



**PROJECTO DE RECUPERAÇÃO DE EMERGÊNCIA E
RESILIÊNCIA PÓS- CICLONE IDAI E KENNETH - CERRP
(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**

**ESTRATÉGIA PARA ENGAJAMENTO DE PARTES
INTERESSADAS**

Fevereiro, 2023

Índice

1. Contexto da Estratégia de Envolvimento de Partes Interessadas.....	5
2. Grupos alvos do EEPI.....	6
3. Actividades de engajamento de Partes Interessadas e Afectadas.....	7
Fase 1 - Actividade de apresentação e mapeamento dos Postos administrativos e localidades abrangidas pelo Projecto.....	7
Fase 2 - Actividades de engajamento dos artesãos.....	7
Fase 3 – Sensibilização e participação pública.....	8
4. Identificação das Partes Interessadas e Afectadas.....	8
4.1. Identificação e Análise de Partes Interessadas.....	8
4.2. Indivíduos e grupos marginalizados / Vulneráveis.....	11
4.3. Sumário das necessidades das Partes Interessadas.....	12
5. Programa de engajamento de Partes Interessadas.....	16
5.1. Proposta para divulgação de informação.....	16
5.2. Estratégia proposta para consulta.....	17
5.3. Estratégia Proposta para Incorporar a Visão dos Grupos Vulneráveis.....	18
5.4. Cronograma.....	18
5.5. Revisão e comentários.....	19
6. Recursos e responsabilidades para implementar actividades do EEPI.....	19
6.1. Gestão de funções e responsabilidades.....	19
7. Mecanismos de Gestão de Queixas e Reclamações.....	20
7.1 Processo de Queixas e Reclamações.....	21
7.2. Gestão de queixas e reclamações a nível comunitário.....	22
7.3. Gestão de queixas e reclamações a nível de projecto.....	22
8. Monitoria e relatórios.....	23
8.1. Monitoria e supervisão do Plano de Engajamento de Partes Interessadas.....	26
8.2. Envolvimento das Partes Interessadas em actividades de monitoria.....	26
8.3. Retorno da comunicação às Partes Interessadas.....	27
Referências Bibliográficas.....	28
Anexos.....	29

Índice de Tabelas

Tabela 1. Partes Interessadas relevantes identificadas no âmbito da implementação do projecto nos PA do distrito do Búzi.....	10
Tabela 2. Necessidades das PI ao nível do projecto.....	13
Tabela 3. Proposta para consulta do plano de engajamento das PIs no projecto.....	17
Tabela 4. Gestão do processo de resolução de queixas e reclamações a nível do projecto.....	23
Tabela 5. Tabela de indicadores de monitoria.....	25

Abreviaturas e Acrónimos

AS	Assédio Sexual
CERRP	Projecto de Resiliência e Recuperação de Emergência do Ciclone Idai e Kenneth
CP	Consultas Públicas
EAS	Exploração e Abuso Sexual
IDA	Associação Internacional de Desenvolvimento (<i>International Development Association</i>)
INE	Instituto Nacional de Estatística
GREPOC	Gabinete de Reconstrução Pós-ciclone Idai
HIV/SIDA	Vírus de Imunodeficiência Adquirida / Síndrome de Imunodeficiência Adquirida
NAS	Norma Ambiental e Social
OBC	Organização de Base Comunitária
ONG	Organização Não Governamental
OBC	Organização de Base Comunitária
PDO	Objectivo de Desenvolvimento do Projecto (<i>Project Development Objectives</i>)
PA	Posto Administrativo
SDAE	Serviço Distrital de Actividades Económicas
SDPI	Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas
SDEJDT	Serviço Distrital de Educação Juventude Desporto e Tecnologia
SDMAS	Serviço Distrital de Mulher e Acção Social
UIP	Unidade de Implementação do Projecto
UN HABITAT	Nações Unidas para Habitação
VBG	Violência Baseada no Género

1. Contexto da Estratégia de Envolvimento de Partes Interessadas

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 infraestrutura 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 Engajamento de Partes Interessadas e Afectadas (EPIs) e será usado como uma ferramenta para definir e gerir as comunicações entre as diferentes partes envolvidas no projecto tais como, a Unidade de Implementação do projecto (UIP) - o GREPOC; as estruturas do Governo Distrital desde o nível da sede do distrito por meio da administração do

distrito, os Serviços Distritais de Planeamento e Infraestruturas (SDPI), Administração dos Postos Administrativos, localidades e povoados.

O EEPIs tem como objectivo identificar quem são as PIs pelas actividades do projecto, compreender suas necessidades e expectativas de participar, suas prioridades e objectivos em relação ao mesmo.

Essas informações serão usadas para adaptar o tipo, formas, momentos e meios de engajamento das diferentes PIs pelo Projecto , considerando pontos fortes e fracos particulares de cada grupo.

O envolvimento das PIs é uma actividade que deve ser levada a cabo durante todo o ciclo de vida do projecto, desde a fase de preparação até a fase de implementação dentro de um prazo definido que possibilite que auscultações e consultas às PIs possam ser adequadamente realizadas por forma a garantir o efectivo envolvimento de todas as partes e conseqüentemente a devida implementação do projecto.

A preparação do EEPIs tomou em consideração o Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial acente na Norma Ambiental e Social (NAS) 10.

Este documento contém 8 capítulos. O capítulo 1 apresenta o contexto em que o plano é elaborado e a estrutura geral do documento. O capítulo 2 apresenta a descrição dos grupos alvo da estratégia. No capítulo 3 se encontram a estratégia para as actividades de engajamento das PIs. No capítulo 4 esta apresentada a identificação das Partes Interessadas. No capítulo 5 se encontra o programa de engajamento das PIs. No capítulo 6 consta sobre recursos e responsabilidades para implementar actividades do EEPI. O capítulo 7 apresenta o Mecanismo de Queixas e Reclamações. Finalmente o capítulo 8 apresenta a monitoria e relatórios.

1.1 Objectivos

a. Objectivo Geral

O PEPI define a abordagem para divulgação, consulta e interacção entre o projecto e as partes PIs pelo projecto, com objectivo de promover uma atmosfera de comunicação e articulação flexíveis entre as partes, respeitando o contexto sociocultural das comunidades beneficiárias do projecto, oferecendo deste modo, oportunidade para expressão de opiniões e influência aos processos de tomada de decisão de forma acessível, compreensível, relevante e oportuna.

b. Objectivos Específicos

- Manter as PIs informadas sobre o desempenho do projecto e seus impactos “positivos e negativos”;
- Definir os mecanismos para a recepção, resposta e documentação das opiniões e sugestões das PIs pelo projecto;

- Identificar as principais PIs capazes de influenciar o Projecto “suas actividades e resultados”;
- Analisar as PIs, em função de seus interesses e poder de influência e determinar as estratégias de consulta a considerar em cada uma das PIs identificadas;
- Informar as PIs sobre os impactos socioambientais positivos e negativos do projecto;
- Sensibilizar as PIs para colaborar na implementação dos mecanismos formais estabelecidos pelo projecto para o atendimento de sugestões e reclamações que provavelmente poderão ocorrer em consequência dos impactos socioambientais do projecto;
- Promover a participação activa das PIs na implementação do Plano de Acção para a Prevenção da Violência Baseada no Género (VBG) e mitigação dos potenciais impactos nas áreas de influência directa do projecto e;
- Promover um ambiente de interacção e convivência saudável entre o projecto e PIs garantindo deste modo a sua conformidade com os padrões das Melhores Práticas Internacionais incluindo as novas Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Banco Mundial (BM), especificamente a NAS 10 sobre Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação da Informações assim como as Políticas Operacionais do Banco Mundial (BM), nomeadamente: Avaliação Ambiental (OP/BP4.01); Reassentamento Involuntário (OP/ BP 4.12); Habitats Naturais (OP/ BP 4.04); Recursos físicos e culturais (OP/ BP 4.11)”; A excepção da NAS 10, todas as outras reflectem-se no Quadro de Políticas de Gestão Ambiental e Social do Projecto. Adicionalmente, os instrumentos operacionais aplicáveis da Entidade Implementadora do Projecto, tal como é o caso do Plano Estratégico da MAHLAHLE.

