



**PROJECTO DE RECUPERAÇÃO DE EMERGÊNCIA E RESILIÊNCIA
PÓS- CICLONE IDAI E KENNETH - CRRP (P171040)
SUBVENÇÃO N. D519 – MZ**

**CONTRATO NO. MZ-GREPOC-237964-CS-QCBS: DESIGNAÇÃO DE
INCUBÊNCIA: SERVIÇOS DE CONSULTORIA POR MAHLAHLE PARA
APOIAR A RECUPERAÇÃO DE 3515 HABITAÇÕES NO DISTRITO DO
BÚZI**

**MECANISMO DE GESTÃO DE QUEIXAS E
RECLAMAÇÕES:
ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO**

March 2023

Índice

<i>Lista de Abreviaturas</i>	3
<i>Abreviaturas Designação</i>	3
1. Introdução.....	1
2. Breve Análise do Contexto.....	2
3. Justificação.....	3
4. Objectivos de Comunicação.....	3
5. Resultados Esperados.....	4
6. Grupo Alvo.....	4
7. Implementação da estratégia.....	5
7.1 Operacionalização.....	5
7.2 Responsabilidades.....	7
7.3 Parceiras Necessárias.....	7
7.4 Linguagem e Idiomas.....	7
7.5 Divulgação Efectiva.....	8
8. Considerações Gerais.....	8

Lista de Abreviaturas

<i>Abreviaturas</i>	<i>Designação</i>
BM	Banco Mundial
CLM	Comité Local de Mediação
ETCA	Equipa Técnica Central de Assistência ao MGQR no Projecto
ETDA	Equipa Técnica Distrital de Assistência ao MGQR no Projecto
EI	Entidade Implementadora
MGQR	Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações
QPGAS	Quadro de Políticas de Gestão Ambiental e Social
GPR	Quadro de Políticas de Reassentamento

1. Introdução

A República de Moçambique recebeu uma doação da Associação Internacional de Desenvolvimento (IDA) para o Projecto de Resiliência e Recuperação de Emergência do Ciclone Idai e Kenneth (CERRP) - P171040, para fazer frente a devastação causada pelos Ciclones Idai e Kenneth, nas regiões centro e norte do país. Na sequência, o Governo de Moçambique criou o Gabinete de Reconstrução Pós-ciclone Idai (GREPOC), que irá proceder com a implementação das actividades inerentes ao projecto de resiliência e recuperação de emergência, e também supervisionar o planeamento, monitorização e avaliação da recuperação e reconstrução nas províncias afectadas.

O Objectivo de Desenvolvimento do Projecto (PDO) é o de apoiar a recuperação da infra-estrutura e meios de subsistência públicos e privados, ao mesmo tempo que fortalece a resiliência climática nas áreas mais afectadas pelos Ciclones Idai e Kenneth.

O projecto é composto por 4 componentes, financiados pela IDA nomeadamente, a **Componente 1** – Recuperação e Reconstrução de Áreas Afectadas; **Componente 2** – Construindo Resiliência Climática; **Componente 3** - Implementação, Monitoramento e Avaliação do Projecto e a **Componente 4** - Recuperação de Emergência e Contingência.

A Componente 1, composta por três subcomponentes, nomeadamente a subcomponente **HABITAÇÃO** que financiará a reparação e reconstrução de casas para comunidades vulneráveis seleccionadas; subcomponente **INFRAESTRUTURAS**, irá incidir na reparação e reconstrução de infra-estruturas públicas essenciais e mercados; e a subcomponente **linha de crédito e subvenções** que irá se debruçar sobre a recuperação do sector privado e das actividades económicas.

As intervenções do projecto, nomeadamente a componente 1 – Recuperação e Reconstrução das Áreas afectadas na sua subcomponente 1 – Habitação, implica o desenvolvimento de relações de coordenação com diferentes participantes directa e indirectamente designados por Partes Interessadas e Afectadas (PIs), que constituem todas as partes interessadas no projecto, quer directamente ou indirectamente afectadas pelas actividades do projecto quer beneficiadas pelas mesmas ou ainda quer com interesses no projecto ou que influenciam na sua implementação, nomeadamente instituições governamentais administrativas provinciais e locais, instituições parceiras, artesões e beneficiários e, comunidades tanto as directamente beneficiárias e suas famílias e o restante conjunto de famílias nos diferentes povoados das localidades.

