJUS e as Administrações a todos os níveis a fim de assegurar que os problemas e desafios (por exemplo, défices de aprovisionamento) sejam resolvidos rapidamente.

b) Garantir a colaboração intersectorial, especialmente entre os sectores da Educação e da Saúde

- A colaboração intersectorial apoiará a comunicação e sensibilização e facilitará a provisão de serviços. No entanto, as actividades devem receber recursos suficientes para melhorar os conhecimentos e capacidades do pessoal, o que pode exigir um investimento considerável.
- Deveria ser expandido o registo nas maternidades
- Os serviços de registo deveriam estar em sintonia com as actividades de saúde de rotina, tais como a vacinação e os cuidados pré-natais. Por exemplo, durante as consultas pré-natais o pessoal de saúde poderia sensibilizar sobre a importância do registo, assim como facilitar o registo dos usuários para assegurar que se obtenham os documentos necessários antes do nascimento da criança.
- Os serviços de registo deveriam estar em sintonia com o trabalho das escolas, especialmente durante os períodos que antecedem o início do ano escolar.
- Estabelecer sistemas de fácil implementação para a indicação, o apoio e o acompanhamento dos membros comunitários que foram identificados como pessoas sem registo pelo pessoal de Saúde ou de Educação.

c) Incluir outras organizações governamentais, não-governamentais e comunitárias

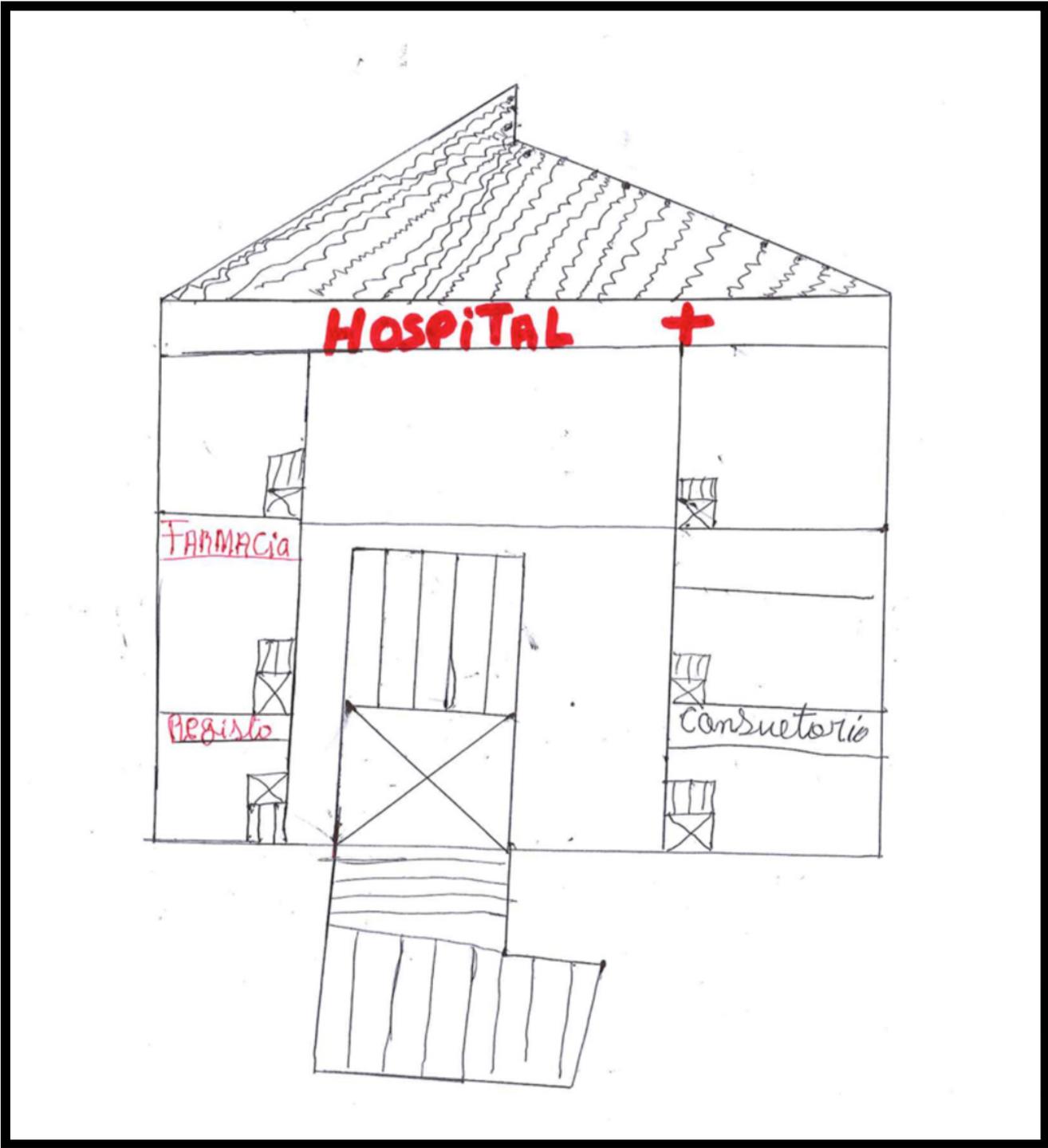
As entidades que participaram no estudo expressaram vontade de colaborar com os esforços de registo (por exemplo, ADRA e OMA). A mobilização das suas redes extensas seria muito valiosa para a transmissão de informação, para advocacia e para facilitar o registo. De novo, tais colaborações requerem apoio e orientações claras, mas as estratégias de comunicação poderiam ser desenvolvidas para ser ágeis e capazes de responder às necessidades locais.

d) Estabelecer o envolvimento participativo das comunidades e parcerias activas

A colaboração com as comunidades deveria ser aumentada e ser focada na promoção de parcerias genuínas com líderes tradicionais e religiosos, especialmente para aproximar as comunidades e as Administrações locais. Assim, as iniciativas deveriam incorporar mecanismos de 'feedback' que promovam a responsabilidade e autorizem as comunidades em termos dos seus direitos a um serviço de registo consistente, transparente e gratuito. Se os objectivos das parcerias fossem desenvolvidos em parceria com as comunidades, estas estariam mais motivadas a alcançar as taxas-alvo de registo de crianças e adultos e poderiam monitorizar o progresso.

e) Desenvolver um modelo de serviços de registo comunitários

Aproveitar as redes comunitárias é crucial para aproximar os serviços de registo à população em termos da distância física e através do uso de mediadores de confiança que apoiem e advoguem pelo registo a nível local. Os registos de nascimentos realizados pelos sobas e pelas parteiras tradicionais poderiam complementar os processos de registo oficiais, especialmente se esses indivíduos assumissem um papel mais activo no registo formal no seio das comunidades.



Apêndice 1 – Carteira de Ferramentas usadas no Estudo

Guião de Tópicos

As questões sócio-culturais em relação ao nascimento

- Atitudes, crenças e práticas sócio-culturais em torno do nascimento - escolha de serviços de parto, dar o nome ao bebé, a designação e a aceitação da paternidade, e adopção (formal/informal). Tudo isso em termos de factores impulsionadores e constrangimentos.
- As relações sociais e a tomada de decisões num contínuo. A capacidade/vontade do indivíduo em agir de forma independente.
- Prioridades e capacidade de negociação por parte dos agregados familiares e das aldeias.
- As práticas sobre a tomada de decisões.
- As percepções sobre os serviços de justiça e saúde

O conhecimento e entendimento

- O que significa o registo de nascimento do ponto de vista social e cultural
- Conhecimento sobre o registo de nascimento e o respectivo processo; percepções dos benefícios e valor acrescentado do registo de uma criança; o direito ao registo?
- As lacunas nos conhecimentos, as dúvidas que as pessoas têm e os aspectos que não estão claros
- A linguagem relacionada com o nascimento e com o registo do nascimento
- As percepções de registo de nascimento; as normas sociais ao nível local/comunidade
- Os factores que influenciam o registo de nascimento: compreensão das vantagens; porquê fazer o registo? Compreensão das barreiras/constrangimentos; porque não se faz o registo?
- O processo da tomada de decisões, os tomadores de decisão e os influenciadores.
- Interações entre comportamentos individuais e colectivos, a relação e a influência de cada um
- Percepções dos que não têm o registo de nascimento, quem não está registado e porquê? O que acontece como resultado dessa falta de registo?

Experiência e prática

- A experiência pessoal de registo de nascimento (como utilizador ou provedor do serviço); para quem faz o registo, porque o faz? Para quem não o faz, qual é a razão?
- As práticas na tomada de decisões
- O que poderia motivar a fazer o registo no futuro? Ou fazer para as outras crianças?
- Quais são os desafios práticos e os factores facilitadores?
- Quais são as mudanças observadas ao longo do tempo?
- Os interlocutores e suas interações: entre os Técnicos de Registo, funcionários de outros serviços ligados ao registo e as partes interessadas a nível comunitário.
- Os factores que promovem/provocam o registo; consequências de não registar
- Os factores tomados em consideração ao fazer escolhas relacionadas com a saúde materno-infantil.
- Os factores tomados em consideração ao fazer escolhas sobre o registo de nascimento, a priorização relacionada com esses factores.
- A divergência entre a teoria e a prática (ex. sabem o que devem fazer, mas não o fazem - porquê?)

Fontes de Informação

- As fontes de Informação sobre a saúde materno-infantil
- As fontes de informações sobre o registo de nascimento; os interlocutores credíveis e confiáveis
- Os diferentes modos de comunicação: interpessoal (influenciada pelo soba, padre, catequista ou outra pessoa da igreja, um parente ou outro membro da família), comunicação massiva (Rádio e TV), incluindo as TIC (celular, SMS), comunicação formal e informal

- A qualidade das mensagens divulgadas
- O impacto das mensagens; influência na prática

Melhorias

- As fontes de informação mais confiáveis para o futuro
- As formas mais eficazes e menos eficazes para receber informações
- As sugestões para melhorar os processos de registo e taxas de registo no futuro

Ferramentas de pesquisa

Questões introdutórias / demográficas

- Gênero: (masculino/feminino)
- Quantos anos tem?
- A senhora/o senhor é casada(o)?
- Onde mora?
- Quantas pessoas vivem em sua casa?
- Qual o seu nível de escolaridade (não sabe ler, primária, secundária, superior)? Quantos filhos tem?
- Quantos anos têm os filhos? São rapazes ou raparigas?
- Tem outras crianças em casa sob os seus cuidados?
- Qual é a sua relação com estas crianças?
- Quantos anos têm estas crianças? São rapazes ou raparigas?
- Algum de seus filhos tem uma deficiência?

O conhecimento, a compreensão e as percepções sobre o registo de nascimento

- O que é o registo de nascimento? O que é que isso significa?
- O que sabe sobre o processo de registo de nascimento?
- Com que idade acha que se deve registar uma criança? (quando nasce/1 mês/1 ano, 4 a 5 anos ou mais tarde etc.)?
- Onde é que a população acha que se deve fazer o registo de nascimento?
- Quais são os benefícios do registo de nascimento?
- Quais são as desvantagens do registo de nascimento?
- Quem pode ajudar as pessoas a fazerem o registo de nascimento e obter uma certidão de nascimento?
- Quem está envolvido nos serviços do registo de nascimento? Qual é o seu papel?
- Há alguma coisa sobre o registo de nascimento que não está claro para si? Tem alguma pergunta ou questão sobre isso?
- Você acha que as pessoas da sua comunidade têm um bom conhecimento sobre o registo de nascimento?

Fontes de informação/mensagens

- Como é que você ficou a saber do registo de nascimento (meios de comunicação massiva, comunidade, trabalhadores da saúde etc.)?
- Qual ou quem é a fonte de informação sobre o registo de nascimento mais *confiável* (na sua opinião)? Porquê?
- Acha que as mensagens sobre o registo de nascimento são boas e úteis? O que é que realmente funciona e o que não funciona?
- Até que ponto estas mensagens ou canais de informação influenciaram as *suas* decisões/práticas?
- Você tem conhecimento de qualquer programa ou iniciativa relacionada com o registo de nascimento? O que é que fazem?

Experiência e prática

Experiência e prática Individual

- Conte-nos a sua experiência quando nasceu o seu último filho (as práticas socio-culturais à volta do nascimento: como escolheram o serviço para apoiar com o parto; como escolheram os nomes e quem tomou a decisão; questão da atribuição/aceitação da paternidade; a adopção (formal/informal)?
- Você registou a criança? Se sim, conte-nos a sua experiência. *Solicitar uma narrativa.*
- Porque é que você registou a criança? Se não a registou, porquê não a registou? Que factores influenciaram essa decisão?
- Se conseguiu registar a criança, quais foram os benefícios do registo? Teve alguma consequência negativa?

- Se você não registou a criança, está satisfeito com essa decisão? Porque está satisfeito / porque não está satisfeito? Quais foram os benefícios de não registrar a criança? Você já sofreu alguma consequência negativa por não ter registado a criança?
- Como foi tratado pelo pessoal de registo? Aspectos positivos / negativos? Desafios?
- O que o iria motivar e tornar mais fácil para si registar os seus filhos no futuro?

Experiência e prática Social

- As pessoas da vossa comunidade costumam registrar os nascimentos? Porquê / porque não registam? Se costumam registrar, onde vão e quando (na idade da criança)? Como costumam fazer o registo?
- Caso as pessoas tenham conhecimento sobre o registo de nascimento mas ainda assim não o fazem, qual é a razão?
- Será que mais pessoas fazem o registo de nascimento agora do que faziam no passado? Porquê?

Influência

- Quem influenciou a sua decisão sobre o registo de nascimento? Falou sobre o assunto com o seu marido / mãe / sogra etc.? Quais eram as suas opiniões?
- Geralmente quem influencia as decisões sobre o registo de nascimento na sua comunidade? Quais são os aspectos positivos e negativos dessa influência?
- A equipa da Saúde / ou da Conservatória/ Loja de Registo teve alguma influência sobre si? De que maneira?

Sugestões/melhorias

- Você acha que o processo de registo de nascimento poderia ser melhorado? Como? O que deve mudar?
- Você acha que devemos incentivar as pessoas a registrar os nascimentos? Porquê / Porque não?
- Como podemos ultrapassar os obstáculos ao registo de nascimento (*referir os pontos que a pessoa levantou anteriormente*).
- Quais seriam as formas mais eficazes para o incentivar a si / e à sua comunidade para fazer o registo de nascimento?
- Se nós quisermos melhorar o conhecimento das pessoas sobre o registo de nascimento, quais as mensagens-chave que devemos disseminar? Que canais de informação devemos usar?

Conclusão

- Quais na sua opinião foram as coisas mais importantes que acabámos de falar? (*Relembrar pontos-chave*).
- Há mais alguma coisa que você gostaria de discutir?
- Tem alguma pergunta para nós?
- Obrigado e fechar

Guião de entrevista com profundidade – líderes comunitários

Questões introdutórias / demográficas

- Género: (masculino/feminino)
- Quantos anos tem?
- O senhor/a senhora é casado/a?
- Onde mora?
- Quantas pessoas estão a viver em sua casa?
- Qual o seu nível de escolaridade (não sabe ler, primária, secundária, superior)?
- Quantos filhos tem?
- Quantos anos têm os seus filhos? São rapazes ou raparigas?
- Tem outras crianças em casa sob seus cuidados?
- Qual é a sua relação (parentesco) com estas crianças?
- Quantos anos têm estas crianças? São rapazes ou raparigas?
- Algum dos seus filhos têm uma deficiência?

O conhecimento, a compreensão e as percepções sobre o registo de nascimento

- O que é o registo de nascimento? O que é que isso significa?
- O que sabe sobre o processo de registo de nascimento?
- Com que idade acha que se deve registar uma criança? (quando nasce/1 mês/1 ano, 4 a 5 anos ou mais tarde etc.)?
- Onde é que a população acha que se deve fazer o registo de nascimento?
- Quais são os benefícios do registo de nascimento?
- Quais são as desvantagens do registo de nascimento?
- Quem pode ajudar as pessoas a fazerem o registo de nascimento e obter uma certidão de nascimento?
- Quem está envolvido nos serviços do registo de nascimento? Qual é o seu papel?
- Há alguma coisa sobre o registo de nascimento que não está claro para si? Tem alguma pergunta ou questão sobre isso?
- Você acha que as pessoas da sua comunidade têm um bom conhecimento sobre o registo de nascimento?