1.2 Resultados Esperados

De uma forma geral, espera-se que as PIs tenham acesso a informação relativa as actividades e orçamentos estimados para cada subprojecto, o progresso da sua implementação, os impactos socioambientais positivos e negativos associados ao projecto, os procedimentos estabelecidos para partilha de sugestões, conhecem os desafios e sucessos do projecto e sobretudo encontram abertura para diálogo permanente com vista a minimização dos impactos negativos e complementaridade das acções, evitando deste modo a duplicação de esforços e recursos alocados para o mesmo grupo alvo.

Para alcançar o resultado geral acima exposto, o PEPI deverá garantir, mas não se limitar ao alcance dos resultados intermédios seguintes:

R1: As PIs conhecem o PEPI;

R2: As PIs possuem informações básicas sobre o projecto e os impactos socioambientais “positivos e negativos” associados;

R3: As PIs participam activamente na implementação dos subprojectos;

R4: As opiniões e sugestões das PIs são consideradas pelo projecto;

R5: O projecto avalia e documenta periodicamente (trimestralmente) o desempenho do PEPI e as evidências da participação activa das PIs pelo projecto;

R 6: O projecto possui um record (registo de dados) com número de sugestões recebidas das PIs e como foram consideradas.

1.3 Principais Impactos Ambientais e Sociais do Projecto

De acordo com o Quadro de Políticas de Gestão Ambiental e Social (QPGAS) do Projecto, os principais impactos irão resultar das actividades previstas na subcomponente Habitação, focalizada a (i) Reabilitação/ construção de habitação. Os potenciais impactos ambientais e sociais adversos resumem-se nos seguintes termos:

Principais impactos ambientais e sociais		
<i>1. Impactos ambientais</i>		
Nº	Área	Descrição
1	Emissões de ar	Normalmente, a reabilitação e /ou construção em geral de pequena e média escala incluindo as habitacoes têm estado associadas a libertação da poeira gerada a partir da limpeza da terra, escavação e movimento de materiais terrestres, operações de corte e enchimento, exposição dos solos descobertos e pilhas de solo ao vento. O uso de equipamentos e geradores de energia libertam poluentes tais como dióxido de carbono (CO2), óxidos de nitrogénio (NOx), óxidos de enxofre (SOx), Material Particulado (MP) e hidrocarbonetos (HCs).
2	Ruído	Durante a construção e/ ou reabilitação, o ruído poderá ser causado pela operação de diferentes equipamentos tais como os de demolição, movimentação de terras, geradores, misturadores; O aumento do nível de ruído poderá afectar os trabalhadores da construção e residências próximas a área de trabalho.
3	Resíduos sólidos e líquidos	Os resíduos sólidos e líquidos serão produzidos durante a construção e reabilitação das habitacoes e respectivos acampamentos de obras.
4	Saúde e segurança ocupacional e comunitária	Foram previstos impactos na saúde e segurança para os trabalhadores envolvidos nas obras de reabilitação e/ou construção e comunidades rurais localizadas nas áreas de influência directa do projecto. A situação poderá agravar se os movimentos de pessoas e bens não forem devidamente controlados; Foram igualmente previstos ferimentos por equipamentos de construção ou quedas em altura máxima de 3m e outras;
<i>2. Impactos socioeconómicos</i>		
<i>2.1 Impactos negativos</i>		
5	Influxo da mão-de-obra	Geralmente este fenómeno incontornável ocorre na fase de mobilização e desenvolvimento dos trabalhos. Poucos especialistas de obras residem nas comunidades rurais, mas sim nas cidades e mesmo além-fronteiras, o que obriga o influxo.
6	Violência Baseada no Género (VBG),	Um fenómeno que ocorre nas suas mais diversas manifestações (física, psicológica, moral, económica etc..) em qualquer meio onde as pessoas se

		encontram inseridas, mas quando se regista movimentos anormais de pessoas e bens nas comunidades rurais, neste caso devido as obras de construção, reabilitação das habitacoes, os riscos de eclosão deste fenómeno aumentam.
7	Infecções pelo HIV e SIDA	O influxo da mão-de-obra pode implicar na provável proliferação do HIV e SIDA, considerando que vários trabalhadores externos as comunidades e afectos as obras abandonam temporariamente as suas famílias para responder as missões de trabalho e nesse intervalo de tempo podem recorrer a parceiras/os locais e com atitudes de risco.
8	Propagação da Covid-19	O projecto prevê a realização de várias reuniões públicas e comunitárias, um movimento de mão-de-obra local e nacional mobilizada para os locais de construção e reabilitação das habitacoes, movimentos estes que podem constituir um atentado a propagação da Covid-19 durante a execução do projecto.
9	Mobilidade e acessibilidade	A reabilitação e/ou construção de habitacoes apresenta-se com potencial de vedar temporária ou definitivamente a acessibilidade de algumas áreas no local de execução das obras.
10	Trabalho infantil.	Durante as fases de construção e reabilitação das habitacoes, existem oportunidades para as comunidades anfitriãs colocar a disposição “vender” bens e serviços para os trabalhadores da MAHLAHLE e fiscais externos as comunidades, o que provavelmente poderá influenciar na ocorrência de casos de trabalho infantil, visto que, os pais e encarregados de educação podem usar menores para fazer a entrega dos referidos bens nos acampamentos, como tem sido frequente. Uma da consequência desta prática é a redução da dedicação do menor na escola ou mesmo abandono escolar.
<i>Impactos socioeconómicos positivos</i>		
11		De uma forma geral, as casas por construir e reabilitar irão contribuir, mas não se limitar aos seguintes benefícios: <ul style="list-style-type: none"> • Criação de postos de empregos de curto e médio prazos focalizados a população local bem como novas oportunidades para melhorar os meios de subsistência das comunidades directamente abrangidas pelos subprojectos, o que por sua vez, irá contribuir nos esforços do governo para a redução da pobreza; • Promoção do comércio rural através do aumento da procura de produtos agrícolas e outros; • Fortalecimento das capacidades das famílias em matérias de construção segura e resiliente; • Promoção da gestão integrada e sustentável dos recursos naturais.