Para o efeito, a MAHLAHLE, parceiro de implementação na subcomponente 1, para apoiar na reabilitação e reconstrução de 3515 habitações no distrito de Buzi, província de Sofala, elaborou a presente estratégia de divulgação do MQR, como um documento orientador.

A planificação das actividades do projecto foi alvo de análise de impactos ambientais e sociais, o que resultou no desenho do Quadro de Políticas de Gestão Ambientais e Sociais (QPGAS) e Quadro de Políticas de Reassentamento (GPR). Os dois instrumentos (QPGAS & GPR) recomendam o desenho do Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações (MGQR), uma ferramenta que deverá orientar o tratamento de queixas, reclamações e sugestões com vista a prevenção e mitigação de possíveis impactos sociais e ambientais que poderão advir durante a execução do projecto. Para garantir a

implementação do mecanismo e aderência pelo grupo alvo a que se destina, foi necessário conceber uma Estratégia de Divulgação que identifica as principais mensagens a serem disseminadas e formas para alcançar a quem possa interessar. Foi nesta ordem de ideias em que foi desenhado o presente documento.

2. Breve Análise do Contexto

Moçambique é um país rico em cultura e tradição e, os locais de implementação do Projecto IRRIGA não constituem excepção. Cada comunidade é caracterizada pelas suas formas de manifestação sociocultural, idiomas que os identificam, normas de convivência expressão linguística, meios de comunicação estabelecidos entre eles principalmente nas zonas rurais” enfoque do projecto” onde as manifestações culturais são relativamente acentuadas quando comparadas com as zonas urbanas. Estes elementos fazem com que o projecto procure compreender às especificidades de comunicação existentes em cada uma das comunidades e locais seleccionados para intervenção, identificar os pontos de entrada apropriados de comunicação para promover a interacção constante com os beneficiários em conformidade com a sua forma de estruturação no concernente a participação comunitária em projectos de desenvolvimento.

No âmbito deste Projecto, as infra-estruturas de habitação foram projectadas para comunidades rurais carenciadas com vista a melhoria de sua resiliência e condição de vida.

A realidade demonstra que a maior parte das habitacoes localizam-se em áreas “remotas” na sua maioria com acesso limitado aos canais de comunicação que tendem a concentrar-se nas cidades e vilas. Uma vez construídas as infra-estruturas, elas beneficiam directamente a família maioritariamente famílias vulneráveis.

A localização geográfica das áreas identificados para a construção e/ou reabilitação das habitacoes planificados no âmbito do Projecto CERRP e beneficiários a eles associados desafia o MAHLAHLE no concernente a partilha de informações em tempo útil, desafia também aos próprios beneficiários no acesso rápido às pessoas de contacto da MAHLAHLE, sempre que tiverem a necessidade de partilhar possíveis reclamações e sugestões. É de salientar que, as barreiras no acesso à informação têm se revelado mais acentuadas para às mulheres, idosos e pessoas com deficiência física que geralmente aderem menos aos sistemas de participação comunitária estabelecidos nas suas comunidades quando comparados com os homens e jovens.

Um factor não menos importante a considerar nos desafios existentes de comunicação é a dispersão geográfica, isto é, ainda que os beneficiários se encontrem no mesmo território (Distrito, Posto Administrativo, Localidade ou Povoação) as formas de organização social variam entre eles; Enquanto uns procuram concentrar-se em grupos de afinidade e grupos étnicos, os outros se dispersam.

Na análise dos desafios e oportunidades existentes de comunicação, é importante considerar a existência de partes interessadas externas ao projecto que na sua maioria se localizam fora das áreas de intervenção. Pela sua localização geográfica “cidades e vilas” este grupo revela-se com maior privilégio no acesso aos meios de comunicação disponíveis, o que poderá permitir o acesso rápido ao mecanismo.

Os factores “localização geográfica & disponibilidade de meios de comunicação” nas cidades, vilas, comunidades e povoações nas quais as partes interessadas e afectadas pelo projecto estão inseridas,

remete-nos a concluir que existem dois (2) cenários distintos a considerar no desenho da abordagem de divulgação do MGQR:

O 1º está relacionado com o grupo alvo localizado nas áreas de influência directa do projecto “zonas remotas” - caracterizado pelo acesso limitado aos meios de comunicação e;

O 2º está relacionado com as partes interessadas externas localizados nas “cidades e vilas” - caracterizado pelo acesso relativamente fácil aos meios de comunicação.