Fontes de informação/mensagens

- Como é que você ficou a saber do registo de nascimento (meios de comunicação massiva, comunidade, trabalhadores da saúde etc.)?
- Como é que as pessoas na sua comunidade costumam ficar a saber do registo de nascimento?
- Qual ou quem é a fonte de informação sobre o registo de nascimento mais *confiável* (na sua opinião)? Porquê?
- Acha que as mensagens sobre o registo de nascimento são boas e úteis? O que é que realmente funciona e o que não funciona?
- Até que ponto estas mensagens ou canais de informação influenciaram as *suas* decisões/práticas?
- Você está ciente de todos os programas/iniciativas que visavam o registo de nascimento? O que fizeram?
- Você tem conhecimento de qualquer programa ou iniciativa relacionada com o registo de nascimento? O que é que fazem?

Experiência e prática

Experiência e prática Individual

- Conte-nos a sua experiência quando nasceu o seu último filho (as práticas socio-culturais à volta do nascimento: como escolheram o serviço para apoiar com o parto; como escolheram os nomes e quem tomou a decisão; questão da atribuição/aceitação da paternidade; a adopção (formal/informal)?
- Você registou a criança? Se sim, conte-nos a sua experiência. *Solicitar uma narrativa.*
- Porque é que você registou a criança? Se não a registou, porquê não a registou? Que factores influenciaram essa decisão?

- Se conseguiu registrar a criança, quais foram os benefícios do registo? Teve alguma consequência negativa?
- Se você não registou a criança, está satisfeito com essa decisão? Porque está satisfeito / porque não está satisfeito? Quais foram os benefícios de não registrar a criança? Você já sofreu alguma consequência negativa por não ter registrado a criança?
- Se você não se registrou ainda, você está satisfeito com esta decisão? Porque está satisfeito / porque não está satisfeito?
- Como foi tratado pelo pessoal de registo? Aspectos positivos / negativos? Desafios?
- O que o iria motivar e tornar mais fácil para si registrar os seus filhos no futuro?

Experiência e prática Social

- As pessoas da vossa comunidade costumam registrar os nascimentos? Porquê / porque não registam? Se costumam registrar, onde vão e quando (na idade da criança)? Como costumam fazer o registo?
- Caso as pessoas tenham conhecimento sobre o registo de nascimento mas ainda assim não o fazem, qual é a razão?
- Será que mais pessoas fazem o registo de nascimento agora do que faziam no passado? Porquê?
- Você tem algum papel no registo de nascimento? Em caso afirmativo, qual é o seu papel?

Influência

- Quem influenciou a sua decisão sobre o registo de nascimento? Falou sobre o assunto com o seu marido / mãe / sogra etc.? Quais eram as suas opiniões?
- Geralmente quem influencia as decisões sobre o registo de nascimento na sua comunidade? Quais são os aspectos positivos e negativos dessa influência?
- A equipa da Saúde / ou da Conservatória/Loja de Registo teve alguma influência sobre si? De que maneira?
- Você tem alguma influência sobre as outras pessoas? De que maneira?

Sugestões/melhorias

- Você acha que o processo de registo de nascimento poderia ser melhorado? Como? O que deve mudar?
- Você ou outros membros da comunidade já tentaram melhorar o acesso ao registo de nascimento? O que tem sido feito? Qual foi o resultado?
- Você acha que devemos incentivar as pessoas a registrar os nascimentos? Porquê / Porque não?
- Como podemos ultrapassar os obstáculos ao registo de nascimento (*referir os pontos que a pessoa levantou anteriormente*).
- Quais seriam as formas mais eficazes para o incentivar a si / e à sua comunidade para fazer o registo de nascimento?
- Se nós quisermos melhorar o conhecimento das pessoas sobre o registo de nascimento, quais as mensagens-chave devemos disseminar? Que canais de informação devemos usar?

Conclusão

- Quais na sua opinião foram as coisas mais importantes que acabámos de falar? (*Relembrar pontos-chave*).
- Há mais alguma coisa que você gostaria de discutir?
- Tem alguma pergunta para nós?
- Obrigado e fechar

Guião de entrevista com profundidade – partes interessadas centrais

Questões introdutórias / demográficas

- Género: (masculino/feminino)
- Quantos anos tem?
- O senhor/a senhora é casado/a?
- Onde mora?
- Quantas pessoas estão a viver em sua casa?
- Qual o seu nível de escolaridade (não sabe ler, primária, secundária, superior)?
- Quantos filhos tem?
- Quantos anos têm os seus filhos? São rapazes ou raparigas?
- Tem outras crianças em casa sob seus cuidados?
- Qual é a sua relação (parentesco) com estas crianças?
- Quantos anos têm estas crianças? São rapazes ou raparigas?
- Algum dos seus filhos tem uma deficiência?
- Qual é a sua função e como é que esta se relaciona com o registo de nascimento?
- Há quantos anos está nesta função?

O conhecimento, a compreensão e as percepções sobre o registo de nascimento

- O que é o registo de nascimento? O que é que isso significa?
- O que sabe sobre o processo de registo de nascimento?
- Com que idade acha que se deve registar uma criança? (quando nasce/1 mês/1 ano, 4 a 5 anos ou mais tarde etc.)?
- Onde é que a população acha que se deve fazer o registo de nascimento?
- Quais são os benefícios do registo de nascimento?
- Quais são as desvantagens do registo de nascimento?
- Quem pode ajudar as pessoas a fazerem o registo de nascimento e obter uma certidão de nascimento?
- Quem está envolvido nos serviços do registo de nascimento? Qual é o seu papel?
- Há alguma coisa sobre o registo de nascimento que não está claro para si? Tem alguma pergunta ou questão sobre isso?
- Você acha que as pessoas da sua comunidade têm um bom conhecimento sobre o registo de nascimento?

Fontes de informação/mensagens

- Como é que as pessoas ganham conhecimentos sobre o registo de nascimento (meios de comunicação massiva, comunidade, trabalhadores da saúde etc.)?
- Qual ou quem é a fonte de informação sobre o registo de nascimento mais *confiável* (na sua opinião)? Porquê? Qual é a fonte de informação que tem mais *impacto*?
- Acha que as mensagens sobre o registo de nascimento são boas e úteis? O que é que realmente funciona e o que não funciona?
- Até que ponto estas mensagens ou canais de informação influenciam as decisões/práticas da população?
- Você tem conhecimento de qualquer programa ou iniciativa relacionada com o registo de nascimento? O que é que fazem?

Experiência e prática

- O que motiva as pessoas a fazerem o registo de nascimento?
- Quais são as razões para as pessoas *não* registarem os filhos? Quem não tem o registo e porquê?
- Quais são os factores que influenciam essa decisão?
- Na sua opinião, existe uma divergência entre a teoria e a prática (ex. as pessoas sabem o que devem fazer, mas não o fazem)? Em caso afirmativo, qual é a razão para isso?

- O que iria motivar/facilitar as pessoas a registarem os seus filhos no futuro?
- Que mudanças já viu no processo de registo ao longo do tempo? (Mudanças Positivas e Negativas)
- Quais foram os desafios que você enfrentou no seu papel ligado ao registo? O que funciona e não funciona?

Experiência Individual

- Conte-nos a sua experiência quando nasceu o seu último filho (as práticas socio-culturais à volta do nascimento: como escolheram o serviço para apoiar com o parto; como escolheram os nomes e quem tomou a decisão; questão da atribuição/aceitação da paternidade; a adopção (formal/informal)?
- Você registou a criança? Se sim, conte-nos a sua experiência. *Solicitar a descrição narrativa.*
- Porque é que você registou a criança? Se não a registou, porquê não a registou? Que factores influenciaram essa decisão?
- Se registou a criança, quais foram os benefícios do registo? Teve alguma consequência negativa?
- Se você não registou a criança, está satisfeito com essa decisão? Porque está satisfeito / porque não está satisfeito? Quais foram os benefícios de não registar a criança? Você já sofreu alguma consequência negativa por não ter registado a criança?
- O que o iria motivar e tornar mais fácil para si registar os seus filhos no futuro?

Influência

- Quem foi e é envolvido ao nível comunitário na tomada de decisões sobre o registo? Quem influencia as decisões e prioridades individuais? E ao nível da comunidade? Quais são os aspectos positivos e negativos desta influência?
- Quem está envolvido na influência sobre o registo de nascimento no nível central (políticas e advocacia)? O que funciona e não funciona?

Experiência Individual

- Quem influenciou a sua própria decisão sobre o registo de nascimento? Falou sobre o assunto com o seu marido / mãe / sogra etc.? Quais eram as suas opiniões?
- Você teve alguma influência? De que maneira?

Melhorias

- Você acha que o processo de registo de nascimento poderia ser melhorada? Como? O que deve mudar?
- Você ou outros membros da comunidade já tentaram melhorar o acesso ao registo de nascimento? O que tem sido feito? Qual foi o resultado?
- Você acha que devemos incentivar as pessoas a registar os nascimentos? Porquê / Porque não?
- Como podemos ultrapassar os obstáculos ao registo de nascimento (*referir os pontos que a pessoa levantou anteriormente*).
- Quais seriam as formas mais eficazes para incentivar as pessoas a fazerem o registo de nascimento?
- Se nós quisermos melhorar o conhecimento das pessoas sobre o registo de nascimento, quais as mensagens-chave devemos disseminar? Que canais de informação devemos usar?

Conclusão

- Quais na sua opinião foram as coisas mais importantes que acabámos de falar? (*Relembrar pontos-chave*)
- Há mais alguma coisa que você gostaria de discutir?
- Tem alguma pergunta para nós?
- Obrigado e fechar

Guião de Grupo Focal – Pais, parentes e cuidadores das crianças menores de 5 anos

Questões introdutórias / demográficas

- Género: (masculino/feminino)
- Quantos anos tem?
- O senhor/a senhora é casado/a?
- Onde mora?
- Quantas pessoas estão vivem em sua casa?
- Qual o seu nível de escolaridade (não sabe ler, primária, secundária, superior)?
- Quantos filhos tem?
- Quantos anos têm os seus filhos? São rapazes ou raparigas?
- Tem outras crianças em casa sob seus cuidados?
- Qual é a sua relação (parentesco) com estas crianças?
- Quantos anos têm estas crianças? São rapazes ou raparigas?
- Algum dos seus filhos tem uma deficiência?

O conhecimento, a compreensão e as percepções sobre o registo de nascimento

- O que é o registo de nascimento? O que é que isso significa?
- O que sabe sobre o processo de registo de nascimento?
- Com que idade acha que se deve registar uma criança? (quando nasce/1 mês/1 ano, 4 a 5 anos ou mais tarde etc.)?
- Onde é que a população acha que se deve fazer o registo de nascimento?
- Quais são os benefícios do registo de nascimento?
- Quais são as desvantagens do registo de nascimento?
- Quem pode ajudar as pessoas a fazerem o registo de nascimento e obter uma certidão de nascimento?
- Quem está envolvido nos serviços do registo de nascimento? Qual é o seu papel?
- Há alguma coisa sobre o registo de nascimento que não está claro para si? Tem alguma pergunta ou questão sobre isso?
- Você acha que as pessoas da sua comunidade têm um bom conhecimento sobre o registo de nascimento?

Fontes de informação/mensagens

- Como é que você ficou a saber do registo de nascimento (meios de comunicação massiva, comunidade, trabalhadores da saúde etc.)?
- Qual ou quem é a fonte de informação sobre o registo de nascimento mais *confiável* (na sua opinião)? Porquê?
- Acha que as mensagens sobre o registo de nascimento são boas e úteis? O que é que realmente funciona e o que não funciona?
- Até que ponto estas mensagens ou canais de informação influenciaram as *suas* decisões/práticas?
- Você tem conhecimento de qualquer programa ou iniciativa relacionada com o registo de nascimento? O que é que fazem?

Experiência e prática

Experiência e prática Individual

- Conte-nos a sua experiência quando nasceu o seu último filho (as práticas socio-culturais à volta do nascimento: como escolheram o serviço para apoiar com o parto; como escolheram os nomes e quem tomou a decisão; questão da atribuição/aceitação da paternidade; a adopção (formal/informal)?
- Você registou a criança? Se sim, conte-nos a sua experiência. *Solicitar uma narrativa.*
- Porque é que você registou a criança? Se não a registou, porquê não a registou? Que factores influenciaram essa decisão?
- Se conseguiu registar a criança, quais foram os benefícios do registo? Teve alguma consequência negativa?

- Se você não registou a criança, está satisfeito com essa decisão? Porque está satisfeito / porque não está satisfeito? Quais foram os benefícios de não registrar a criança? Você já sofreu alguma consequência negativa por não ter registado a criança?
- Como foi tratado pelo pessoal de registo? Aspectos positivos / negativos? Desafios?
- O que o iria motivar e tornar mais fácil para si registar os seus filhos no futuro?

Experiência e prática Social

- As pessoas da vossa comunidade costumam registar os nascimentos? Porquê / porque não registam? Se costumam registar, onde vão e quando (na idade da criança)? Como costumam fazer o registo?
- Caso as pessoas tenham conhecimento sobre o registo de nascimento mas ainda assim não o fazem, qual é a razão?
- Será que mais pessoas fazem o registo de nascimento agora do que faziam no passado? Porquê?

Influência

- Quem influenciou a sua decisão sobre o registo de nascimento? Falou sobre o assunto com o seu marido / mãe / sogra etc.? Quais eram as suas opiniões?
- Geralmente quem influencia as decisões sobre o registo de nascimento na sua comunidade? Quais são os aspectos positivos e negativos dessa influência?
- A equipa da Saúde / ou da Conservatória/Loja de Registo teve alguma influência sobre si? De que maneira?

Sugestões/melhorias

- Você acha que o processo de registo de nascimento poderia ser melhorado? Como? O que deve mudar?
- Você acha que devemos incentivar as pessoas a registar os nascimentos? Porquê / Porque não?
- Como podemos ultrapassar os obstáculos ao registo de nascimento (*referir os pontos que a pessoa levantou anteriormente*).
- Quais seriam as formas mais eficazes para o incentivar a si / e à sua comunidade para fazer o registo de nascimento?
- Se nós quisermos melhorar o conhecimento das pessoas sobre o registo de nascimento, quais as mensagens-chave que devemos disseminar? Que canais de informação devemos usar?

Conclusão

- Quais na sua opinião foram as coisas mais importantes que acabámos de falar? (*Relembrar pontos-chave*).
- Há mais alguma coisa que você gostaria de discutir?
- Tem alguma pergunta para nós?
- Obrigado e fechar

Guião de Grupo Focal – Lideranças Comunitárias

Questões introdutórias / demográficas

- Género: (masculino/feminino)
- Quantos anos tem?
- O senhor/a senhora é casado/a?
- Onde mora?
- Quantas pessoas estão a viver em sua casa?
- Qual o seu nível de escolaridade (não sabe ler, primária, secundária, superior)?
- Quantos filhos tem?
- Quantos anos têm os seus filhos? São rapazes ou raparigas?
- Tem outras crianças em casa sob seus cuidados?
- Qual é a sua relação (parentesco) com estas crianças?
- Quantos anos têm estas crianças? São rapazes ou raparigas?
- Algum dos seus filhos tem uma deficiência?

O conhecimento, a compreensão e as percepções sobre o registo de nascimento

- O que é o registo de nascimento? O que é que isso significa?
- O que sabe sobre o processo de registo de nascimento?
- Com que idade acha que se deve registar uma criança? (quando nasce/1 mês/1 ano, 4 a 5 anos ou mais tarde etc.)?
- Onde é que a população acha que se deve fazer o registo de nascimento?
- Quais são os benefícios do registo de nascimento?
- Quais são as desvantagens do registo de nascimento?
- Quem pode ajudar as pessoas a fazerem o registo de nascimento e obter uma certidão de nascimento?
- Quem está envolvido nos serviços do registo de nascimento? Qual é o seu papel?
- Há alguma coisa sobre o registo de nascimento que não está claro para si? Tem alguma pergunta ou questão sobre isso?
- Você acha que as pessoas da sua comunidade têm um bom conhecimento sobre o registo de nascimento?

Fontes de informação/mensagens

- Como é que você ficou a saber do registo de nascimento (meios de comunicação massiva, comunidade, trabalhadores da saúde etc.)?
- Como é que as pessoas na sua comunidade costumam ficar a saber do registo de nascimento?
- Qual ou quem é a fonte de informação sobre o registo de nascimento mais *confiável* (na sua opinião)? Porquê?
- Acha que as mensagens sobre o registo de nascimento são boas e úteis? O que é que realmente funciona e o que não funciona?
- Até que ponto estas mensagens ou canais de informação influenciaram as *suas* decisões/práticas?
- Você tem conhecimento de qualquer programa ou iniciativa relacionada com o registo de nascimento? O que é que fazem?