2. Grupos alvos do EEPI

A Componente 1, na sua subcomponente **HABITAÇÃO** que financiará a reparação e reconstrução de casas para comunidades vulneráveis seleccionadas, pressupõem interacção com e entre pessoas/entidades internas e externas ao projecto desde a entidade governamental representado pelo GREPOC e respectivas entidades a nível distrital incluindo os Postos Administrativos, localidades e povoados. Deste modo, o conjunto de pessoas que constituem principais grupos alvos do EEPIs são as seguintes:

- Beneficiários (identificados com base em critérios previamente identificados constituídos por grupos vulneráveis com as seguintes características: ser chefe de família, ser uma

casa individual, ser dono da casa, ter a casa danificada pelo ciclone, excluindo coberturas em lajes de betão, telhas e chapas de lusalite, ser chefe de família viúva, ser chefe de família com idade compreendida entre os 12 e os 17 anos, um dos membros do agregado familiar sofrer de uma deficiência que não lhe permite ter uma actividade económica, um membro do agregado familiar que possua uma doença crónica, chefe de família com mais de 65 anos para homens e 60 anos para mulheres sem meios de sobrevivência;

- Artesões (pedreiros e carpinteiros envolvidos nas obras de construção);
- Membros das comunidades nos povoados
- Lideranças locais (comunitários e tradicionais) de nível de povoado, localidade e Posto Administrativo (PA)
- Organizações parceiras nomeadamente o GREPOC, UN HABITAT e o Governo distrital
- A organização implementadora das obras de construção a MAHLAHLE

3. Actividades de engajamento de Partes Interessadas

Um conjunto de actividades de engajamento com as diferentes partes interessadas deverá ser preparado e implementado durante todo o tempo de implementação do projecto. Contudo, um conjunto de actividades conducentes ao envolvimento das PIs no projecto foi e esta sendo realizada e outro conjunto de actividades estão programadas para o efeito .

Fase 1 - Actividade de apresentação e mapeamento dos Postos Administrativos e localidades abrangidas pelo Projecto

Actividades ligadas ao engajamento da Organização Não Governamental (ONG) MAHLAHLE junto as autoridades locais, nomeadamente distrital, Posto Administrativo e localidade foi realizada entre os dias 17 e 20 de Janeiro de 2023 com os objectivos de: 1) dar a conhecer a ONG MAHLAHLE como a organização que irá implementar as actividades de reconstrução e construção das infraestruturas habitacionais e, 2) reforçar informações para o projecto. O processo de engajamento consistiu em:

- Visitas de cortesia nas sedes dos Postos administrativos e localidades abrangidas que decorreu nos dias 17, 18 e 19 de Janeiro que contou com o acompanhamento do GREPOC e o parceiro UN HABITAT;
- Avaliação sobre existência de fornecedores de materiais inertes (areia grossa e fina) e de blocos de construção e ainda,
- Reunião junto a Administração do Governo do distrito do Búzi realizada no dia 20 de Janeiro que contou com a participação, para além do GREPOC e do UN HABITAT dos representantes do Governo do Distrito liderada pelo Secretário Permanente do distrito do Búzi com o acompanhamento, dos Serviços de Abastecimento de Água e Saneamento,

Serviços Distritais de Planeamento e Infraestruturas (SDPI), Serviços Distritais de Actividades Económicas (SDAE), Serviços Distritais de Educação Juventude Desporto e Tecnologia (SDEJDT) incluindo os Serviços Distritais de Saúde Mulher e Acção Social (SDMAS), representantes de ONGs, Organizações de Base Comunitária – OBCs e representantes do sector privado empresarial local.

Fase 2 - Actividades de engajamento dos artesãos

Um conjunto de actividades de engajamento envolvendo o engajamento da ONG MAHLAHLE junto em coordenação com as autoridades distritais dos PA e localidades no distrito do Búzi no sentido de tornar formalmente conhecida e legitimadas as candidaturas dos artesãos nas actividades de construção do projecto teve lugar ao longo dos dias 7 e 9 de Fevereiro com a colocação dos anúncios publicitários na Rádio Moçambique e rádios comunitárias locais incluindo a fixação de anúncios nos diferentes lugares de concentração (nomeadamente sede da administração do distrito do Búzi, dos PA, das localidades e dos povoados).

Fase 3 – Sensibilização e participação pública

Esta fase diz respeito ao conjunto de processos de sensibilização, consulta e participação pública onde, actividades as seguintes actividades serão realizadas:

- Apresentação formal da ONG MAHLAHLE junto as autoridades do governo da província de Sofala mediada pelo GREPOC que terá como principal objectivo dar a conhecer a ONG
- Encontro com o sector empresarial – a Confederação das Associações Económicas de Moçambique (CTA) tanto a nível da cidade capital da província de Sofala, a cidade da Beira quanto ao nível do distrito do Búzi

Contudo, um processo contínuo de sensibilização e divulgação do Mecanismo de Queixas e Reclamações (MQR) terá lugar ao longo da vida do projecto em todos os povoados das localidades dos PA do distrito do Búzi. O referido MQR elaborado e aprovado pelo GREPOC para uso pela ONG nas suas actividades, irá se basear ao nível mais básico das comunidades, nos povoados e irá a determinado ponto interconectar ao MQR instalado e em operacionalização pelo GREPOC.

4. Identificação das Partes Interessadas

4.1. Identificação e Análise de Partes Interessadas

As PIs foram identificadas antes do início do projecto, a quando do processo de identificação dos beneficiários da reabilitação e construção das habitações.

Como parte do processo de identificação das PIs, é particularmente importante referir ser importante identificar os indivíduos e grupos que podem ter intenção para participar (beneficiar)

e aqueles que podem se sentir afectados de forma diferenciada ou se sentirem a parte pelo projecto devido à sua condição de marginalizados ou vulneráveis, tendo em conta o conjunto de critérios definidos para identificação dos beneficiários.

No âmbito da implementação do projecto ha necessidade de desenvolvimento do EEPIs por ordem a:

- Determinar quem são as PIs, compreender suas necessidades e expectativas de engajamento e suas prioridades e objetivos em relação ao projecto. Estes aspectos irão, por sua vez ser usados para criar formas de engajamento que acomodem cada tipo de parte interessada, como por exemplo identificar indivíduos e grupos que podem achar mais difícil participar por serem vulneráveis porém não abrangidos pelo projecto, embora a sua condição de marginalização ou estado de vulnerabilidade;
- Entender como cada parte interessada percebe ser afectada por forma a que o engajamento possa ser adaptado no sentido de informar e compreender seus pontos de vista e preocupações de maneira adequada;
- Todos os processos de divulgação e consulta das informações sejam tão inclusivos quanto possível no sentido de garantir que em todas sessões de divulgação de informação as PIs se beneficiarão do projecto onde mulheres, idosos e outros grupos vulneráveis não sejam excluídos do processo.

O EEPIs, como foi referido anteriormente, é um plano no qual a identificação e engajamento das PI é contínuo e uma vez iniciado, são e continuarão sendo identificadas as PI uma vez que:

- Várias categorias de PIs que podem se sentir ou ser afectadas pelo projecto;
- Várias categorias de PIs que possam estar interessadas no projecto;
- Indivíduos, grupos e organizações específicas dentro de cada uma dessas categorias, levando em consideração a área geográfica e a área de impacto directo do projecto sobre a qual pode causar impactos ao longo do ciclo de vida do projecto incluindo a natureza dos impactos que podem surgir e consequentemente as entidades (locais, administrativas, nacionais, organizações não governamentais) que possam ter interesse nas questões do projecto;

Deste modo, constituem PIs, no Projecto, todas as pessoas e grupos de pessoas com interesse no projecto e/ou com capacidade para influenciar os resultados do projecto, instituições, organizações que são directa ou indirectamente afectadas pela intervenção que irá ocorrer no âmbito da implementação do projecto.

No presente projecto, a identificação das PIs relevantes foi realizada com base nos objectivos específicos definidos. As PIs no contexto do projecto estão categorizadas de forma estratificada por grupos de interessados por nível. A tabela abaixo apresenta a categorização.