Assim sendo e, para garantir que nos dois cenários acima expostos, as partes interessadas e afectadas terão os mesmos direitos e oportunidades no acesso a informação e participação no MGQR, a estratégia de divulgação focalizar-se-á na

a) identificação e promoção das oportunidades de interacção com o grupo que apresenta maiores desafios de acesso aos meios de comunicação para garantir que apesar dos constrangimentos, eles recebem informações de utilidade e partilham às suas necessidades por via do mecanismo estabelecido e vai igualmente

b) maximizar o uso e aproveitamento das oportunidades de comunicação já existentes para o grupo alvo com acesso fácil aos meios de comunicação e garantir a interacção de ambos com o projecto em igualdade de oportunidades no concernente a partilha de sugestões e reclamações que poderão advir da implementação do projecto.

Acredita-se que com esta abordagem de comunicação o MGQR irá alcançar significativamente as partes interessadas e afectadas em geral e será uma oportunidade para o projecto contribuir e influenciar na mudança de comportamento e atitudes face a aderência do grupo alvo dos subprojectos aos mecanismos de gestão de sugestões e reclamações porque a experiência de intervenções similares remete-nos a concordar que parte do grupo alvo tem apresentado receios sobre “a funcionalidade das estruturas de gestão de reclamações”. Portanto, espera-se que o MGQR contribua para que o grupo alvo seja mais actuante no concernente à partilha de opiniões com a MAHLAHLE.

Em suma, apesar dos desafios expostos, a comunicação e interacção regular com os beneficiários directos, partes interessadas e afectadas é uma prioridade para o Projecto CERRP, na medida em que, irá permitir o domínio do projecto pelos beneficiários e prepará-los para receber e manter os resultados finais do mesmo (ownership).

3. Justificação

A estratégia de divulgação do MGQR é um instrumento fundamental porque resume as directrizes gerais a considerar para que o mecanismo seja efectivamente conhecido e utilizado pelo grupo alvo a que se destina sem ter que se deslocar do meio em que se encontram inseridos.

4. Objectivos de Comunicação

Objectivo geral: Garantir o acesso à informação sobre o MGQR às partes afectadas e interessadas pelo projecto.

Objectivos Específicos:

Divulgar o MGQR e procedimentos de acesso.

Influenciar a mudança de comportamento e percepções sobre a “*partilha de reclamações e sugestões*” em projectos de desenvolvimento.

5. Resultados Esperados

Espera-se que a Estratégia de Divulgação contribua na compreensão do MGQR pelas partes interessadas e afectadas e utilizem-no sempre que necessário para o fortalecimento do diálogo entre elas e o projecto.

6. Grupo Alvo

A estratégia de divulgação foi concebida para alcançar as partes afectadas e interessadas com maior probabilidade de accionar o MGQR proposto pela MAHLAHLE. Dentre eles destacam-se:

Comunidades locais em geral e as que se encontram nas zonas de influência directa do projecto particularmente porque é uma área de maior risco no concernente a ocorrência dos impactos. Nas zonas de influência directa do projecto, os grupos vulneráveis especificamente (mulheres, pessoas com deficiência, jovens e idosos) são ainda prioritários porque são os que se apresentam com maior limitação no acesso a informação e comunicação, mas, apesar da situação os seus direitos a informação e participação deverão ser salvaguardados;

Famílias beneficiárias porque são beneficiários directos das casas por construir e /ou reabilitar, eles podem apoiar na divulgação do mecanismo as pessoas mais próximas nas suas zonas de residência e esclarecer as formas de accioná-lo sempre que necessário, como também podem sugerir aspectos relacionados com salvaguardas por melhorar durante a intervenção do projecto.

Autoridades comunitárias pelo mero reconhecimento do papel que desempenham em processos de influência para a mudança de atitudes e comportamento diante de situações diversas e não só, eles devem conhecer o mecanismo, apoiar na sua divulgação e colaborar nas mediações sempre que necessário;

Governos distritais incluindo os serviços de extensão rural e os Serviços Distritais de Planificação e Infraestrutura porque devem conhecer o mecanismo, apoiar na sua divulgação, colaborar na mediação de casos sempre que se considere necessário e ainda, devem ter o domínio dos assuntos para garantir o encerramento efectivo dos processos de reclamação abertos durante a implementação do projecto que irão herdar.