Experiência e prática

Experiência e prática Individual

- Conte-nos a sua experiência quando nasceu o seu último filho (as práticas socio-culturais à volta do nascimento: como escolheram o serviço para apoiar com o parto; como escolheram os nomes e quem tomou a decisão; questão da atribuição/aceitação da paternidade; a adopção (formal/informal)?
- Você registou a criança? Se sim, conte-nos a sua experiência. *Solicitar uma narrativa.*
- Porque é que você registou a criança? Se não a registou, porquê não a registou? Que factores influenciaram essa decisão?
- Se conseguiu registar a criança, quais foram os benefícios do registo? Teve alguma consequência negativa?

- Se você não registou a criança, está satisfeito com essa decisão? Porque está satisfeito / porque não está satisfeito? Quais foram os benefícios de não registrar a criança? Você já sofreu alguma consequência negativa por não ter registado a criança?
- Como foi tratado pelo pessoal de registo? Aspectos positivos / negativos? Desafios?
- O que o iria motivar e tornar mais fácil para si registrar os seus filhos no futuro?

Experiência e prática Social

- As pessoas da vossa comunidade costumam registrar os nascimentos? Porquê / porque não registam? Se costumam registrar, onde vão e quando (na idade da criança)? Como costumam fazer o registo?
- Caso as pessoas tenham conhecimento sobre o registo de nascimento mas ainda assim não o fazem, qual é a razão?
- Será que mais pessoas fazem o registo de nascimento agora do que faziam no passado? Porquê?
- Você tem algum papel no registo de nascimento? Em caso afirmativo, qual é o seu papel?

Influência

- Quem influenciou a sua decisão sobre o registo de nascimento? Falou sobre o assunto com o seu marido / mãe / sogra etc.? Quais eram as suas opiniões?
- Geralmente quem influencia as decisões sobre o registo de nascimento na sua comunidade? Quais são os aspectos positivos e negativos dessa influência?
- A equipa da Saúde / ou da Conservatória/Loja de Registo teve alguma influência sobre si? De que maneira?
- Você tem alguma influência sobre as outras pessoas? De que maneira?

Sugestões/melhoramentos

- Você acha que o processo de registo de nascimento poderia ser melhorado? Como? O que deve mudar?
- Você ou outros membros da comunidade já tentaram melhorar o acesso ao registo de nascimento? O que tem sido feito? Qual foi o resultado?
- Você acha que devemos incentivar as pessoas a registrar os nascimentos? Porquê / Porque não?
- Como podemos ultrapassar os obstáculos ao registo de nascimento (*referir os pontos que a pessoa levantou anteriormente*).
- Quais seriam as formas mais eficazes para o incentivar a si / e à sua comunidade para fazer o registo de nascimento?
- Se nós quisermos melhorar o conhecimento das pessoas sobre o registo de nascimento, quais as mensagens-chave devemos disseminar? Que canais de informação devemos usar?

Conclusão

- Quais na sua opinião foram as coisas mais importantes que acabámos de falar? (*Relembrar pontos-chave*).
- Há mais alguma coisa que você gostaria de discutir?
- Tem alguma pergunta para nós?
- Obrigado e fechar

Guião de Grupo Focal – Parteiras Tradicionais

Questões introdutórias / demográficas

- Género: (masculino/feminino)
- Quantos anos tem?
- O senhor/a senhora é casado/a?
- Onde mora?
- Quantas pessoas estão a viver em sua casa?
- Qual o seu nível de escolaridade (não sabe ler, primária, secundária, superior)?
- Quantos filhos tem?
- Quantos anos têm os seus filhos? São rapazes ou raparigas?
- Tem outras crianças em casa sob seus cuidados?
- Qual é a sua relação (parentesco) com estas crianças?
- Quantos anos têm estas crianças? São rapazes ou raparigas?
- Algum dos seus filhos tem uma deficiência?

O conhecimento, a compreensão e as percepções sobre o registo de nascimento

- O que é o registo de nascimento? O que é que isso significa?
- O que sabe sobre o processo de registo de nascimento?
- Com que idade acha que se deve registar uma criança? (quando nasce/1 mês/1 ano, 4 a 5 anos ou mais tarde etc.)?
- Onde é que a população acha que se deve fazer o registo de nascimento?
- Quais são os benefícios do registo de nascimento?
- Quais são as desvantagens do registo de nascimento?
- Quem pode ajudar as pessoas a fazerem o registo de nascimento e obter uma certidão de nascimento?
- Quem está envolvido nos serviços do registo de nascimento? Qual é o seu papel?
- Há alguma coisa sobre o registo de nascimento que não está claro para si? Tem alguma pergunta ou questão sobre isso?
- Você acha que as pessoas da sua comunidade têm um bom conhecimento sobre o registo de nascimento?

Fontes de informação/mensagens

- Como é que você ficou a saber do registo de nascimento (meios de comunicação massiva, comunidade, trabalhadores da saúde etc.)?
- Como é que as pessoas na sua comunidade costumam ficar a saber do registo de nascimento?
- Qual ou quem é a fonte de informação sobre o registo de nascimento mais *confiável* (na sua opinião)? Porquê?
- Acha que as mensagens sobre o registo de nascimento são boas e úteis? O que é que realmente funciona e o que não funciona?
- Até que ponto estas mensagens ou canais de informação influenciaram as *suas* decisões/práticas?
- Você tem conhecimento de qualquer programa ou iniciativa relacionada com o registo de nascimento? O que é que fazem?

Experiência e prática

Prática profissional Individual

- Como Parteira Tradicional, como está a senhora envolvida no registo de nascimento?
- Conte-nos sobre a sua função? Quais são os desafios? Como podiam melhorar (*Solicitar uma narrativa*).

Experiência e prática Individual

- Conte-nos a sua experiência quando nasceu o seu último filho (as práticas socio-culturais à volta do nascimento: como escolheram o serviço para apoiar com o parto; como escolheram os nomes e quem tomou a decisão; questão da atribuição/aceitação da paternidade; a adopção (formal/informal)?
- Você registou a criança? Se sim, conte-nos a sua experiência. *Solicitar uma narrativa*.

- Porque é que você registou a criança? Se não a registou, porquê não a registou? Que factores influenciaram essa decisão?
- Se conseguiu registar a criança, quais foram os benefícios do registo? Teve alguma consequência negativa?
- Se você não registou a criança, está satisfeito com essa decisão? Porque está satisfeito / porque não está satisfeito? Quais foram os benefícios de não registar a criança? Você já sofreu alguma consequência negativa por não ter registado a criança?
- Como foi tratado pelo pessoal de registo? Aspectos positivos / negativos? Desafios?
- O que o iria motivar e tornar mais fácil para si registar os seus filhos no futuro?

Experiência e prática Social

- As pessoas da vossa comunidade costumam registar os nascimentos? Porquê / porque não registam? Se costumam registar, onde vão e quando (na idade da criança)? Como costumam fazer o registo?
- Será que mais pessoas fazem o registo de nascimento agora do que faziam no passado? Porquê?
- O que iria motivar/facilitar as pessoas para fazerem o registo dos seus filhos no futuro?
- Quais são os benefícios do registo de nascimento? Quais são as consequências negativas de *não* registrar os filhos?

Influência

- Geralmente quem influencia as decisões sobre o registo de nascimento na sua comunidade? Quais são os aspectos positivos e negativos dessa influência?
- Qual é a influência que as Parteiras Tradicionais e pessoal técnico da saúde ou de registo têm no registo de nascimento? Quanto eficaz é a vossa influência?
- Quem influenciou a sua decisão sobre o registo de nascimento? Falou sobre o assunto com o seu marido / mãe / sogra etc.? Quais eram as suas opiniões?
- Você tem alguma influência sobre as outras pessoas? De que maneira?

Sugestões/melhoramentos

- Você acha que o processo de registo de nascimento poderia ser melhorado? Como? O que deve mudar?
- Você ou outros membros da comunidade já tentaram melhorar o acesso ao registo de nascimento? O que tem sido feito? Qual foi o resultado?
- Você acha que devemos incentivar as pessoas a registar os nascimentos? Porquê / Porque não?
- Como podemos ultrapassar os obstáculos ao registo de nascimento (*referir os pontos que a pessoa levantou anteriormente*).
- Quais seriam as formas mais eficazes para o incentivar a si / e à sua comunidade para fazer o registo de nascimento?
- Se nós quisermos melhorar o conhecimento das pessoas sobre o registo de nascimento, quais as mensagens-chave devemos disseminar? Que canais de informação devemos usar?

Conclusão

- Quais na sua opinião foram as coisas mais importantes que acabámos de falar? (*Relembrar pontos-chave*).
- Há mais alguma coisa que você gostaria de discutir?
- Tem alguma pergunta para nós?
- Obrigado e fechar

Workshop de crianças e adolescentes

Introdução (10 min)

- Explicação do estudo: específico, visual, simplificado e contextualmente relevante.
- Apresentar informações sobre o objectivo da sessão e como as informações produzidas serão utilizadas de forma clara.
- Agradecer a participação de todos, reiterar a confidencialidade e o anonimato. Explicar que não há respostas certas ou erradas e que os participantes são livres de parar a entrevista ou deixar de participar a qualquer momento sem consequências negativas.
- Definir as regras básicas/acordo de grupo para reforçar a importância da confidencialidade. Assegurar que os participantes vão manter a confidencialidade em relação às opiniões e experiências dos outros.

Quebra-gelo para apresentar o grupo (5 min.)

Por exemplo: o grupo organiza-se num círculo; cada pessoa grita o seu nome e uma ação ou um símbolo que represente algo sobre eles e como eles estão a sentir-se naquele momento. Por exemplo gritar "Maria" e manter os polegares para cima, em seguida, todos os outros no círculo tem de copiar o nome e a acção.

História círculos/cronogramas sobre o registo (20 min)

- As crianças/adolescentes estão separados em pares (com facilitador para as crianças mais novas)
- Cada um conta uma história/cronograma sobre o registo ou não registo de nascimento nas suas famílias. Falam das suas experiências e o que aconteceu como resultado; as vantagens e/ou desvantagens do registo. Fazem desenhos ou pontos escritos para ilustrar.
- Grupo junta-se novamente e apresenta os seus cronogramas para todo o grupo através do círculo de histórias
- Discussão

As informações e o processo de tomada de decisão (Quebra gelo/vitalizador) (15 min)

- Atribuir um ponto na sala que representa figuras diferentes que possam influenciar decisões ou fornecer informações (mãe, pai, igreja, equipe de saúde, rádio etc.).
- Gritar uma série de questões, ex.: "quem escolheu o nome do seu irmão/irmã mais novo(a)? ", "o que sabe sobre o registo de nascimento? "; quem decidiu registar ou não registar o seu irmão/irmã mais novo(a)? ", "como gostaria de receber informações sobre o registo de nascimento, a saúde , etc. - os participantes têm de se deslocar para o ponto na sala indicando quem decide/quem influencia/as fontes de informação
- O Facilitador regista os números por opção e coloca perguntas de seguimento, conforme apropriado
- Discussão

Drama/papel a desempenhar com base em um círculo de estórias: as barreiras dos capacitadores e soluções (45 min)

- Em grupos de 3 a 4 analisar:
 - As principais razões para fazer ou não o registo de nascimento. Os obstáculos e os factores impulsionadores (que promovem o registo). Os resultados do não registo de nascimento.
 - Os factores que actualmente facilitam o registo. O que permitiria/motivaria as pessoas a fazerem o registo de nascimento no futuro.
 - Sugestões sobre a forma de melhorar o registo.
 - Como as pessoas podem ser motivadas para registar os filhos (mecanismos de comunicação)
- Os grupos preparam um curto papel a desempenhar e executar perante o resto do grupo
- Perguntas e debate

Discussão e Conclusão (10 min)

- Quaisquer outros pontos para adicionar
- Sugestões
- Obrigado e finalizar

ESTUDO SOBRE O REGISTO DE NASCIMENTO - CAP - Prestadores de Serviços

A: INFORMAÇÕES PRELIMINARES

Q1 Código

Q2 Província

- Luanda
- K Sul.....
- Malange
- Uige
- Moxico.....
- Huila
- Bié

Q3 Tipo de Local

- Capital Municipal.....
- Município Rural
- Município Isolado
- Luanda - *sem* Loja de Registo
- Luanda - *com* Loja de Registo

Q4 Genero de Respondente

- Masculino
- Feminino

Q5 Idade

- 18 a 25
- 26 a 30
- 31 a 35
- 36 a 40
- 41 a 45
- 46 a 50
- 51 a 55
- 56 a 60
- 60+

Q6 Função (resposta única)

- Conservador.....
- Conservador Adjunto.....
- Adjunto
- Notário.....
- Técnico de Registo
- Responsável para Registo noutra lugar ex Centro Saúde, Administração.
- Obstetra
- Enfermeira parteira
- Enfermeiro.....
- Agente Comunitário de Saúde
- ADECO (Agentes para Des Comunitário).....
- Parteira Tradicional
- Director de Escola ou Professor
- Educador não formal.....
- Outro

Q7 Há quanto tempo está nesta função? (resposta única)

- Menos de 2 anos
- 2 a 5 anos
- 6 a 8 anos
- 9 anos ou mais.....

Q8 A sua função está ligada directamente ou indirectamente ao registo de nascimento? (resposta única)

- Directamente - sou membro de uma equipa num posto de registo
- Indirectamente - não é o meu papel principal mas a minha função é oficialmente mandatado
- Indirectamente - não é o meu papel principal e meu papel não está mandato
- Outro

Q9 Se respondeu Outro a Q8, explicar

Q12 Destas, quantas têm RN?

Q10 Qual é o seu nível de escolaridade (resposta única)

- Nenhum.....
- Primário
- Primeiro ciclo.....
- Segundo ciclo.....
- Superior.....

Q13 Quantas não têm?

Q11 Número de crianças até 17 anos que vive na sua casa?

Q14 Se tem crianças não registadas, quais são as razões?

B: Provedor Conhecimento sobre Registo de Nascimento

Q15 Até que idade é o Registo de Nascimento gratuito (resposta única)

- 0 a 2 anos
- 3 a 4 anos
- 5 anos
- 6+ anos

Q17 O Boletim (cédula) de nascimento pode ser emitido por (resposta múltipla):

- Autoridades tradicionais (sobas).....
- Parteiras tradicionais.....
- Os líderes religiosos.....
- As unidades de saúde.....
- As Adminstrações Municipais e Comunais
- Conservatória/Loja de Registo.....
- Não sabe

Q16 O que deve ser feito se os pais de uma criança não têm documentos de registo civil? (resposta única)

- A declaração pode ser feita por dois adultos responsáveis (soba, líder religioso)
- Não sei
- Não podem ser registadas
- Outro, favor especificar

Q18 Como você qualifica o seu conhecimento do registo de nascimento? (resposta única)

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Fraco
- Muito fraco
- Não existente
- Other

Especifique

Q19 Onde adquiriu o seu conhecimento sobre o processo de registo de nascimento? (resposta múltipla)

- Formação formal.....
- Formação informal durante o serviço
- Colegas da mesma profissão
- Colegas de outra profissão
- Não sei muito sobre o processo
- Outro, especifique

Q22 Se Q 21 for sim, em que área? (resposta múltipla)

- Informática
- Atendimento ao público.....
- Arquivos
- Legislação
- Outros
- Especifique

Q20 Há quanto tempo foi a última formação? (resposta única)

- Há menos de 6 meses
- Entre 6 meses e 1 ano
- Entre 1 e 2 anos
- Mais que 2 anos

Q21 Considera que precisa de mais formação (sobre o RN) na sua função? (resposta única)

- Sim
- Não

Q23 Como gostaria de receber mais informações/formação sobre RN na sua função? (resposta múltipla)

- Formação formal
- No dia a dia aprendizagem/suporte
- Material de leitura.....
- Através do telemóvel.....
- Outras formas de tecnologia e comunicação

Experiências dos provedores de fornecer serviços de RN

NB: Questões 24 a 27 são apenas para profissionais de Registo (Conservadores, Técnicos de Registo)

Q24 Em geral, como classificaria o seu nível de motivação com o seu trabalho? (resposta única)

- Muito motivado
- Motivação média
- Pouco motivado
- Muito pouco motivado

Q25 Quais são os principais constrangimentos na sua função, relacionado com o RN? (Não marque mais que 3 opções)

- O meu papel no que diz respeito ao registo de nascimento não é clara
- Insuficientes recursos materiais.....
- Recursos humanos insuficientes
- Não há tempo suficiente para o RN.....
- Falta de conhecimento/entendimento da comunidade
- Comunidade não prioriza o RN.....
- Falta de formação/conhecimento.....
- Falta de apoio e acompanhamento técnico...
- Processo de RN é complicado.....
- Outros colegas não funcionam bem
- Outro, especifique

Q26 Quais são os principais factores que mais motivam você a trabalhar com RN? (Não marque mais que 3 opções)

- Os meus colegas trabalham bem juntos
- Eu acredito no valor de RN
- Gosto de trabalhar com e para a minha comunidade.....
- Tenho boa supervisão e apoio
- Tenho boa formação
- O processo é simples
- É apenas um emprego.....
- Eu recebo dinheiro adicional trabalhando com RN
- Outros
- Especifique

Q27 Como pode a experiência de trabalhar com RN ser melhorado?