Tabela 1. Partes Interessadas relevantes identificadas no âmbito da implementação do projecto nos PA do distrito do Búzi

Existe um conjunto de Partes Interessadas em diferentes níveis e com diferentes papéis no que concerne ao seu envolvimento da implementação do projecto. Assim, existe um conjunto de partes interessadas que, embora potencialmente afectadas directa ou indirectamente

PIs que podem ser afectadas, directa ou indirectamente, pela implementação do projecto	PIs que podem participar na implementação do projecto	PIs com influência na implementação do projecto
Beneficiários	Beneficiários	Beneficiários
Artesões	Artesões	Artesões
População do distrito do Búzi	Unidade de Implementação do Projecto - UIP do GREPOC	Unidade de Implementação do Projecto - UIP do GREPOC
Grupos vulneráveis (mulheres e crianças chefes de família, idosos, viúvos, pessoa portadoras de deficiência)	Governo Provincial e Distrital	Governo Provincial e Distrital
Organizações Não-Governamentais com interesse na área de habitação e construção	Direcção Provincial de Obras Públicas Habitação e Recursos Hídricos	Governo Provincial e Distrital
Organizações de Base Comunitária e Associações que trabalham/com interesse na área de habitação e construção	Serviços Distritais de Planeamento Infraestruturas do distrito do Búzi	Direcção Provincial de Obras Públicas Habitação e Recursos Hídricos
Sector privado que trabalha na área de construção e habitação	Serviços Distritais de Planeamento e Infraestruturas Sector Privado (prestadores de serviços)	Serviços Distritais de Planeamento Infraestruturas do distrito do Búzi
Comunidades dos povoados abrangidos	ONGs e OCBs e outras associações que operam na área de construção	Serviços Distritais de Planeamento e Infraestruturas do distrito do Búzi
	Órgãos de informação	Sector Privado (prestadores de serviços)
		ONGs e OCBs associações que operam na área de construção
		Órgãos de informação

4.2. Indivíduos e grupos marginalizados / Vulneráveis

Indivíduos e grupos marginalizados serão caracterizados no processo de mapeamento para sensibilização e divulgação do MQR.

Para identificação dos beneficiários, equipa do projecto da ONG recorreu e irá recorrer a:

- A base de dados criada pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) no processo de identificação dos mesmos que para além dos dados de identificação possui também localização geoespacial de cada um dos beneficiários, incluindo uma base fotográfica das infraestruturas habitacionais
- Informação disponível na sede do distrito do Búzi, PA, localidades e povoados sobre zonas e bairros envolvidos no projecto;
- Através da utilização de fontes de informação primária proveniente dos chefes dos povoados e das localidades abrangidas incluindo lideranças comunitárias e tradicionais
- Documento do projecto - Manual de Reconstrução Habitacional do projecto;
- Instituto Nacional de Acção Social, SDPI, SDAE, SDSMAS e SDEJDT ao nível dos distritos abrangidos pelos projectos (informação sobre situação de saúde e vulnerabilidade, actividades económicas e de subsistência, condições de habitabilidade, entre outros);

Contudo, existe um conjunto de indivíduos previamente identificados como beneficiários do projecto considerados vulneráveis, nomeadamente, viúvos, idosas, mulheres solteiras chefes de família; crianças chefes de família; pessoas portadoras de deficiência; pessoas com doenças crónicas e idosos.

- **Mulheres solteiras chefes de agregados familiares** – no contexto do projecto, foram abrangidas mulheres que foram directamente afectadas pelo ciclone Idai, que são vulneráveis por um lado pela sua condição de ser mulher chefe de família e, por outro lado por terem suas infraestruturas habitacionais destruídas. Contudo, as mulheres são tradicionalmente excluídas dos processos de tomada de decisão, devido às estruturas sócio-culturais e políticas patriarcais e patrilineares. Em relação a mulheres solteiras chefes de família podem estar em risco de verem agravada a sua vulnerabilidade uma vez que sobre elas recai toda a responsabilidade pelo sustento e segurança do agregado familiar
- **Mulheres viúvas** – No contexto do projecto foram abrangida mulheres viúvas que foram directamente afectadas pelo ciclone Idai, que são vulneráveis por um lado pela sua condição de viúvez aliado ao facto de não possuírem condições para obtenção de renda para seu sustento e, por outro lado por terem suas infraestruturas habitacionais destruídas no âmbito do ciclone Idai. Estas mulheres viúvas são tradicionalmente excluídas dos processos de tomada de decisão, tal qual as anteriores, devido às estruturas sócio-culturais e políticas patriarcais e patrilineares. Estas mulheres se encontram em risco de

verem agravada a sua vulnerabilidade uma vez que sobre elas recai toda a responsabilidade pelo sustento e segurança do agregado familiar

- **Crianças chefes de família** - As crianças são frequentemente afectadas de forma prejudicial em situações de ocorrência de calamidades pela sua condição de vulnerabilidade agravada pelo facto de serem órfãs e muitas vezes com acesso muito limitado e/ou muitas vezes sem acesso a renda.
- **Idosos chefes de agregados familiares** – Os agregados familiares são constituídos de formas diferenciadas e muitos possuem pessoas idosas chefes de agregado familiar. Estes idosos geralmente são dependentes de membros do agregado familiar ou de sistemas de interajuda ao nível familiar ou comunitário. Agregados chefiados por pessoas idosas constituem agregados vulneráveis por diversos factores. Estes podem requerer assistência adicional para poderem ser engajados no processo de envolvimento na implementação do projecto.
- **Pessoas portadoras de deficiência** - A implementação do projecto de construção de infraestruturas habitacionais no distrito do Búzi pode constituir constrangimento à participação de pessoas portadoras de deficiência. Pessoas com deficiência podem enfrentar dificuldades em participar de actividades ligadas ao acesso físico ao processo de sensibilização, de auscultação e consultas públicas, a mecanismos de queixas e reclamações em caso de inquietações relacionadas com a implementação do projecto e outros mecanismos para tomada de decisão.
- **Pessoas vivendo com doenças crónicas** - Pessoas com doenças crónicas, como por exemplo pessoas vivendo com Vírus de Imunodeficiência Adquirida e o Síndrome de Imunodeficiência Adquirida (HIV/SIDA) são particularmente vulneráveis a situações de mudanças estruturais onde as redes estabelecidas para sua sobrevivência são colocadas em risco, como por exemplo, destruição de suas habitações, a interrupção de formas de subsistência e corte nas redes sociais pode levar ao risco de interrupções em seus tratamentos e conseqüente risco no acesso a medicação e cuidados de saúde. Estes factores podem dificultar o seu engajamento e conseqüente acomodação dos interesses deste grupo no projecto.
- **Grupos etnolinguísticos minoritários** - A maioria dos residentes nas áreas identificadas para implementação do projecto, são de origens diversas embora predominantemente sejam do grupo etnolinguístico Xi-Ndau. Contudo devido a mobilidade de grupos populacionais, no país, nos últimos anos devido a vários factores sociais, económicos e políticos, podem existir membros de algumas minorias etnolinguísticas residindo na área de impacto directo do projecto, vindos de outras partes do país, que podem ser excluídas de forma estrutural no processo de tomada de decisão no contexto do projecto. Este aspecto deverá ser avaliado para que sejam identificadas outras formas de engajamento.

4.3. Sumário das necessidades das Partes Interessadas

As necessidades das PIs são diferenciadas por grupo de pessoas beneficiárias pelo projecto. As necessidades das PIs serão levantadas e discutidas durante os processos de auscultação pública e, caso se faça necessário através de Grupos Focais de Discussão. A tabela abaixo apresenta as potenciais necessidades das PIs, e será actualizada a medida que forem avançando as actividades. A tabela abaixo apresenta a matrix de necessidades das diversas PIs.