Entidades implementadoras do projecto nomeadamente “Artesãos, Empreiteiros, Fiscais, Provedores de Serviços e Consultores” para os consciencializar sobre as melhores práticas de relacionamento com às

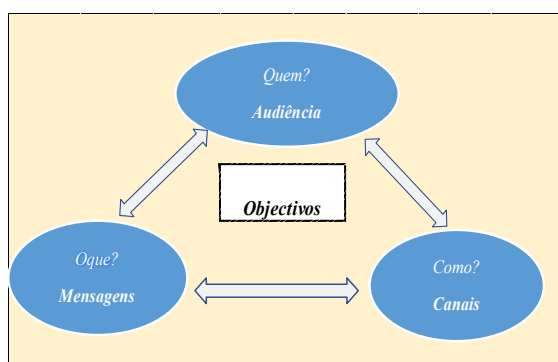
comunidades e necessidade de melhor colaboração na prevenção dos impactos e devem saber que, em caso de qualquer dano por eles causado, serão responsabilizados para a sua reparação.

Partes interessadas e afectadas pelo projecto porque podem opinar e apoiar na divulgação do mecanismo.

7. Implementação da estratégia

A estratégia de divulgação está focalizada nos dois (2) cenários de comunicação descritos na análise de contexto para garantir a cobertura do grupo alvo identificado.

Entretanto, a estratégia resume os procedimentos operacionais para fazer face aos desafios de comunicação previamente identificados, com maior enfoque para as áreas de influência directa da MAHLAHLE onde as limitações no acesso aos meios de comunicação são acentuadas e por outro lado, descreve as oportunidades a serem promovidas nos locais de maior acessibilidade aos meios de comunicação. Para fazer face a estas duas realidades distintas, a estratégia de divulgação seleccionou a audiência/ grupo alvo, as mensagens, os canais de comunicação e a interligação necessária entre eles para alcançar os objectivos previstos, conforme nos ilustra o diagrama e tabela abaixo (capítulo 7.1) apresentada:



7.1 Operacionalização

Para melhor operacionalização da estratégia de divulgação do MGQR foram identificados os canais de comunicação e mensagens principais que deverão alcançar o grupo alvo na sua área geográfica, conforme descrito na tabela abaixo:

Nº	Grupo alvo "audiência"	Como comunicar "canais"	Mensagens-chave
	Comunidades nas áreas de influência directa do projecto	Reuniões comunitárias	As informações por disseminar para o grupo alvo previamente identificado resumem-se nos seguintes
	Associações de produtores e de regantes	Campanhas de sensibilização comunitária Fórum de associações Programas radiofónicos	

	Autoridades comunitárias	<p>Reuniões comunitárias</p> <p>Campanhas de sensibilização comunitárias</p> <p>Programas radiofónicos</p> <p>Folhetos informativos</p> <p>Panfletos informativos</p>	<p>termos:</p> <p>“Explicar o que é um MGQR.</p> <p>A sua finalidade.</p> <p>Importância de utilização e participação dos beneficiários.</p> <p>Procedimentos de acesso.</p>
	Entidades implementadoras do projecto (empregueiros, fiscais, provedores de serviços e consultores)	<p>Reuniões de coordenação</p> <p>Treinamentos focalizados a salvaguardas</p> <p>Visitas de monitoria</p> <p>Folhetos informativos</p> <p>Panfletos informativos</p> <p>Plataforma electrónica</p>	
	Grupos vulneráveis “mulheres, idosos, pessoas com deficiência física e jovens”	<p>Para garantir que a informação alcance a este grupo será necessário identificar as associações e grupos de interesse que as representam e convidá-los a participar em reuniões comunitárias;</p> <p>Alcançar os jovens na distribuição de folhetos informativos e incluí-los nos programas radiofónicos.</p>	
	Partes interessadas	<p>Folhetos informativos</p> <p>Panfletos informativos</p> <p>Programas radiofónicos</p> <p>Plataforma electrónica</p> <p>Reuniões comunitárias</p>	