Percepções dos provedores da prática do RN na área

Q28 Na sua opinião, é importante - ou não - para os pais registarem as crianças no início da vida? Ou seja com menos de cinco anos? (resposta única)

- Extremamente importante.....
- Muito Importante
- Importante
- Não muito importante.....
- Sem importância nenhuma

Q30 Qual é a sua opinião sobre a aderência ao RN na sua área? (resposta única)

- Muito alta.....
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito baixa
- Não sabe.....

Q29 Porquê? Por favor, dê mais detalhes/comentários

Q31 Se a resposta à Q30 for média ou baixa, quais são as principais razões para isso - na sua opinião? (Não marque mais que 5 opções)

- Posto de Registo muito cheio
- Serviços de Registo muito ao longe/dificuldade de acesso.....
- Muito caro
- Registam um número limitado por dia o que resulta em elevados tempos de espera.....
- É difícil conseguir por o nome da criança na lista diária para ser registada.....
- Tem que pagar para o nome da criança entrar na lista diária
- Ainda não há sistema nas Maternidades ou Salas de Parto
- Não é uma prioridade.....
- Estilo de vida nomadica
- Processo muito complicado e demorado.....
- As pessoas não conhecem o processo
- Os pais não têm registo civil (BI)
- Os pais não têm uma declaração de nascimento
- Identidade do Pai desconhecido
- As mães solteiras.....
- O nome não é escolhido no momento do nascimento.....
- Outro

Q32 Especifique

Q33 Se a resposta à Q30 foi alta, o que você acha que são as principais razões para isso? (não marque mais que 5 opções)

- Perto do Posto de Registo ou Conservatória.
- É gratuito.....
- As pessoas priorizam o RN.....
- É necessário para as pessoas terem acesso aos serviços/educação
- É um processo simples.....
- Pessoas encorajadas por mensagens através de rádio, TV, folhetos, cartazes, TICs, SMS etc. (especifique em baixo).....
- Pessoas motivadas pelo pessoal de saúde...
- Pessoas motivadas por pessoa de outros serviços
- Pessoas motivadas por líderes locais (soba, padre, líder comunitário (especifique em baixo)
- Pessoas motivadas pela sua comunidade....
- Pessoas motivadas pela sua família.....
- Outro

Explique

Q34 Como podem ser aumentadas as taxas de RN? (Não marque mais que 3 opções)

- Mais Postos de Registo, mais próximas da população.....
- Mais funcionários
- Papel e funções mais claros (de todo o pessoal envolvido)
- Mais recursos.....
- Mais mensagens para sensibilizar a comunidade.....
- Mais mensagens para a priorização comunitária.....
- Mais formação do pessoal de registo
- Mais formação para outros profissionais envolvidos
- Mais formação para os líderes comunitários .
- Mais apoio/supervisão do pessoal.....
- Processo de registo simplificado
- Processo de registo gratuito
- Outro

Especifique

Percepções dos Provedores das mensagens sobre o RN na localidade

Q35 Quais são as principais fontes de informações sobre o RN para a comunidade? (resposta múltipla)

- Televisão
- Rádio
- Cartazes
- Folhetos
- Mensagens de Telefone
- Informações do pessoal de registo
- Informações da equipe de saúde
- Informações de outros funcionários
- Informações de outros membros da família ..
- Informações dos membros da comunidade...
- Outro

Especifique

Q36 Estas mensagens são eficientes? (resposta única)

- Muito eficiente
- Eficiente
- Razoável
- Não muito eficiente
- Não eficiente de maneira nenhuma

Q37 Se você considera as mensagens muito eficiente ou eficiente, porquê? (resposta múltipla)

- A informação é clara
- Os meios de comunicação utilizados são os melhores
- As mensagens são convincentes e motivam as pessoas a registarem
- As pessoas confiam na fonte
- Outro

Especifique

Q38 Se você considera as mensagens pouco ou não eficientes, porquê? (resposta múltipla)

- A informação não é clara
- As pessoas não confiam na fonte
- As mensagens não são convincentes e não motivam as pessoas a registarem
- Os meios utilizados não são os melhores
- Outro

Especifique

Q39 Qual seria a forma mais eficaz? (não marque mais que 3 opções)

- Rádio
- Cartazes
- Folhetos
- Mensagens de Telefone
- Informações do pessoal de registo
- Informações da equipe de saúde
- Informações de outros funcionários
- Informações de outros membros da família ..
- Informações dos membros da comunidade...
- Outro

Especifique

Q40 Quais as mensagens você acha iriam motivar as pessoas para registarem?

Q41 Quaisquer outros comentários?

GUIÃO PARA OBSERVAÇÃO

Q1 Data

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Q2 Município

Q3 Local

Q4 Quando foi inaugurado o Conservatório/
Posto (a ser respondido pelo Conservador)

Q5 Horário de funcionamento do Posto (a ser respondido pelo Conservador):

Q6 Número de pessoal ligado ao RN (a ser respondido pelo Conservador):

--	--

Q7 Número de funcionários presente (a ser respondido pelo Conservador)

--	--

OBSERVAÇÃO

Q8 Quem está a conduzir o processo de registo com os usuários do serviço? (Resposta múltipla)

- Conservador
- Conservador-Adjunto
- Técnico de Registo
- Notário
- Equipe de registo móvel.....
- Outro (por favor especifique)

Q9 Existe uma lista de crianças a registar hoje?
Ou é feito com base em quem aparece?
(Resposta única)

- Existe uma lista
- Quem aparece
- Outro

Q10 Se Q9. é outro, explicar

Q11 Número de usuários de serviço presente:

--	--	--

Q12 Mecanismo de gravação de dados utilização:
(Resposta única)

- Electronic
- Papel e caneta
- Nenhum visivelmente em uso
- Outro.....
- Especifique

Q13 Quanto tempo em média demorra para fazer o registo (observar um completo processo de registo)? (em minutos/horas)

Q14 Quais são os problemas encontrados no registo: (resposta múltipla)

- Falta de documentos.....
- Documentos incorrectos
- Falta de entendimento do processo
- Nenhum problema encontrado.....
- Outro.....
- Especifique

Q15 Explicar os problemas encontrados (caso haja algo diferente e relevante)

Q17 Recursos/materiais checklist: (resposta múltipla)

- Cadeira/Mesa adequadas
- Cartazes/info nas paredes, folhetos.....
- Eletricidade
- Computador
- Impressora.....
- Outro (por favor especifique)

Q16 Resposta ao problema pelo provedor. (resposta única)

- Explicação detalhada
- Breve explicação.....
- Não há explicação.....
- N/A nenhum problema encontrado.....
- Outro (por favor especifique)

Q18 Classificar os seguintes aspectos (resposta única por linha):

	Bom	Adequado	Fraco
Espaço disponível	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privacidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fluxo de utilizadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maneira de comunicar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade e dos dados registado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de registo de dados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUESTÕES A RESPONDER

Q19 Funções no Posto: (resposta única por linha)

	1	2 a 3	4 a 6	7 a 10	Mais que 10
Conservador	<input type="checkbox"/>				
Conserv-Adjunto	<input type="checkbox"/>				
Téc de Registo	<input type="checkbox"/>				
Notário	<input type="checkbox"/>				
Equipa Móvel	<input type="checkbox"/>				
Outro	<input type="checkbox"/>				

Especifique

Q20 Quantas fichas são distribuídas por dia?

Q21 Quem aflui/procura os serviços? (resposta múltipla)

- As mães.....
- Pais.....
- As mães e os pais juntos
- Outros cuidadores familiares
- Outros cuidadores não-familiares
- Outro (por favor especifique)

Especifique

Q22 Número de pessoas registadas ontem:

Menor de 5 anos			
Maior de 5 anos			
Total			

Q24 Os registos estão actualizados até à data
(resposta única)

Sim

Não

Não há registos presentes

Q25 Pagou pelo registo? (resposta única)

Sim

Não

Não sabe

Q23 Número de pessoas registadas no mês
anterior:

Menor de 5 anos				
Maior de 5 anos				
Total				

Q26 Outras principais observações/notas:

Apêndice 2 – Ficha de Consentimento

Estudo sobre Registo de Nascimento em Angola

Justificação

Este estudo irá melhorar a nossa compreensão do registo de nascimento em Angola e sobre a forma como as pessoas recebem informações sobre ele, a fim de melhorar a forma como é comunicada no futuro. O estudo irá utilizar as informações da comunidade e também de pessoas que trabalham nos serviços de registo, a fim de melhor compreender o conhecimento, as atitudes e as práticas em torno do registo de nascimento.

Entrevista/grupos focais

Para este fim, nós gostaríamos de falar com o seu filho ou criança/adolescente a seu cargo sobre as questões relativas ao registo de nascimento. Especificamente:

- As percepções e experiências sobre o registo de nascimento.
- As razões pelas quais, na sua opinião, as crianças com 5 anos ou menos são/não são registadas;
- Quais são as mensagens que ele/ela conhece sobre registo de nascimento e como são disseminadas.
- As suas ideias sobre como ultrapassar estes desafios e de que forma as informações podem espalhar-se para incentivar as pessoas a, no futuro, efectuarem o registo de nascimento.

A conversa terá a duração de cerca de 90 minutos . A participação é voluntária. A criança tem o direito de se retirar da discussão a qualquer momento, sem razão e sem qualquer problema. Não existe um custo associado à sua participação . No nosso entender não existe qualquer risco de ele/ela participarem.

Asseguramos que todas as informações, opiniões e experiências partilhadas pelo seu filho/a são mantidas confidenciais e serão utilizadas apenas para a finalidade do estudo descrito. Não vamos usar o nome dele/a . Você e/ou o seu filho pode fazer quaisquer perguntas relacionadas com o estudo às quais iremos responder para sua tranquilidade. Com sua permissão, poderemos fazer uma gravação de áudio de nossas conversas para registo interno. A gravação será destruída no final do estudo. Com a sua permissão poderemos também tirar uma fotografia. Pode ser usada para a finalidade do presente estudo ou ser incluída em publicações académicas e outros materiais para Anthrologica ou UNICEF. Se a foto for publicada ele/ela não será identificado pelo nome e a confidencialidade dos processos será sempre assegurada.

Para a recolha de informações para a realização deste estudo solicitamos o seu consentimento e agradecemos muito a sua ajuda e cooperação. Se você tiver quaisquer perguntas sobre este estudo, você poderá entrar em contato com ...

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Tendo sido informado detalhadamente sobre a finalidade e a natureza do presente estudo.
Tendo recebido respostas satisfatórias a todas as minhas perguntas referentes a este estudo.
Decidi que o meu filho pode participar voluntariamente e pode retirar-se a qualquer momento e por qualquer motivo.

Eu concordo que a sua conversa seja gravada.

Quero dar o meu consentimento informado para o meu filho participar neste estudo e autorizo que seja tirada uma fotografia sua como parte do estudo.

Nome do pai/mãe/cuidador

Assinatura

Data

Nome do jovem participante

Nome de uma testemunha

Assinatura

Data

Como testemunha deste documento, garanto que as informações acima foram transmitidas com precisão ao participante. Garanto também que decidiram participar no presente estudo de forma livre e voluntária.

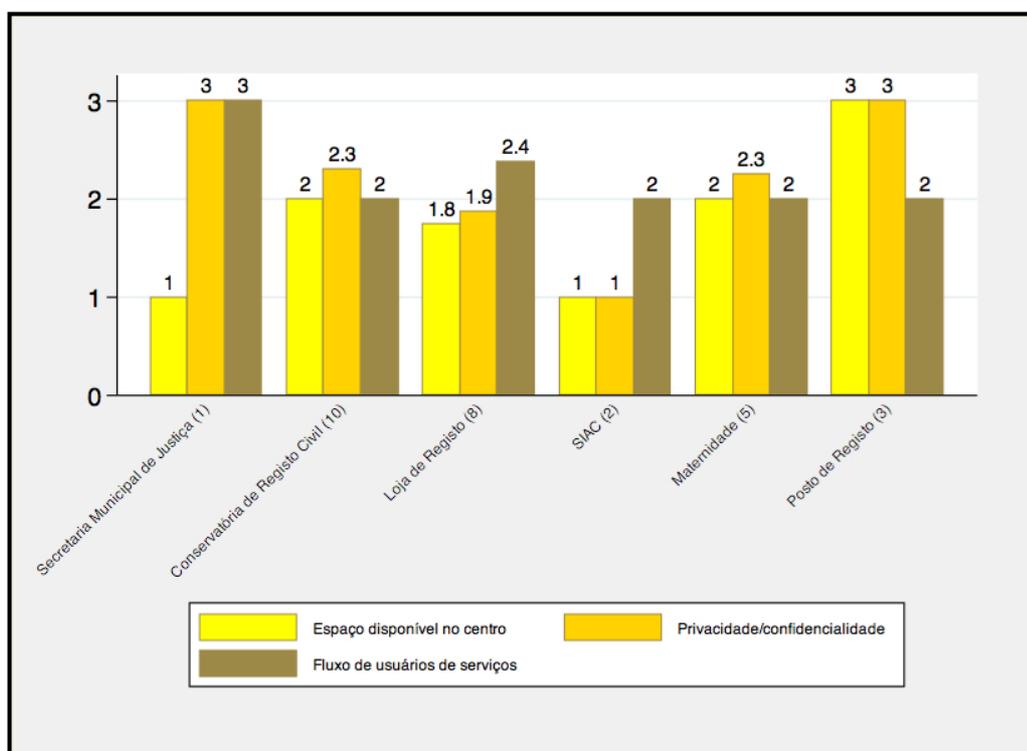
Apêndice 3 – Dados Quantitativos

Este apêndice apresenta os gráficos da análise dos dados quantitativos recolhidos através do inquérito de CAP realizado com o pessoal de registo de saúde (n=208) e os dados de observação recolhidos através de questionários realizados nos postos de registo que foram visitados durante o estudo (n=29). Uma breve narrativa acompanha os gráficos mas isto deveria ser contextualizado através da triangulação com a análise qualitativa apresentada no relatório.

Estes dados apenas representam os grupos de provedores de serviços (pessoal de Saúde e de Registo), dado que as metodologias quantitativas não foram usadas com os grupos de usuários de serviço. Os dados apresentados abaixo são desagregados por tipo de pessoal, tipo de posto e tipo de localização. Dado que o pessoal de Saúde não estava directamente envolvido na provisão de serviços de registo, as suas respostas tendiam a estar mais correlacionadas com as percepções dos usuários de serviços (conforme a triangulação com os dados qualitativos) em vez do pessoal de registo.