Tabela 2. Necessidades das PI ao nível do projecto

Área afectada	Grupos de Partes Interessadas	Características chave	Necessidades de linguagem	Meios de notificação preferidos (telefone, Televisão, rádio, carta, comunicação directa)	Necessidades específicas (assistência no acesso, cuidados diários, cuidado de crianças)	Posição em relação ao projeto	Nível de influência (baixo, médio, alto)	Abordagem apropriada de engajamento
Povoados, localidades e Postos Administrativos	Beneficiários	Grupos vulneráveis	Português, ndau e sena	Cartas, material de informação ilucidativo, Televisão, rádio	Reuniões diunas, grupos focais de discussão	Suporte	Baixo	Encontros de advocacia e de coordenação
	Artesões	Influenciador	Português, ndau e sena	Cartas, material de informação ilucidativo, Televisão, rádio	Reuniões diunas, grupos focais de discussão	Suporte	Baixo	Encontros de advocacia e de coordenação
	Grupos de mulheres	Grupos vulneráveis	Português, ndau e sena	Cartas, material de informação ilucidativo, Televisão, rádio	Reuniões diunas, grupos focais de discussão	Suporte	Baixo	Encontros de advocacia e de coordenação
	Viúvos	Grupos vulneráveis	Português, ndau e sena	Encontros comunitários, rádio e social média	Reuniões diunas, grupos focais de discussão	Suporte	Baixo	Consultas públicas, grupos focais de discussão
	Crianças	Grupos	Português	Encontros	Reuniões diunas,	Suporte	Baixo	Consultas

Área afectada	Grupos de Partes Interessadas	Características chave	Necessidades de linguagem	Meios de notificação preferidos (telefone, Televisão, rádio, carta, comunicação directa)	Necessidades específicas (assistência no acesso, cuidados diários, cuidado de crianças)	Posição em relação ao projeto	Nível de influência (baixo, médio, alto)	Abordagem apropriada de engajamento
	chefe de família	vulneráveis	, ndau e sena	comunitários, rádio e social média	grupos focais de discussão			públicas, grupos focais de discussão
	Pessoas com deficiência física	Grupos vulneráveis	Português, ndau e sena	Encontros comunitários, rádio e social média	Garantir que hajam acessos especiais, grupos focais de discussão e reuniões comunitárias	Suporte	Baixo	Consultas públicas, grupos focais de discussão
	Chefes dos povoados, das localidades e dos Posto administrativos	Educados	Português, ndau e sena	Encontros comunitários, rádio e social média	Reuniões de grupos focais de discussão com pessoas deslocadas	Suporte	Baixo	Consultas públicas, grupos focais de discussão
Distrital e provincial	Direcção Provincial de Obras Públicas Habitação e Recursos Hídricos	Parte influenciadora	Português	Encontros de coordenação, cartas, email, material de informação	Não aplicável	Suporte	Alto	Encontros de advocacia e de coordenação
	Trabalhadores do sector	Educados	Português	Cartas, email e material de	Não aplicável	Suporte	Médio	Encontros de advocacia e de coordenação

Área afectada	Grupos de Partes Interessadas	Características chave	Necessidades de linguagem	Meios de notificação preferidos (telefone, Televisão, rádio, carta, comunicação directa)	Necessidades específicas (assistência no acesso, cuidados diários, cuidado de crianças)	Posição em relação ao projeto	Nível de influência (baixo, médio, alto)	Abordagem apropriada de engajamento
	público			informação				
	Autoridades governamentais dos diferentes áreas (SDPI, SDAE, SDMAS, SDEJDT)	Partes interessadas	Português	Encontros de coordenação, cartas, email, material de informação	Não aplicável	Suporte	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, grupos focais de discussão
	GREPOC	Parte interessada	Português	Encontros de coordenação, cartas, email, material de informação	Não aplicável	Suporte	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, grupos focais de discussão
	UN HABITAT	Parte interessada	Português	Encontros de coordenação, cartas, email, material de informação	Não aplicável	Suporte	Alto	Reuniões de coordenação e advocacia, grupos focais de discussão

Área afectada	Grupos de Partes Interessadas	Características chave	Necessidades de linguagem	Meios de notificação preferidos (telefone, Televisão, rádio, carta, comunicação directa)	Necessidades específicas (assistência no acesso, cuidados diários, cuidado de crianças)	Posição em relação ao projeto	Nível de influência (baixo, médio, alto)	Abordagem apropriada de engajamento
	Empresas de construção locais	Partes interessadas	Português	Encontros de coordenação, cartas, email, material de informação	Não aplicável	Suporte	Médio	Reuniões de coordenação e advocacia, grupos focais de discussão
	Associações locais	Partes interessadas	Português, changana, ronga, nyungué, elomwe e echuabo	Encontros de coordenação, cartas, email, material de informação	Não aplicável	Suporte	Médio	Reuniões de coordenação e advocacia, grupos focais de discussão
	Organizações Não Governamentais nacionais e internacionais Organizações de Base comunitária	Parte influenciadora / apoio técnico	Português, inglês Português, changana, ronga, nyungué, elomwe e echuabo	Encontros de coordenação, cartas, email, material de informação	Não aplicável	Suporte	Médio	Consultas públicas

Área afectada	Grupos de Partes Interessadas	Características chave	Necessidades de linguagem	Meios de notificação preferidos (telefone, Televisão, rádio, carta, comunicação directa)	Necessidades específicas (assistência no acesso, cuidados diários, cuidado de crianças)	Posição em relação ao projeto	Nível de influência (baixo, médio, alto)	Abordagem apropriada de engajamento
	Sector privado (pequena e média escala)	Educados	Português	Cartas, email e material de informação	Não aplicável	Suporte	Baixo	Encontros de coordenação, cartas e email
	Média	Partes interessadas e influenciadora	Português	Encontros de coordenação, cartas, email, material de informação	Não aplicável	Suporte	Médio	Reuniões de coordenação e advocacia, grupos focais de discussão

5. Programa de engajamento de Partes Interessadas

5.1. Proposta para divulgação de informação

No sentido de engajar as PIs ao longo do processo de construção das infraestruturas habitacionais, o projecto vai continuar a se envolver e fornecer informações suficientes para as PIs de uma maneira apropriada que vá de encontro as suas especificidades e interesses incluindo, por exemplo, o esclarecimento em relação aos riscos e potencial ambiental e social.