Locais nos quais os

7.2 Responsabilidades

A estrutura de gestão do MGQR estabelecida no projecto CERRP aos níveis “provincial e distrital” é responsável pela operacionalização da estratégia de divulgação do mecanismo em cada um dos momentos específicos, conforme a descrição abaixo:

Comités Locais de Mediação (CLM) – Serão responsáveis pela divulgação do mecanismo por intermédio das diferentes campanhas de sensibilização previstas ao nível comunitário incluindo as áreas específicas de implementação do projecto;

Equipa Técnica Distrital de Assistência (ETDA) ao MGQR na MAHLAHLE - Serão responsáveis pela divulgação do mecanismo em reuniões comunitárias, visitas de monitoria às Entidades Implementadoras (EI) do projecto, nos contactos com as associações que representam interesses dos grupos vulneráveis, encontros de coordenação local, plataforma de caixas entre outros meios que estiverem ao seu alcance;

Equipa Técnica Central de Assistência (ETCA) ao MGQR – Serão responsáveis pela divulgação do mecanismo nas reuniões de coordenação com os parceiros, visitas de monitoria, plataformas eletrónicas entre outros.

7.3 Parceiras Necessárias

O MGQR é parte integrante do projecto. Assim, a sua divulgação conta com a participação dos parceiros do projecto. Mas, para além das Entidades Implementadoras identificadas (Artesãos, Empreiteiros, Fiscais, Consultores, Provedores de Serviços Governos Locais) será necessário estabelecer parcerias com instituições vocacionadas a comunicação de massas nos locais de implementação do projecto, tais como as Rádios Comunitárias não somente para divulgar o mecanismo, mas também para criar um espaço de assistência aos beneficiários que queiram aceder o mecanismo, especialmente no que concerne ao preenchimento dos formulários, fornecimento de informações úteis incluindo contactos do comité de mediação mais próximo do grupo alvo interessado em accionar o mecanismo.

Portanto, nas localidades em que as rádios comunitárias existirem, parcerias entre elas e a MAHLAHLE serão estabelecidas para garantir a sua colaboração na disseminação do mecanismo e formas de acesso no raio de cobertura da sua estação emissora.

Havendo organizações de voluntários e/ou organizações humanitárias nas comunidades seleccionados para intervenção, a MAHLAHLE irá explorar a sua disponibilidade e interesse em colaborar na divulgação do mecanismo e assistência aos grupos que se revelarem com necessidades especiais tais como “idosos, pessoas com deficiência física e mulheres”. A assistência referida tem haver com “preenchimento dos formulários de reclamação e sugestão e facilitar o contacto entre o usuário e o CLM mais próximo, fundamentalmente.

7.4 Linguagem e Idiomas

A divulgação do mecanismo deverá privilegiar uma linguagem simples e acessível para alcançar o grupo alvo.

A língua oficial de comunicação é o Português. Contudo, sempre que se justifique necessário, os CLM e os demais intervenientes em representação do projecto deverão privilegiar o uso das línguas locais durante a divulgação do mecanismo; na sua interacção com as partes interessadas e afectadas e,

durante às sessões de mediação para garantir a compreensão correcta das mensagens e participação activa da audiência a que se dirigem. Assim sendo, os CLM deverão considerar, mas não se limitar as seguintes línguas locais por província:

Distrito de Buzi – Sena e Ndau

7.5 Divulgação Efectiva

A divulgação do mecanismo terá seu início logo após a aprovação dos instrumentos orientadores pela Entidade Implementadora do Projecto, o “GREPOC” e sua contraparte “Banco Mundial (BM)”.

As acções de divulgação deverão observar o cronograma estabelecido no documento orientador do MGQR.

8. Considerações Gerais

À semelhança do MGQR, a estratégia de sua divulgação prevê uma fase piloto “trimestre 1 de 2023”. Findo o período experimental, ela será alvo de avaliação para aferir se a abordagem proposta alcança o grupo alvo identificado, identificar os desafios e oportunidades para considerar nos anos subsequentes.

Havendo necessidade de rever questões operacionais para ajustar a realidade dos locais de implementação, o projecto estará aberto em acomodar às sugestões que se considerar pertinentes, uma vez que, o MQGR será implementado em todo o distrito de Buzi, em várias localidades e comunidades com particularidades distintas.