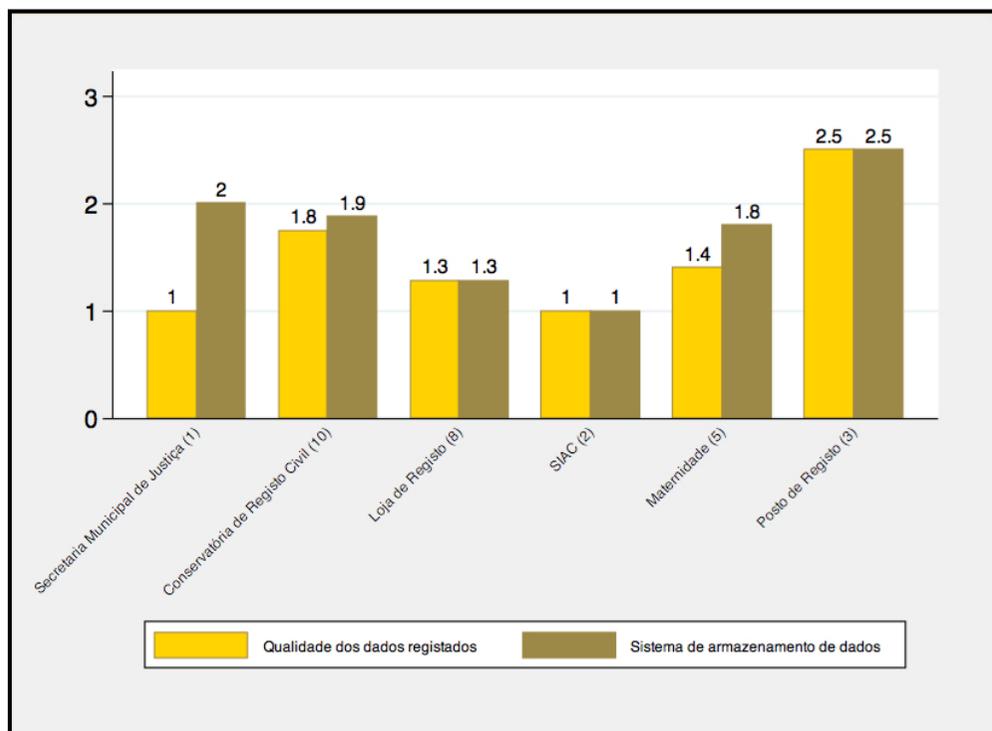
Os Gráficos 1 à 5 baseiam-se nos dados de observação e os Gráficos 6 a 19 baseiam-se nos dados do inquérito de CAP.

Gráfico 1: Qualidade média da infra-estrutura por posto de registo observado (1: boa, 2: adequada, 3: má)



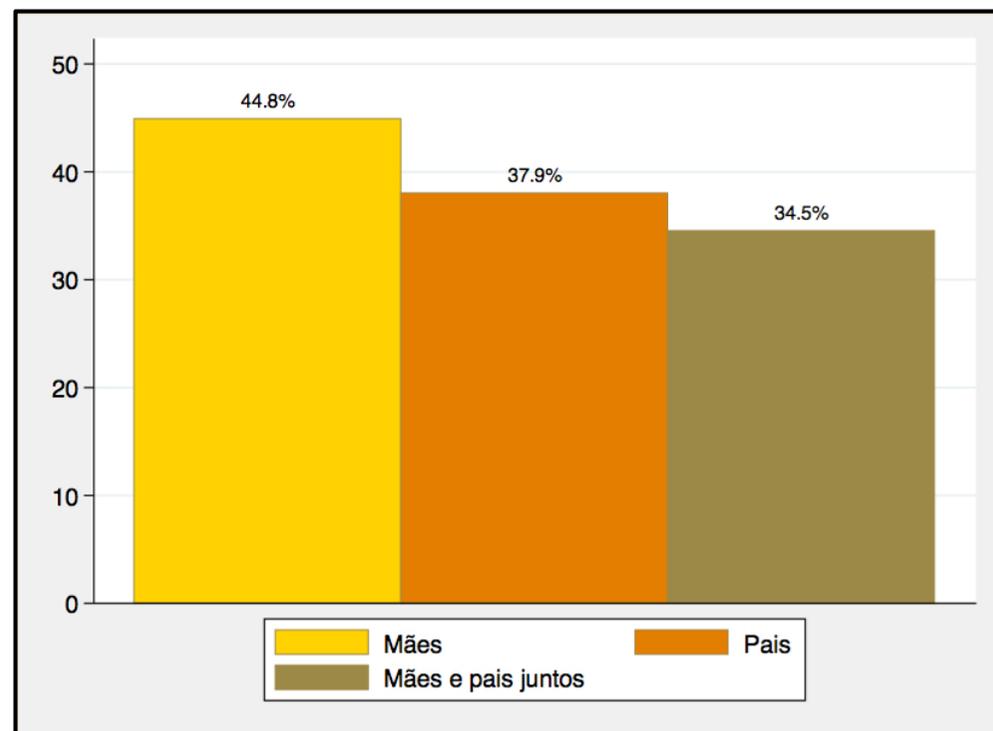
Este gráfico baseia-se nos dados observados. Reflecte uma avaliação da qualidade da infra-estrutura em termos do espaço disponível, da privacidade e do fluxo de usuários de serviços nas diferentes instalações que foram visitadas (os números entre parêntesis indicam a quantidade de instalações visitadas conforme o tipo). Quanto mais baixa a barra, melhor é a avaliação. As duas instalações com serviços integrados (os SIAC e as lojas) apresentam os melhores resultados nas três categorias.

Gráfico 2: Qualidade média da gestão de dados por posto de registo observado (1: boa, 2: adequada, 3: má)



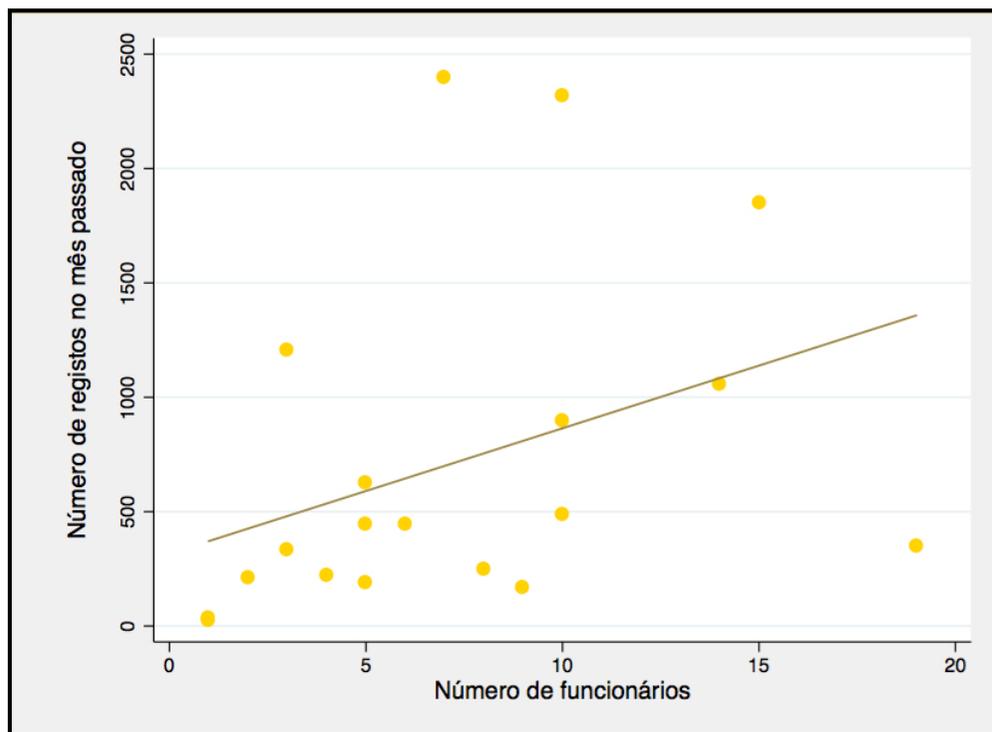
Este gráfico ilustra a qualidade da gestão de dados observada pela equipa de pesquisa que visitou a instalação. De novo, a barra baixa representa uma boa avaliação. Enquanto os dois critérios (a qualidade dos dados registados e o sistema de armazenamento de dados) se consideram bons nas duas instalações com serviços integrados (os SIAC e as lojas), a outra ponta da escala está marcada pelos três postos de registo, que mostram uma qualidade de gestão de dados relativamente má, com uma avaliação média de 2.5 pelos dois critérios.

Gráfico 3: Quem procura os serviços?



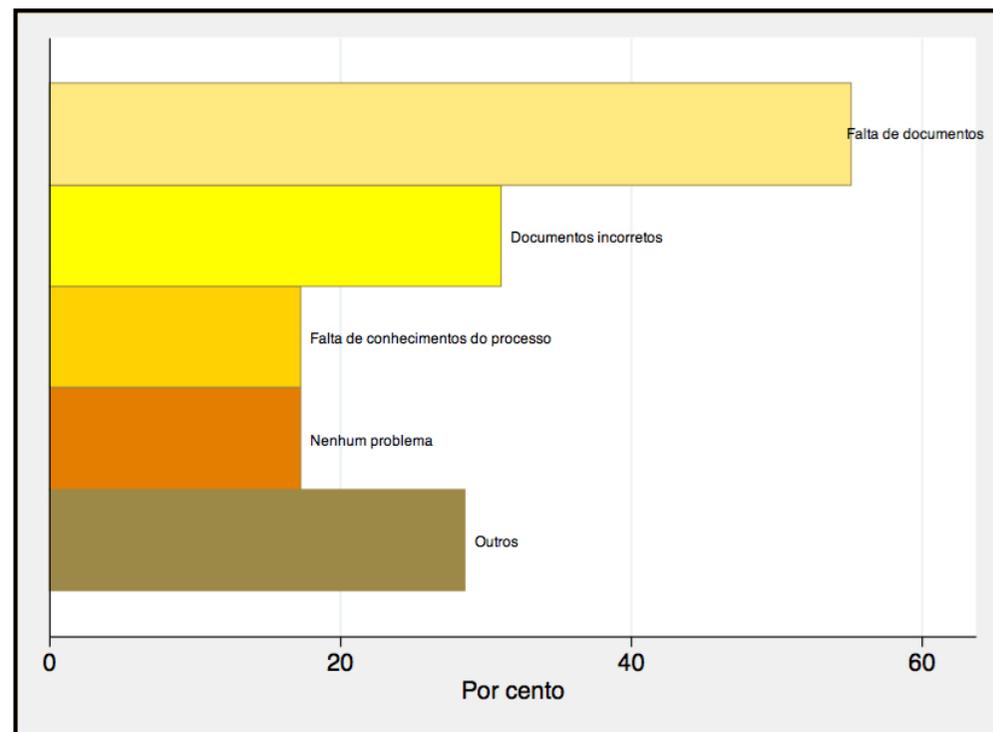
Durante as visitas, a equipa de pesquisa observou os usuários dos serviços. As mães representam a principal categoria de usuários, seguidas dos pais (homens) e dos pais (mãe e pai) juntos. Os dados também incluem um pequeno grupo de outros encarregados de educação que não são visualizados no gráfico.

Gráfico 4: Recursos humanos e número de registos



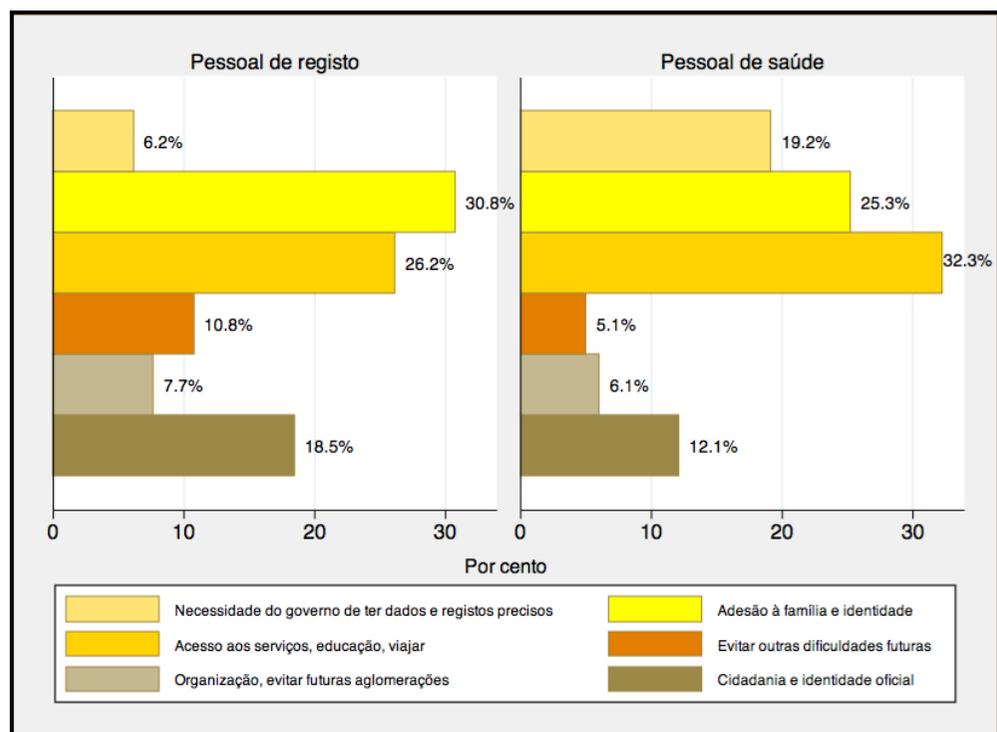
Este gráfico baseia-se nos dados observados. Apesar da ausência de uma correlação estatística adequada entre o número de trabalhadores numa instalação e o número de registos levados a cabo durante um mês, este gráfico mostra os pontos de dados das 29 instalações incluídas nas observações e indica uma relação positiva.

Gráfico 5: Problemas mais comuns enfrentados no registo



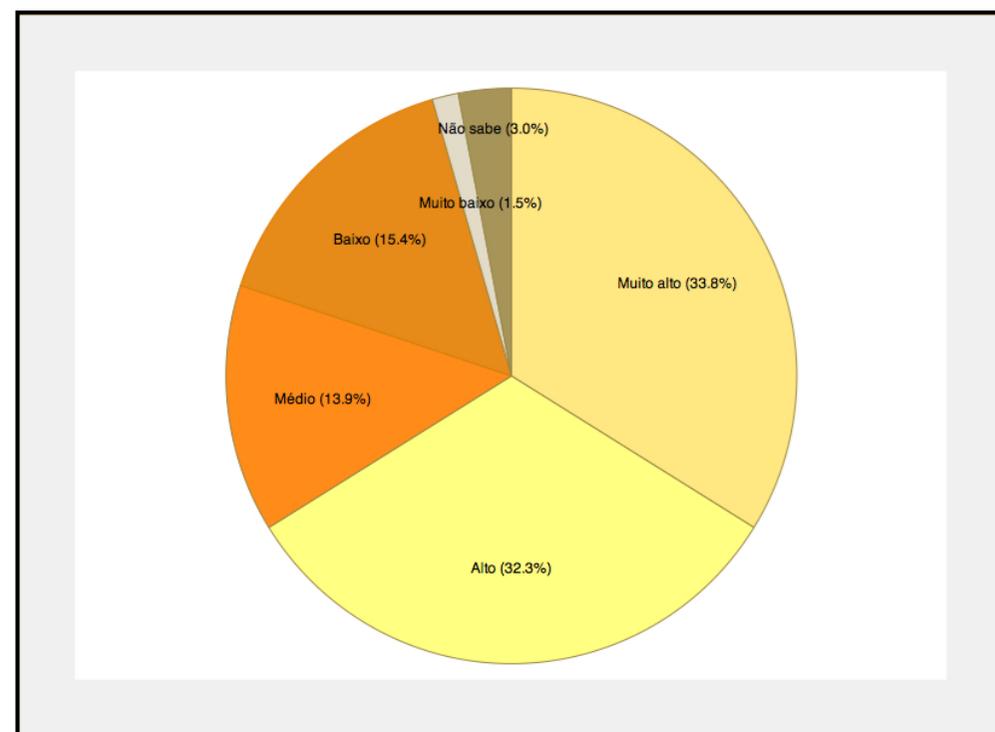
O gráfico 5 indica os problemas de registo mais comuns observados pela equipa de pesquisa durante as visitas (baseados na observação de processos de registo completos observados por local). O maior problema foi a falta de documentos (55.2%), seguido da entrega de documentos incorrectos (31.0%). Apenas 17.2% dos casos não apresentaram problemas.