Um conjunto variado de métodos e técnicas de engajamento serão usados para: estabelecer e fortalecer o relacionamento com as PI; recolher e divulgar informações pertinentes às PI; consulta e auscultação as PIs. A metodologia a ser definida deverá também ter em conta os aspectos sociais e culturais locais com o propósito de forma eficaz e efectivamente envolver as PIs. As técnicas a serem usadas são as seguintes:

- **Encontros formais** - apresentação de informações do projeto para as PIs; permitir que o grupo comente e conceda opiniões; construir uma relação aprofundada e impessoal com as PIs; divulgação de informações técnicas; gravar discussões.
- **Reuniões públicas** – Apresentação de informações do projecto para um grande grupo de PI, especialmente os beneficiários, artesãos, comunidades e respectivas lideranças, permitir que estes possam fornecer pontos de vista sobre aspectos do projecto que constituam preocupação, construir relacionamento com as comunidades, distribuição informações técnicas e não técnicas na forma mais clara possível, facilitar as reuniões com apresentações com linguagem clara e facilitar o entendimento com apresentações em PowerPoint e pósteres (elucidativos para envolvimento dos participantes iletrados), responder aos comentários e perguntas de forma mais clara possível e registar as discussões e participações.
- **Grupos focais de discussão** – Compartilha de informações sobre o ciclo de vida do projecto e respectivas implicações; discutir os impactos sociais e ambientais que possam advir; comunicação directa com artesões e beneficiários; partilha informações sobre o tempo de duração das obras, remunerações, nomeação e articulação com pontos focais das comunidades e, outros aspectos relacionados
- **Website do GREPOC** – Através das página GREPOC, apresentar informações sobre o projecto com actualizações regulares, divulgar outra informação e documentação relevante.
- **Órgãos de informação** – Usar os órgãos de informação como a televisão nacional, a Televisão de Moçambique, Rádio Moçambique e rádios comunitárias locais (sempre que se fizer necessário) para divulgação de informações sobre o projecto, especialmente sobre o MQR
- **Uso de correspondências electrónica e comunicação telefónica** – Distribuição de informação funcionários públicos e do governo nacional provincial e distrital pertinentes,

de ONGs, organizações pertinentes. Irá também ser usada para cartas formais para convite as PI para as reuniões e acompanhamento.

5.2. Estratégia proposta para consulta

A estratégia de divulgação de informação e processo de auscultação e participação pública no âmbito do EEPI tem como principais objectivos os seguintes:

- Permitir a compreensão das necessidades dos beneficiários, artesões e comunidades;
- Garantir a coordenação entre todos os envolvidos na implementação, as estruturas de autoridade governamental a nível provincial, distrital, local e comunitária referente as PIs;
- Permitir e garantir a recepção de feedback e comentários das PIs, bem como recepção de todas as queixas das PIs sobre a concepção e implementação do projeto;
- Garantir uma prestação de serviços transparentes por parte de todos os intervenientes na implementação, incluindo a gestão de informação recebida cujas respostas possam ser levados de volta as PIs para permitir que ajustes das intervenções ao longo do ciclo de vida do projecto possam ser realizadas.

Como acima foi referido, o EEPI não é estanque, mas sim em contínua construção para adequar a acomodação de novas categorias de PIs a medida que forem surgindo, sendo deste modo continuamente refinado e adoptada nova estratégia conforme a implementação do projecto for sendo realizada.

Em relação ao MQR, é de referir que o mesmo uma vez definido será aplicado por forma a que todos as PIs, quer individualmente quer em grupos, possam ter capacidade para apresentar reclamações relacionadas ao projecto ou fornecer comentários e feedback.

As consultas às PIs ocorrerão formalmente segundo o preconizado nas NAS do Banco Mundial sobre Participação Pública, que como acima foi referido norteam o projecto, contudo não se limitando a estes instrumentos. Abaixo, a tabela com a descrição do processo para consultas.

Tabela 3. Proposta para consulta do plano de engajamento das PIs no projecto

Estágio do Projecto	Lista de informação a ser divulgada	Método proposto	Datas	Partes Interessadas pretendidas	Responsabilidades
Divulgação e Implementação do projecto	Divulgação do projecto	Consultas públicas e grupos focais de discussão	Mensalmente	Partes Interessadas (artesãos, beneficiários, comunidades, etc)	MAHLAHLE

Estágio do Projecto	Lista de informação a ser divulgada	Método proposto	Datas	Partes Interessadas pretendidas	Responsabilidades
	Plano de Engajamento das Partes interessadas	Capacitações técnicas	Mensalmente	Técnicos dos serviços distritais, pontos focais, beneficiários, artesões, comunidades.	MAHLAHLE
	Divulgação do MQR do projecto	Consultas públicas e grupos focais de discussão	Mensalmente	Pontos focais, lideranças, beneficiários, artesões, comunidades.	MAHLAHLE
	Plano de Gestão de Violência Baseada no Género	Consultas públicas e grupos focais de discussão	Mensalmente	Pontos focais, lideranças, beneficiários, artesões, comunidades.	MAHLAHLE

5.3. Estratégia Proposta para Incorporar a Visão dos Grupos Vulneráveis

No nível da ONG MAHLAHLE, no âmbito da implementação do projecto, através da sua equipa técnica e os lideranças locais e comunitárias a nível das comunidades, serão criados mecanismos que garantam que mulheres solteiras e viúvas chefes de agregados familiares, idosos chefes de agregados familiares, crianças chefe de família e, outros grupos marginalizados e vulneráveis participem dos processos consultivos e que suas opiniões e dúvidas sejam tomadas em conta. Para o efeito, além de consultas gerais à comunidade, reuniões específicas com grupos vulneráveis, em grupos focais de discussão, deverão ser realizadas, pois as pessoas em seus grupos de pares tendem a ser mais abertas e francas nas reuniões de consulta exclusivamente limitadas a seus pares.

É contudo, importante ter em conta que, serão usados métodos de consulta, que não exijam a participação física nas reuniões, como redes sociais, radiodifusão para os grupos que não podem estar fisicamente presentes nas reuniões possam participar. Caso se faça necessário, uma avaliação social regular investigará mais necessidades específicas de grupos vulneráveis e o EEPI irá acomodar as mudanças necessárias conforme os resultados das avaliações sejam recebidas.

Tendo em vista a promoção da igualdade e equidade de participação de género, é muito importante envolver as mulheres em grupos de mulheres de forma contínua ao longo do ciclo de vida do projecto.

5.4. Cronograma

De acordo com o ciclo de vida do projecto que prevê sua implementação por cerca de 19 meses, a divulgação de informações e consultas não só são relevantes nas fases iniciais do projecto como também, ao longo da duração do projeto.

Os cronogramas referentes ao processo de divulgação do EEPI, como acima foi referido, já tiveram início e estão refésn do processo de arranque das obras de construção das infraestruturas habitacionasi. Neste sentido, para divulgação das consultas públicas e outras reuniões para engajamento das PIs ainda não tiveram lugar e embora os cronogramas-tentativos para sua realização já tenham sido elaborados.

As actividades constituintes do projecto irão, por sua vez, definir e incluir um ciclo de consultas adicionais antes do seu início e sua implementação, no sentido de garantir um eficaz e efectivo envolvimento não só dos beneficiários, artesões, comunidades locais e suas lideranças como também de todo o conjunto dos serviços distritais, GREPOC, UN HABITAT e eoutras partes interessadas, garantindo deste modo, transparência e responsabilidade sobre as modalidades de implementação e permitir que todos as PIs sejam contribuintes para a definição concreta de cada intervenção a ser realizada com vista a sua participação efectiva.

Os cronogramas das reuniões e consultas públicas serão definidos em coordenação com as diferentes partes envolvidas incluindo as próprias PIs, autoridades locais e lideranças comunitárias envolvidas (para o caso das reuniões comunitárias e grupos focais de discussão).

5.5. Revisão e comentários

Os membros da equipa ambiental e social do projecto irão reunir todos os comentários e contribuições provenientes de reuniões públicas, comunitárias, de grupos focais, comentários constantes no MQR e outros mecanismos definidos para auscultação e consulta. As informações recolhidas, por sua vez, serão analisadas para garantir que o projecto tenha informações gerais sobre a percepção das comunidades e outros intervenientes.

É responsabilidade da equipa ambiental e social da MAHLAHLE garantir que todos os comentários e contribuições sejam respondidos adequada e antepadamente e manter aberta uma linha de retorno dos comentários (aos intervenientes).

O presente EEPI fornece as diretrizes gerais para a implementação de engajamentos das PIs no âmbito do projecto de construção das infraestruturas habitacionais. Ainda que ao longo do ciclo de vida do projecto sejam acomodadas novas e diferentes estratégias de abordagem da comunicação e consulta por parte da MAHLAHLE os princípios orientadores no presente EEPI definidos, irão permanecer em vigor. A equipa ambiental e social da MAHLAHLE irá continuamente monitorar a capacidade de gestão da estratégia de engajamento das PI, procedendo com recomendações e acções estratégicas apropriadas para sua capacitação através de reciclagens e outras estratégias que se fizerem necessárias.

6. Recursos e responsabilidades para implementar actividades da Estratégia de Engajamento de Partes Interessadas

Recursos orçamentais e técnicos adequados deverão ser dedicados para a implementação do EEPI. A ONG MAHLAHLE deverá alocar recursos orçamentais dedicados a implementação do EEPI como parte dos custos integrais do projecto para cada actividade a realizar, nos seus planos e orçamento.

6.1. Gestão de funções e responsabilidades

A responsabilidade geral pela implementação do EEPI é do Coordenadora da MAHLAHLE com o suporte da equipa ambiental e social. A equipa ambiental e social deverá manter uma base de dados das PI (incluindo termos de compromisso caso se façam necessários) ao longo do ciclo de vida do projecto.

Os membros da equipa ambiental e social em coordenação directa com as autoridades dos serviços distritais, lideranças comunitárias e tradicionais incluindo representantes dos beneficiários e artesões, estes que deverão ser co-implementadores do EEPI.

Os membros da equipa ambiental e social terão as seguintes responsabilidades:

- Garantir a implementação e monitorar todas as estratégias e/ou planos para o engajamento das partes interessadas;
- Identificar continuamente riscos e oportunidades no âmbito da implementação do projecto e de forma activa interagir com todos os intervenientes no sentido de garantir planeamento necessário para mitigar riscos e/ou maximização das oportunidades;
- Supervisionar todas as actividades relacionadas ao engajamento das PIs afectadas;
- Garantir que a equipa ambiental e social efectivamente coordene e implemente actividades que exijam interacção intensiva com as PIs (como por exemplo actividades de carácter sensível relacionadas com o engajamento em redor a questões como de violência Baseada no Género, entre outras);
- Coordenar a gestão do MQR.
- Participar em todas as actividades relacionadas ao engajamento das PIs no projecto;
- Supervisionar a implementação do MQR.

7. Mecanismos de Queixas e Reclamações

O MQR é um instrumento que é amplamente usado ao longo da implementação do EEPI. Este, estabelece um conjunto de etapas a serem tomadas no sentido de gerir todo o processo de resolução de queixas e reclamações apresentadas, incluindo o papel de diferentes intervenientes envolvidos e prazos para o alcance de uma decisão sobre a reclamação/queixa apresentada.

Dentre os tipos de queixas e reclamações que podem as PIs apresentar incluem, mas não estão limitados a:

- Roubo ou desvio de materiais;
- Qualidade de obras;
- Poluição sonora e/ou ambiental (ruídos e/ou poeiras e lixos depositados ou espalhados)
- Não cumprimento de prazos de construção;
- Insatisfação laboral;
- Insatisfação com relação ao tipo de beneficiação recebida;
- Interferência com aspectos sociais e culturais locais;
- Ocorrência de Violência Baseada no Género (VBG) nomeadamente Exploração e Abuso Sexual (EAS), Assédio Sexual (AS) e ainda Exploração e Abuso Infantil (EAI);
- Danos a machambas ou bens das comunidades por conta de actividades de construção das infraestruturas ou equipas do projecto e devem ser compensados;
- Invasão e danos à propriedades privadas por parte das equipas de construção do projecto sem o consentimento prévio do proprietário e devem ser compensados;
- Conduta inadequada por parte dos trabalhadores – artesãos do projecto para com as comunidades e,
- Reclamação não tratada de forma satisfatória, entre outras

Contudo, é importante referir que este mecanismo irá seguir um único processo, e que as PIs devem estar a par de que todas as queixas apresentadas, independentemente da fase ou actividade do subprojecto a ser implementado deverão seguir as mesmas etapas para resolução.

MQR no âmbito do engajamento das PIs tem como fim promover o envolvimento das PIs através da consciencialização da existência de formas de apresentação de queixas e reclamações do processo de implementação do projecto ao proporcionar às PIs o acesso a um mecanismo justo e transparente para apresentar uma inquietação, fazer uma queixa ou reclamação e obter uma reparação ou procurar uma resolução de qualquer litígio que possa surgir devido às actividades do projecto, sem custos ou medo de represálias.

O MQR garante que as PIs ao nível do projecto estejam cientes das formas existentes para fazer uma reclamação ao projecto e, este deve ser utilizado regularmente no processo desde o início. O nível do engajamento das PIs, é deste modo, também medido pela abertura na gestão de queixas e reclamações que surgem ao longo do ciclo de vida do projecto.

Os intervenientes na implementação do EEPI, desempenham um papel fundamental no envolvimento das PIs. Este fórum de intervenientes, devem garantir, nos encontros periódicos para planificação das actividades para o envolvimento das PIs no projecto, (i) a implementação de uma visão uniforme do envolvimento das PIs em todo o processo, e (ii) devem também ser avaliados o alinhamento destas actividades com os objectivos das PIs e do Projecto.

Uma das principais actividades do fórum de intervenientes é a gestão do MQR (i) deliberar sobre questões complexas e reclamações das partes interessadas que foram apresentadas ao longo do ciclo do Projecto, e (ii) encontrar colectivamente soluções adequadas, procurar resultados

construtivos e, quando pertinente, formular respostas para serem comunicadas às partes interessadas apropriadas. De uma forma geral, o fórum de intervenientes no EEPI monitora se as equipas responsáveis por abordar as preocupações das PI, abordam-nas adequadamente.

7.1 Processo de Queixas e Reclamações

Como acima foi referido, o objetivo da preparação de um MQR é o de registrar, dar acompanhamento e resolver de forma rápida e transparente todas as queixas e reclamações feitas pelas comunidades, beneficiários, artesões e outras partes, que venham a sem custos, nem discriminação e, incluindo quaisquer questões e/ou problemas operacionais futuros que tenham o potencial de ocorrerem durante a implementação.

O MQR é preparado para funcionar dentro das estruturas legais e culturais existentes, proporcionando uma oportunidade adicional para resolver queixas no nível local do projecto. Os principais objetivos do MQR são:

- Garantir que os beneficiários e as comunidades em geral e, outras PIs estejam informadas sobre formas e mecanismos existentes de apresentação e solução de inquietações que possam advir da construção de infraestruturas no âmbito das actividades de construção de de infraestruturas resilientes no distrito do Buzi;
- Permitir às partes interessadas e às pessoas potencialmente afectadas a oportunidade para apresentar queixas, reclamações e preocupações;
- Garantir que os diferentes fóruns identificados para a resolução das inquietações o façam de forma satisfatória ao queixoso/reclamante e no tempo determinado para o efeito;
- Garantir que todas queixas / reclamações sejam satisfeitas de forma rápida, justa e transparente;
- Garantir que sejam oferecidos aos queixosos outros mecanismos para resolução de seus diferendos

O MQR, dentro dos quadros legais e culturais existentes, irá abarcar três níveis de resolução de queixas e reclamações, nomeadamente nível da comunidade, ao nível da MAHLAHLE e o nóvel a seguir cruza com o MQR do GREPOC.