Gráfico 6: Razões principais para o registo precoce



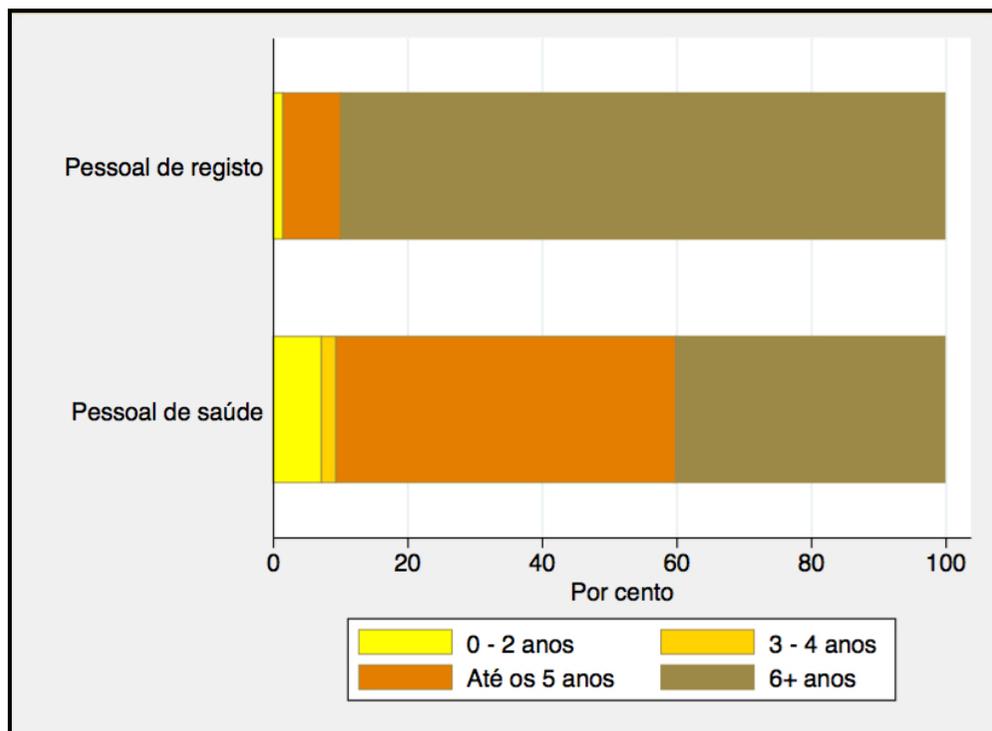
Este gráfico do inquérito de CAP reflecte as áreas de prioridade consoante as respostas à pergunta ‘Porque é especialmente importante o registo de nascimento no início da infância?’, agrupadas por tema. Surgiu um padrão similar entre o pessoal de registo e de saúde. A categoria mais importante para os dois grupos refere-se ao registo de nascimento como requisito para o acesso aos serviços, a educação, a oportunidade de viajar e a necessidade de registar-se para documentar a identidade individual e familiar. Curiosamente, o pessoal de saúde priorizou o acesso aos serviços, enquanto o pessoal de registo ressaltou a questão da identidade pessoal e familiar, e a adesão à comunidade. A importância do registo como fonte de dados do governo foi mais importante para o pessoal de saúde que do registo.

Gráfico 7: Percepção sobre os níveis de adoção do registo de nascimento na área



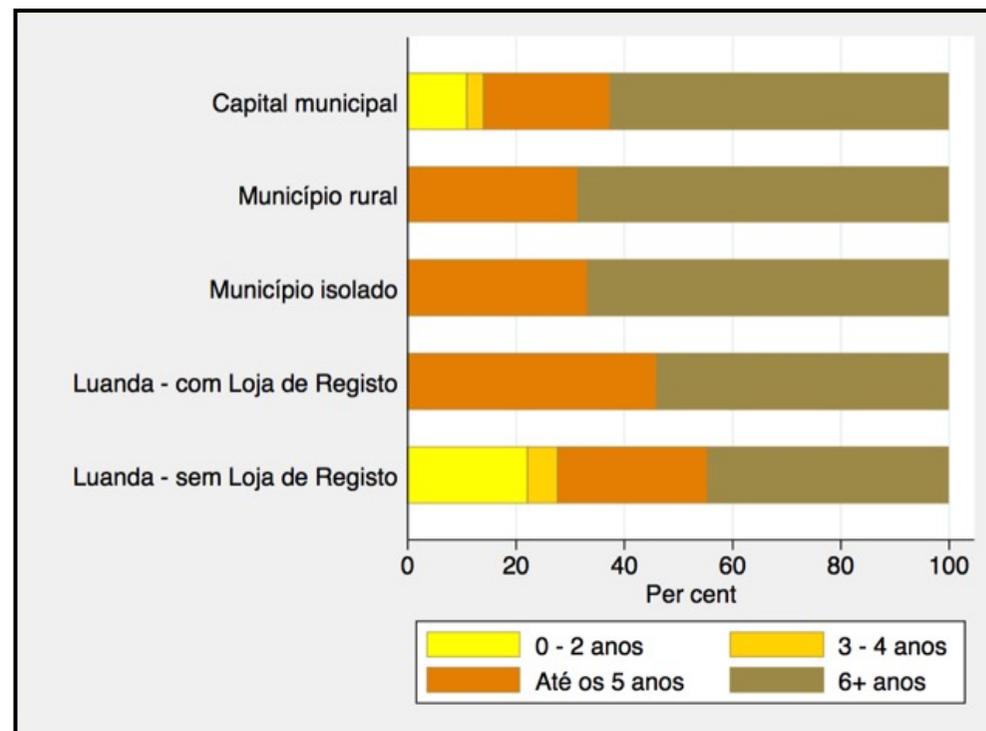
Este gráfico ilustra, conforme os dados do inquérito de CAP, as percepções dos inquiridos em relação à utilização dos serviços de registo na sua área. 80% do pessoal de registo de saúde considerou que a utilização de serviços na sua área é ‘muito alta’ (33.8%), ‘alta’ (32.2%) ou ‘meia’ (13.9%). Isto deve-se principalmente à observação de que os postos de registo estão sempre cheios, o que é percebido como uma indicação de que há uma adesão elevada.

Gráfico 8: Conhecimentos sobre o registo de nascimento gratuito por categoria de pessoal



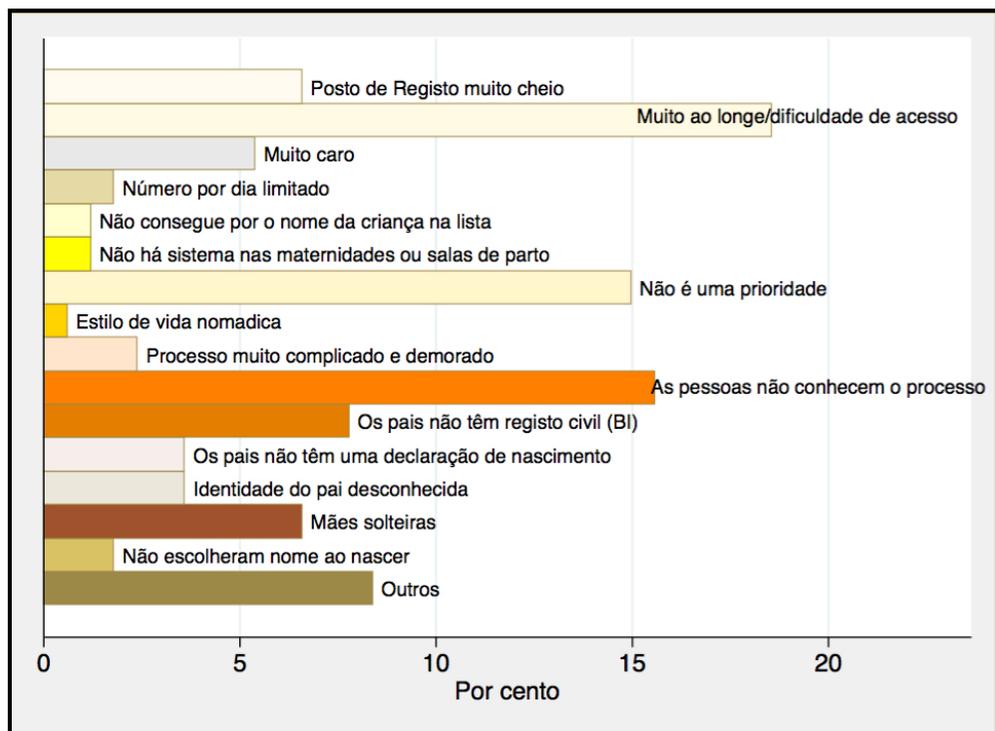
Segundo a legislação, o registo de nascimento em Angola é sempre gratuito. Este gráfico baseia-se numa pergunta feita ao pessoal, questionando sobre as idades em que o registo é gratuito. A maioria do pessoal de registo deu uma resposta correcta: o registo é gratuito para todos (89.9%) e apenas 40.2% do pessoal de saúde está consciente desse facto. 7.2% do pessoal de saúde opinou que só as crianças com menos de três anos podem ser registadas gratuitamente.

Gráfico 9: Conhecimentos sobre o registo de nascimento gratuito nas diferentes regiões



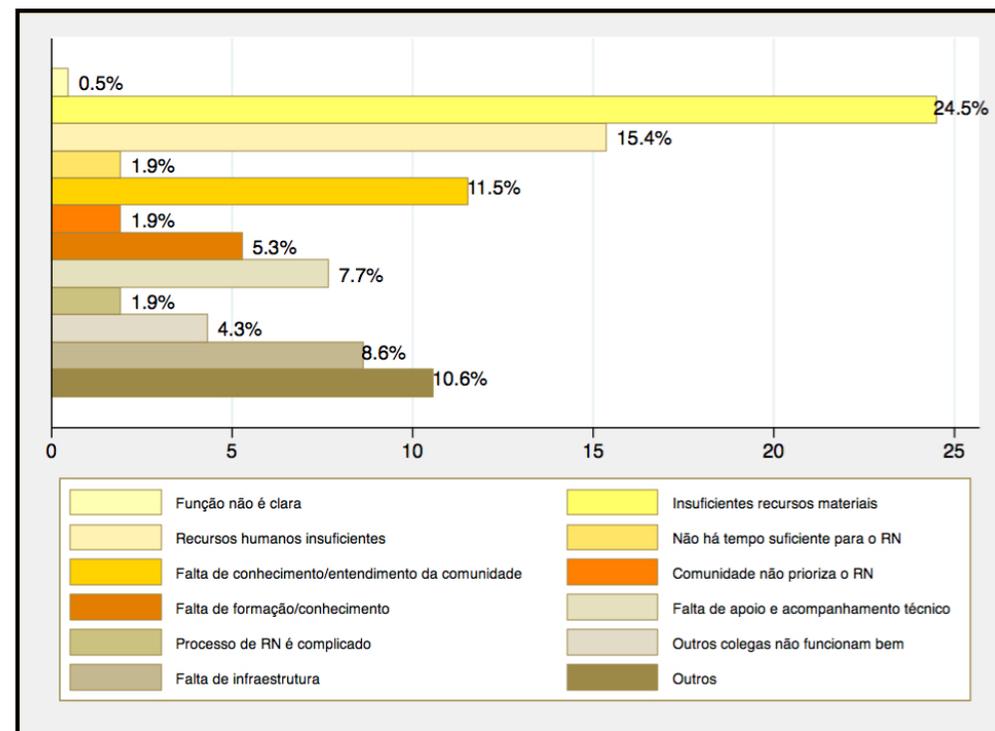
Este gráfico apresenta os conhecimentos sobre o registo gratuito do pessoal de registo e de saúde nas diferentes localizações. Curiosamente, os níveis mais baixos de conhecimentos foram observados em Luanda e nas capitais provinciais, e os níveis mais elevados nos municípios rurais e remotos.

Gráfico 10: Percepções sobre as causas dos baixos níveis de adoção do registo de nascimento precoce



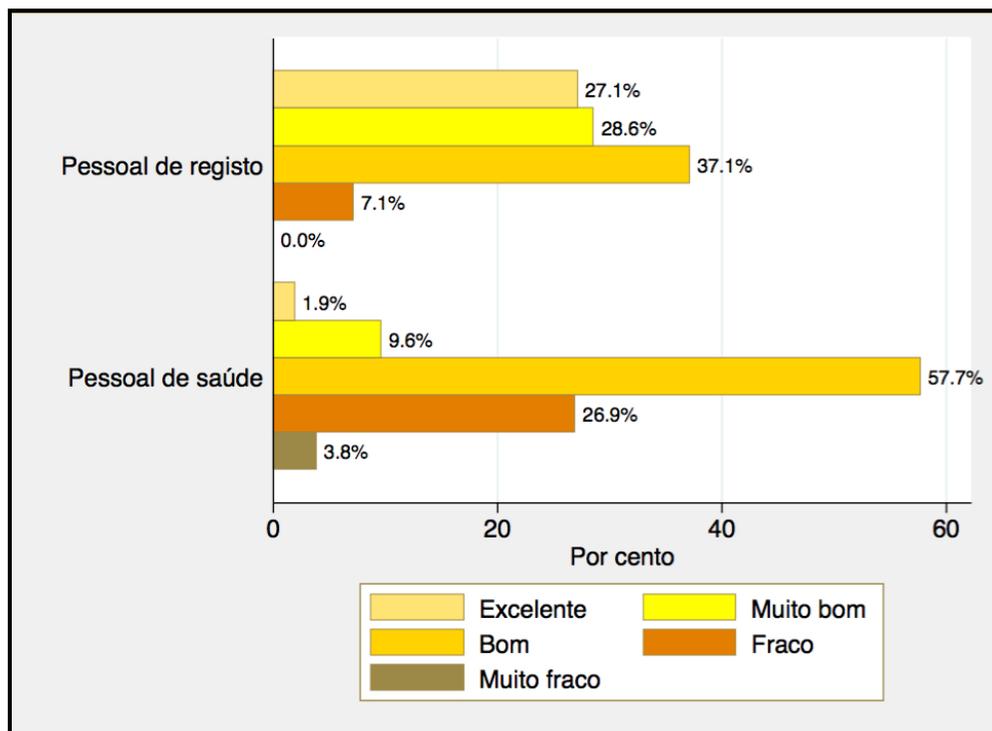
Este gráfico baseia-se nos dados do inquérito de CAP e apresenta as respostas fornecidas pelo pessoal de registo à pergunta 'Porque a adesão ao registo de nascimento no início da infância é tão baixo?' Foram induzidas múltiplas opções de resposta. As três razões mais relatadas foram a falta de acesso (físico) devido à distância (aproximadamente metade dos inquiridos escolheu esta resposta, uma proporção de 18.6% de todas as respostas), a percepção de que o registo de nascimento para muitos não é uma prioridade (aproximadamente 40% dos inquiridos, uma proporção de 15% de todas as respostas) e a falta de conhecimentos sobre o processo de registo, 42% dos inquiridos, uma proporção de 15.6%).

Gráfico 11: Percepções sobre os desafios principais relativos ao registo de nascimento



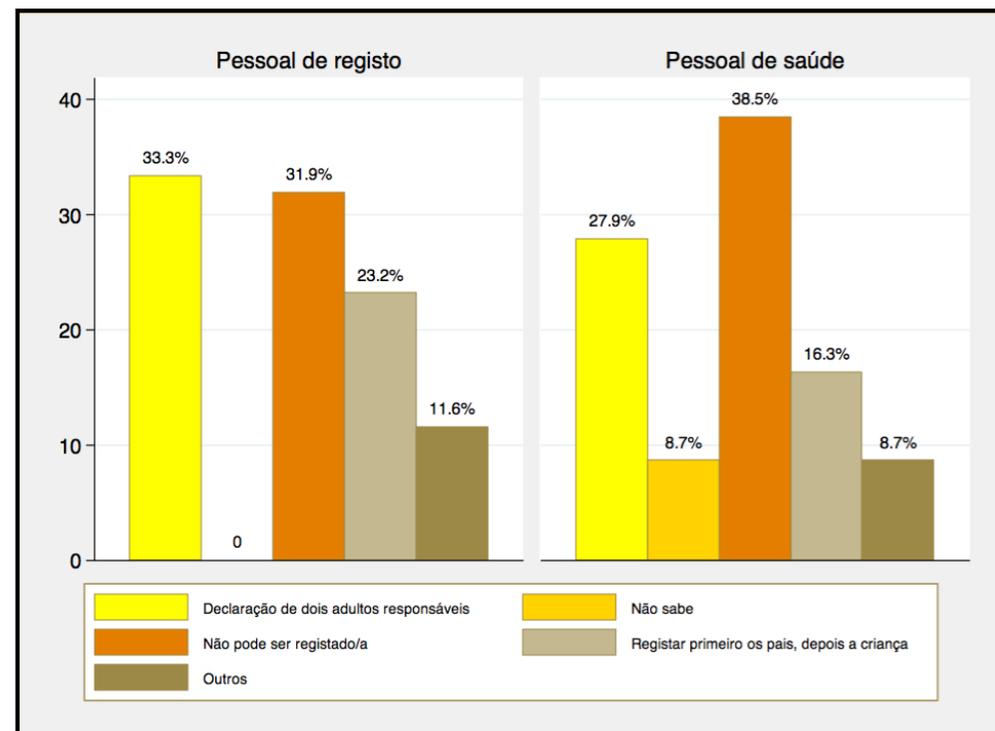
Este gráfico reflecte as percepções sobre os desafios ao registo de nascimento principais, conforme os dados do inquérito de CAP. Quase um quarto dos inquiridos (24.5%) considerou que a falta de recursos materiais é um desafio principal. A segunda preocupação destacada foi a falta de recursos humanos (15.4%). 10.6% dos inquiridos mencionaram outros desafios. Estes incluíram uma variedade de reclamações sobre o registo, desde que o pessoal não é valorizado no lugar de trabalho à inadequada localização dos postos de registo.

Gráfico 12: Declaração de conhecimentos próprios sobre o processo de registo por categoria de pessoal



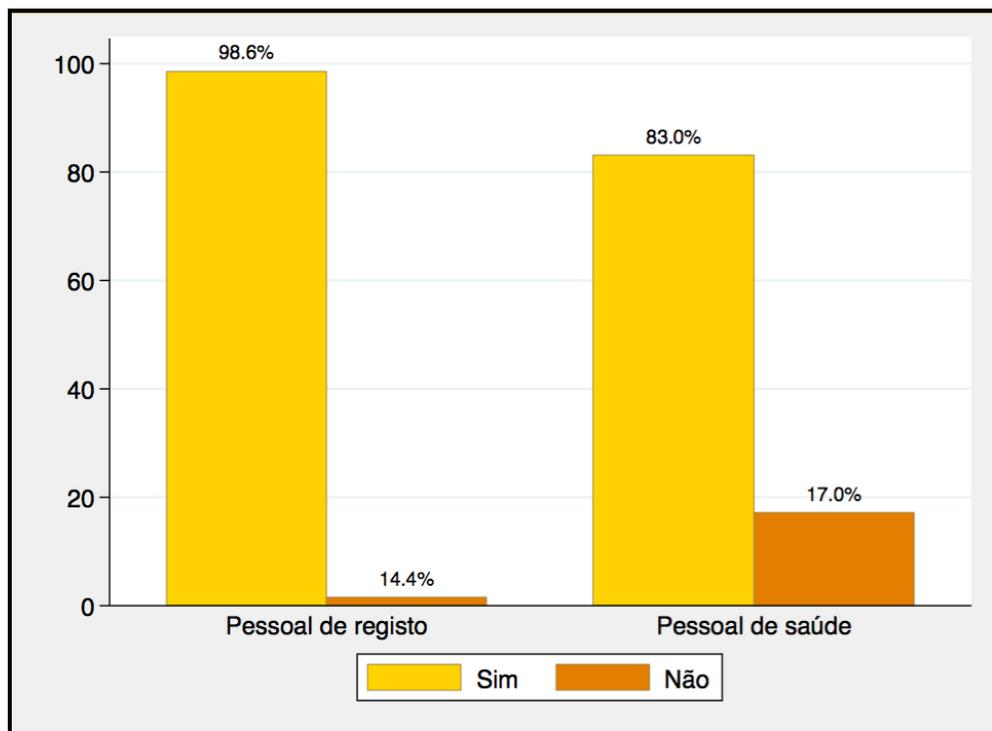
Durante o inquérito de CAP foi solicitado, tanto ao pessoal de registo como ao de saúde, uma descrição sobre os seus conhecimentos relativos ao processo do registo de nascimento. A maioria do pessoal de registo acha que os seus conhecimentos são 'excelentes' (21.7%), 'muito bons' (28.6%) ou 'bons' (37.1%). Enquanto a maioria do pessoal de saúde avaliou os seus conhecimentos como 'bons' (57.7%) e uma percentagem descreveu-os como 'maus' ou 'muito maus' (3.8%).

Gráfico 13: Que deve ser feito se os pais não têm os documentos do registo civil?



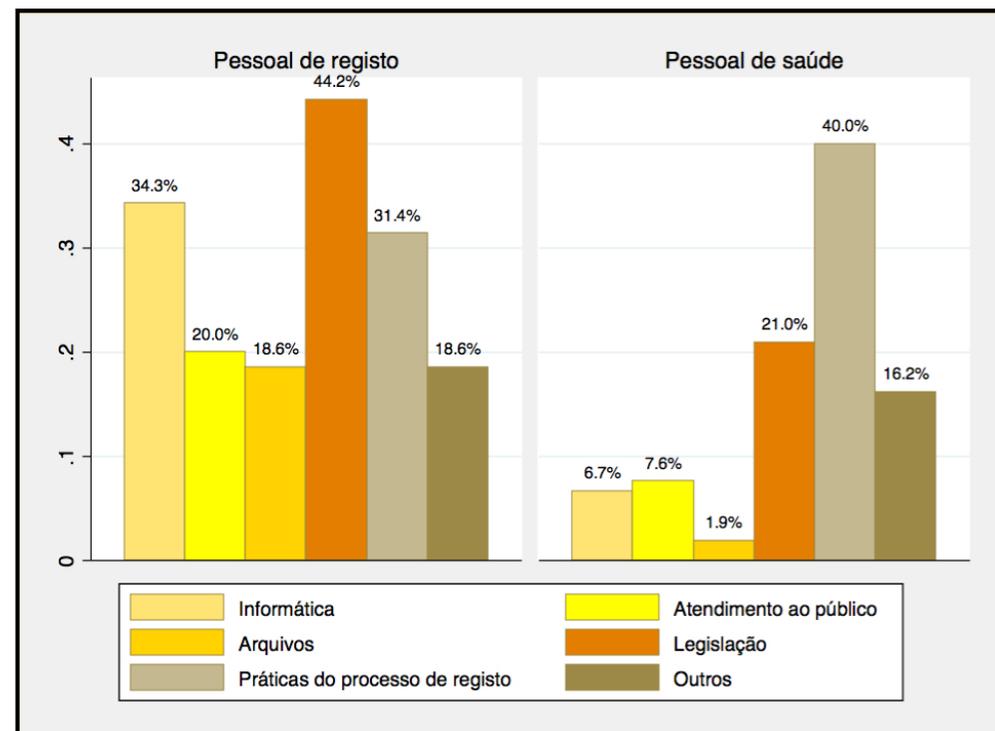
Este gráfico apresenta o processo de registo de casos nos quais os pais das crianças não têm os documentos de registo civil. Mais pessoal de saúde (38.5%) que de registo (31.9%) opina que o registo não pode realizar-se nestes casos.

Gráfico 14: Percepções sobre necessidades próprias de treinamento por tipo de pessoal



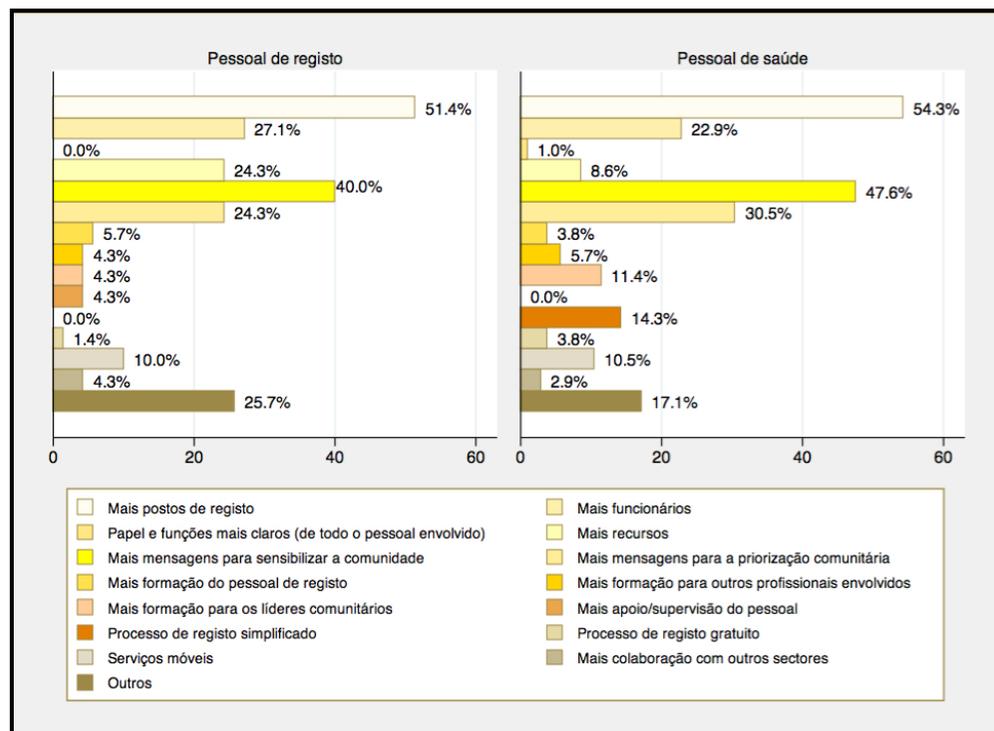
Este gráfico apresenta uma mensagem directa: questionados sobre se precisam de mais treinamento sobre o registo de nascimento, uma ampla maioria de inquiridos respondeu 'sim' (98.6% do pessoal de registo, 83.0% do pessoal de saúde).

Gráfico 15: Áreas em que é necessária capacitação



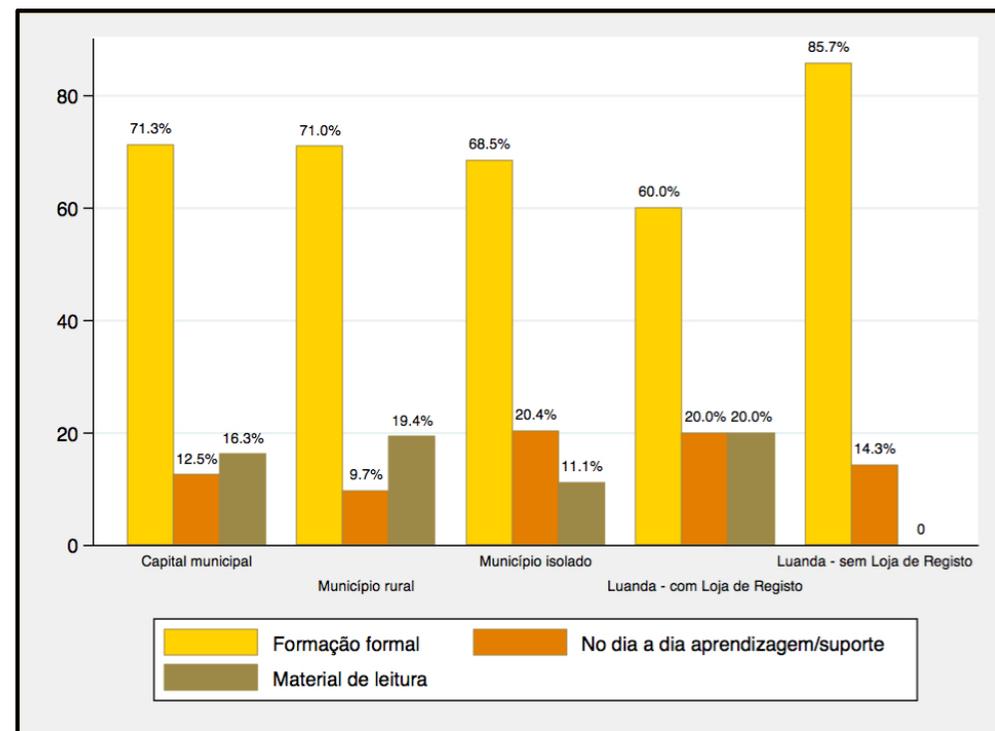
Os resultados do inquérito de CAP claramente indicaram a necessidade crucial de se capacitar tanto o pessoal de registo como o de saúde. Este gráfico indica o tipo de capacitação preferido por grupo (aceitaram-se múltiplas respostas). Enquanto 44.2% do pessoal de registo consideraram que precisam de mais formação sobre a legislação, esta foi apenas a preferência de 21.0% do pessoal de saúde. A maior proposta do pessoal de saúde foi o treinamento sobre processos e práticas de registo gerais (40.0%). O pessoal de registo também enfatizou o treinamento informático (34.3%) e sobre os processos e práticas de registo (31.4%).

Gráfico 16: Percepções sobre possíveis melhorias nos índices de registo de nascimento



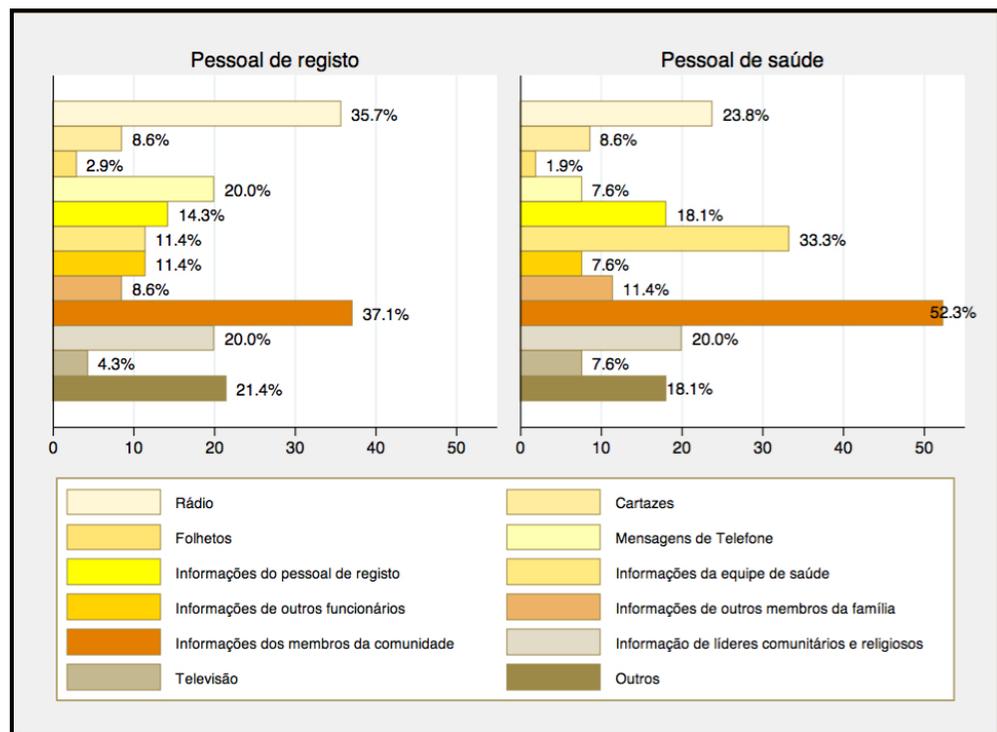
Foi solicitado aos inquiridos a sugestão de formas para aumentar os índices de registo de nascimento. Foram escolhidas várias respostas de entre uma série de alternativas. Para os dois grupos a principal forma de aumentar os índices é através do estabelecimento de mais centros de registo próximos da população. Isto foi sugerido por mais de metade dos inquiridos do pessoal de registo e de saúde (51.4% e 54.3%, respectivamente). Foi interessante ver que, enquanto ninguém no grupo do pessoal de registo considera que o processo deve ser simplificado, esta foi a preferência para 14.3% do pessoal de saúde.

Gráfico 17: Preferências de capacitação por local



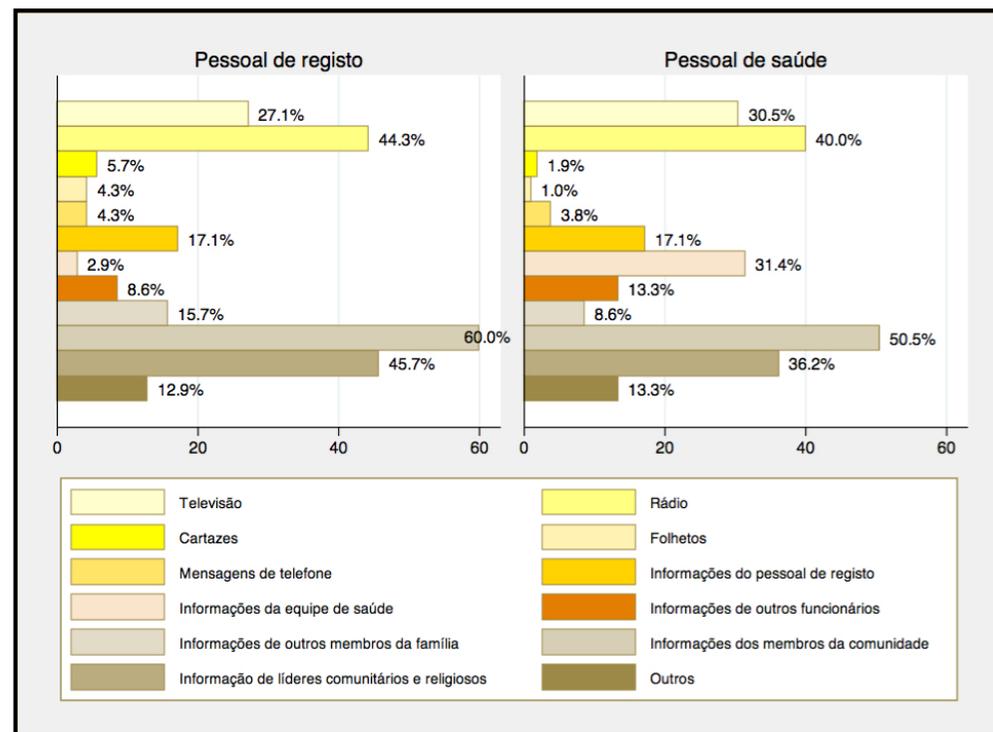
Independentemente do local, houve uma preferência destacada pelo treinamento formal (desde 60.0% a 85.7% dos inquiridos nas respectivas áreas geográficas) entre os dois grupos. Houve um local (Luanda sem loja de registo) onde nenhum inquirido favoreceu o material de leitura.

Gráfico 18: Potenciais fontes de informação eficazes



Os inquiridos consideravam que os membros das comunidades são a fonte de informação sobre o registo de nascimento mais importante (37.1% do pessoal de registo, 52.4% do pessoal de saúde). De outro modo, a classificação das fontes de informação (aceitaram-se múltiplas respostas) difere ligeiramente entre o pessoal de registo e de saúde. Por exemplo, o papel da transmissão de mensagens através da rádio é mais proeminente para o pessoal de registo, 35.7%), enquanto muito menos pessoal de saúde considera-a uma potencial fonte de informação eficaz (23.8%).

Gráfico 19: Principais fontes de informação do registo de nascimento



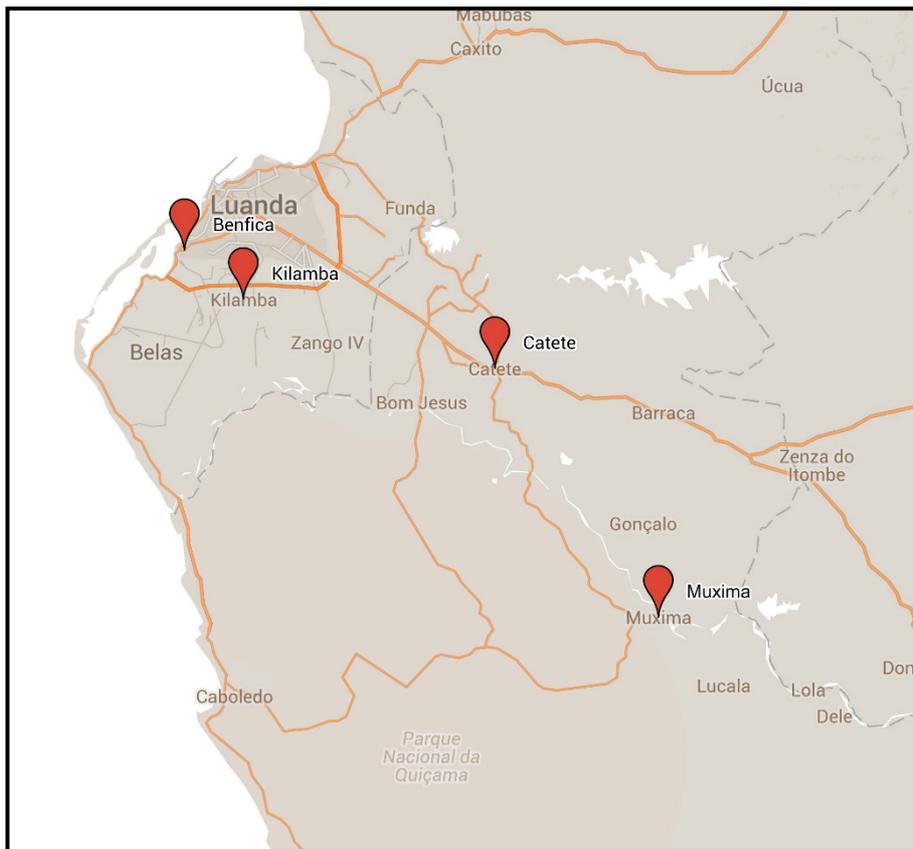
Em termos da identificação das fontes de informação principais para as comunidades, os resultados foram similares para os dois grupos e os dois consideraram que os membros comunitários são a fonte mais importante (60.0% do pessoal de registo e 50.0% do pessoal de saúde). A segunda fonte mais importante foram os líderes religiosos e comunitários e a rádio. Não é surpreendente que o pessoal de saúde tenha considerado que eles são uma das principais fontes de informação (31.4%) mas para o pessoal de registo são praticamente insignificantes (2.9%).

Apêndice 4 – Mapas dos locais do estudo

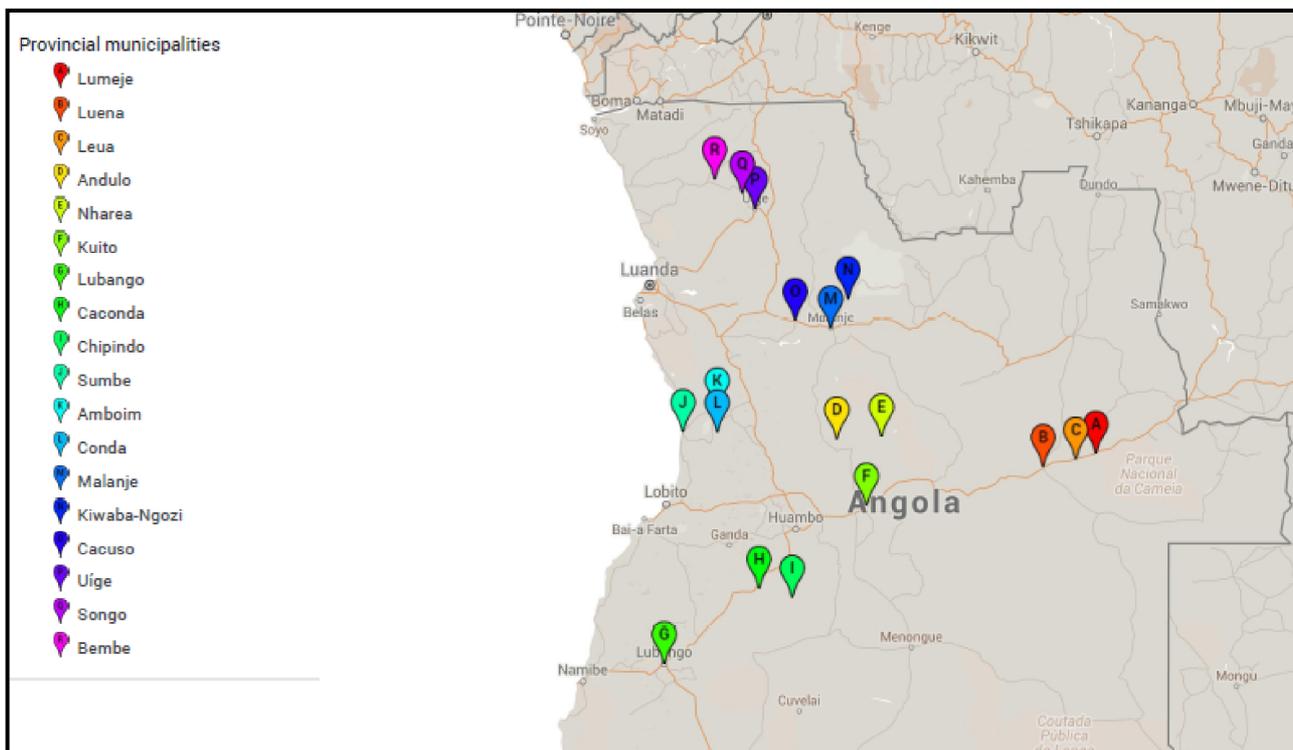
Mapa 1: As províncias de Angola



Mapa 2: Os locais do estudo em Luanda



Mapa 3: Os locais do estudo nas províncias



Bibliografia

- Cavalcanti CMM (2014). Avaliação Do Sistema De Registo Civil E Estatísticas Vitais De Angola, EU, UNICEF & Government of Angola.
- Council of Ministers (2007). Decree No. 31/07 of 14 of May, Birth Registration.
<http://www.refworld.org/docid/46bad6752.html>
- Creswell, J.W. & V.L. Plano Clark (2011) *Designing and conducting mixed methods research*, 2nd edition, Thousand Oaks CA: SAGE Publications.
- EU Parliament Policy Department External Policies (2007). Birth Registration and the Rights of the Child. EU Parliament; Brussels.
- EU (2008). Update of the Guidelines on Children and Armed Conflict.
<http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cmsUpload/10019.en08.pdf>
- EU & UNICEF (2013). Breaking with Broken Systems: EU/UNICEF Partnership for the Legal Identity of African, Asian and Pacific Children Consolidated Interim Report – Year 1, UNICEF ESARO Child Protection, 23 December 2013.
- Government of Angola MINFAMU, UNICEF, SINFIC & CEIS (2010). Programa de Promoção de Competências Familiares, Sistematização do Processo de Elaboração Participativa de Mensagens: Relatório de Análise e Sistematização.
- Government of Angola/World Bank/UNICEF (2011). IBEP 2008-2009, Inquérito Integrado sobre o Bem-Estar da População.
http://www.childinfo.org/files/Angola_IBEP_2008-09_Relatorio_de_Tabelas_Vol2_Por.pdf
- Government of Angola (2013). The commitment of Angola in the Communications and IT sector according to the Recommendations of the World Summit on the Information Society. Available from:
http://unctad.org/meetings/en/Presentation/CSTD_2013_Ministerial_WSIS_Angola.pdf
- Government of Angola (2013). *Programa de Massificação do Registo de Nascimento e Atribuição do Bilhete de Identidade*.
- Government of Angola (2014). National Census.
- Government of Angola, EU Delegation in Angola, UNICEF (2014). Birth Registration and Justice for Children in Angola: Description of Action.
- Government of Angola (2015). Law on the simplification of birth registration, I Serie No. 65, 8th May 2015.
- GSMA Mobile Identity Team (2013). Mobile Birth Registration in Sub-Saharan Africa A case study of Orange Senegal and Uganda Telecom solutions.
<http://www.gsma.com/personaldata/wp-content/uploads/2013/05/Mobile-Birth-Registration-in-Sub-Saharan-Africa.pdf>
- IBEP (2013) Integrated Survey on The Welfare of the Population – IBEP 2013 Analytical Report - Vol III Poverty Profile. IBEP; Luanda, Angola.
- ICPD (2012). Angola: Country Implementation profile.
icpdbeyond2014.org/documents/download.php?f=FINAL_Angola.pdf
- Lansdown G (2011). Every child's right to be heard: a resource guide on the UN Committee on the rights of the child general comment no.12.
http://www.unicef.org/french/adolescence/files/Every_Childs_Right_to_be_Heard.pdf
- Lo, S. and Horton, R. (2015) Comment: Everyone counts—so count everyone. The Lancet DOI:
[http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)60305-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60305-1)
- Mikkelsen, L., Phillips, D.E., AbouZahr, C., Setel, P.W., de Savigny, D., Lozano, R., and Lopez, A.D. (2015). A

global assessment of civil registration and vital statistics systems: monitoring data quality and progress. The Lancet.

Minority Rights (no date). Angola overview. <http://www.minorityrights.org/3885/angola/angola-overview.html>

New York State Department of Health Bureau of Vital Statistics Office of Quality and Patient Safety, and IPRO (2014). New York State Birth Registrar Survey Brief Report by Region: New York City and the Rest of New York State. IPRO Corporate Headquarters; New York.

OHCHR (1990). Convention on the Rights of the Child; Adopted and opened for signature, ratification and accession by General Assembly resolution 44/25 of 20 November 1989; entry into force 2 September 1990. <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>

Open Society Foundation (2012). Country Profiles Report: Southern Africa Disability Rights and Law School Project. http://www.osisa.org/sites/default/files/disability_open_learning_-_country_reports_final.pdf

Portela de Souza, P. (2013). Creating Demand for Services and Protective Behaviors: Applying C4D to achieve CRVS goals, UNICEF PowerPoint presentation.

Smith, T. and Brownlees, L. (2011). Age assessment practices: a literature review & annotated bibliography. UNICEF; New York.

Statistics Norway (2014). Status Analysis on Civil Registration and Vital Statistics (CRVS), Notater Documents, 2014/41. <https://www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/status-analysis-on-civil-registration-and-vital-statistics-crvs>

United Nations Treaty Collection (2014). Convention on the Rights of the Child. https://treaties.un.org/pages/viewdetails.aspx?src=treaty&mtdsg_no=iv-11&chapter=4&lang=en&title=UNTC-publisher=

UNECA, AU Commission, African Development Bank (2012). Africa Programme on Accelerated Improvement of Civil Registration and Vital Statistics (APAI-CRVS), Second Conference of African Ministers Responsible for Civil Registration Durban, South Africa, 3– 7 September 2012.

UNICEF & the Government of the Republic of Angola (2001). Multiple Indicator Cluster Survey – Assessing the situation of Angolan Children and Women at the Beginning of the Millennium. INE/UNICEF; Luanda, Angola.

UNICEF Angola (2014). RFP/ANGA/2014/0005 (Unpublished).

UNICEF Belize (2012). Make your child count! Belize country example.

UNICEF (2005). Strategic Communication For Behaviour And Social Change In South Asia. http://www.unicef.org/cbsc/files/Strategic_Communication_for_Behaviour_and_Social_Change.pdf

UNICEF (2005). The ‘Rights’ Start to Life – A Statistical Analysis of Birth Registration. UNICEF; New York.

UNICEF (2007). Innocenti Insight Birth Registration and Armed Conflict. UNICEF; Florence, Italy.

UNICEF (2010). Good Practices in Integrating Birth Registration into Health Systems (2000-2009) case studies: Bangladesh, Brazil, the Gambia and Delhi, India. UNICEF; New York.

UNICEF, MINFAMU, SINFIC & CEIS (2010). Programa de Promoção de Competências Familiares Sistematização do Processo de Elaboração Participativa de Mensagens: Relatório de Análise e Sistematização.

UNICEF (2011). Angola statistics. http://www.unicef.org/infobycountry/angola_statistics.html

UNICEF (2013a). Every Child’s Birth Right: Inequities and trends in birth registration. UNICEF; New York.

UNICEF (2013b) A Passport to Protection – A guide to Birth Registration Programming. UNICEF; New York.

UNICEF (2013c) Strategic Guidance Note on Institutionalizing Ethical Practice for UNICEF Research.

UNICEF (2015). State of The World's Children 2015 Country Statistical Information (data up to 2013).

http://www.unicef.org/infobycountry/angola_statistics.html#121

UNHCR, EU, UNICEF, UNFPA, WHO (2014). Civil Registration and Vital Statistics: A joint UN priority for Angola.

UNHCR (2013) Birth Registration child protection issue brief. UNHCR; Geneva.

WHO (2014). Strengthening Civil Registration and Vital Statistics Systems through Innovative Approaches in the Health Sector: Guiding Principles and Good Practices, Report of a technical meeting Geneva, 17–18 December 2013.

Work Bank (2015). BUSINESS PLAN: Global Financing Facility in Support of Every Woman Every Child, May 2015.

<http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/HDN/Health/Business%20Plan%20for%20the%20GFF,%20final.pdf>

World Bank (2015b). Angola: Country at a Glance. <http://www.worldbank.org/en/country/angola>