7.2. Gestão de queixas e reclamações a nível comunitário

Ao nível das comunidades locais existem mecanismos tradicionais e culturais de resolução de problemas e queixas através das estruturas familiares e lideranças comunitárias e/ou tradicionais¹. Espera-se que algumas das disputas que surgirem ao nível da comunidade possam ser resolvidas usando estes mecanismos, sem o envolvimento da ONG.

Quando os problemas causados pelo projecto são levantados e resolvidos por meio dos mecanismos comunitários de resolução existentes, é importante que seja estabelecido um

¹ Poderão a este nível estarem inseridos como por exemplo questões ligadas a conflitos de terra, violação de práticas culturais locais por parte de trabalhadores, entre outros.

mecanismo para relatar e serem registados pelo Projecto. Portanto, ao Projecto ficam registados todas as queixas e reclamações incluindo os resultados do processo de solução e, as pessoas que interviam.

Espera-se que quaisquer questões de disputas ao nível das comunidades possam ser resolvidas a este nível. Doutra modo, são transferidas para o nível a seguir.

7.3. Gestão de queixas e reclamações a nível de projecto

Deve ser estabelecido ao nível da área de implementação dos subprojectos, um comité de gestão do MQR – O fórum local de gestão do MQR composto por: líderes comunitários (incluindo o chefe do povoado), secretários de bairro, chefe de zona / de bairro / de quarteirão, líderes religiosos e líderes tradicionais (régulo ou rainha), representante das comunidades (que podem igualmente ser pessoas influentes locais tais como professores, enfermeiros, comerciantes, etc, apontados pelas comunidades) com acompanhamento e mediação da MAHLAHLE.

Este fórum estabelecido deve ser autorizado/legitimado e, possuir autonomia para lidar com reclamações no nível local e garantir que as mesmas sejam resolvidas rápida e de forma transparente. Contudo, caso as queixas e reclamações não alcancem solução ou os queixosos não se encontrem satisfeitos com a solução dada a este nível podem recorrer a um nível superior para apresentação da sua reclamação. A tabela abaixo apresenta a estrutura de gestão de queixas e reclamações a nível do projecto / contratada.

Tabela 4. Gestão do processo de resolução de queixas e reclamações a nível do projecto

Estágo	Responsável	Processo	Duração
Implementação do projecto			
1	Membros do fórum local de gestão do MQR com acompanhamento e mediação da MAHLAHLE	O queixoso/ reclamante irá levar sua reclamação as autoridades locais. Esta constitui a primeira forma de resolução de diferendos. Caso não haja concenso passa para o nível a seguir	3 dias
2	MAHLAHLE	O queixoso/ reclamante irá levar sua reclamação a ONG implementadora que procura resolver. Se ficar resolvido o processo é arquivado, doutro modo passa para a fase a seguir	5 dias
3	GREPOC	A partir do MQR umbrela em operacionalizacao o GREPOC recebe a queixa submetida pla ONG MALHAHLE. A UIP do GREPOC analisa a queixa. Caso não haja concenso passaa ser gerido pelas estratégias definidas no MQR do GREPOC	14 dias

É de referir que, todos os casos registados e arquivados, carecem de ser monitorados e avaliados os procedimentos usados para o alcance de soluções e respectivas lições aprendidas. A equipa social e ambiental da MAHLAHLE irá, para além de elaborar relatórios regulares sobre os tipos de queixas ocorridas e os procedimentos tomados para solucionar e respectivos intervenientes, proceder com o reporte no *Management Information System* – MIS, pontualmente. Posteriormente, as ocorrências serão compartilhadas com o GREPOC através dos relatórios trimestrais.

8. Monitoria e relatórios

No processo de monitoria, o progresso é um aspecto bastante crítico para o sucesso da implementação do EEPI. O objectivo específico do processo de monitoria é o de garantir que todas as actividades previstas para o engajamento e envolvimento das PIs no projecto sejam cumpridas e verificadas a todos os níveis e fases do ciclo de implementação do projecto. A monitoria deve ser um processo contínuo, e, deve estar alinhado com os objetivos do projecto.

O monitoramento do processo de engajamento das PIs permite avaliar a eficácia do respectivo processo. É importante que sejam identificados os principais indicadores de desempenho que reflectam os objetivos do EEPI, as actividades e respectivos tempos.

Como acima foi referido, as equipas ambiental e social e de monitoria e avaliação da MAHLAHLE serão responsáveis por coordenar a monitoria da implementação do EEPI junto as partes interessadas. São considerados indicadores de referência para o acompanhamento das actividades de engajamento das PIs, de maneira mensal, trimestral e semestral a serem realizadas de forma coordenada.

A quando do início da implementação do projecto, serão preparados relatórios de implementação periódicos. Deste modo, a implementação do EEPI também será monitorada por meio de relatórios mensais e semestrais gerados pela equipa ambiental e social da MAHLALHE, que dentre outros irá incluir o ponto de situação do MQR em vigor no projecto.

anual sobre o desempenho social do projecto, a implementação do EEPI e os resultados gerais e tratamento do MQR será produzido e informação partilhada ao nível das PIs por área de projecto.

Tabela 5. Tabela de indicadores de monitoria

Actividade	Indicador preferencial	Intervenientes			Nível de engajamento				Grau de realização em relação ao planificado		
		Base (líderes locais)	Autoridades dos serviços distritais	GREPOC	Individual	Local (lideranças locais e comunitário)	Grupo Focal de Discussão	Público	Aceitável	Bom	Muito bom
Encontros de divulgação e mobilização realizados	Número de encontros realizados										
Encontros de avaliação de actividades de engajamento											
Mecanismos de Queixas e Reclamação	Número de queixas apresentadas e resolvidas no nível 1										
	Número de queixas apresentadas e resolvidas no nível 2										
	Número de queixas apresentadas e resolvidas no nível 3										

O relatório de monitoria será baseado num conjunto de indicadores que devem ser relatados, de forma regular, especificamente definidos abaixo, que serão integrados ao sistema geral de monitoria e transportados para o sistema centralizado do MIS.

8.1. Monitoria e supervisão do Plano de Engajamento de Partes Interessadas

Na monitoria e supervisão do engajamento das PI espera-se, como acima foi referido, que seja realizado numa base mensal, trimestral e semestral. É esperado que ao longo do ciclo de vida do projecto, a monitoria contínua garanta:

- Que são implementados e controlados a implementação dos critérios de engajamento de PIs em vigor de acordo com a NAS 10 do Banco Mundial
- Fornecer orientação para o envolvimento das PIs tendo em conta os padrões previstos nas Políticas de Salvaguardas do Banco Mundial
- Monitorar o cumprimento de conformidade com padrões culturais e sociais locais
- Verificar a identificação e distinção das categorias de PIs afectadas e que podem influenciar o projecto
- Verificar os métodos e alcance dos meios usados para disseminação de informação sobre o projecto
- Verificar as medidas usadas no engajamento efectivo das PI
- Monitorar junto das PI as estratégias usadas para seu engajamento

No concernente a monitoria do EEPI, as principais responsabilidades de monitoramento ficarão ao nível da equipa social e ambiental e a de monitoria e avaliação da MAHLHALHE;

O MQR constituirá um mecanismo que irá permitir as PIs, principalmente ao nível das comunidades, fornecer o retorno sobre os impactos do projecto e dos programas de mitigação definidos.

Em relação a monitoria externa, caso se faça necessário, a MAHLHALHE irá estar disponível para acompanhar a entidade externa a ser contratada para o efeito para realização de uma revisão operacional independente de monitorias e avaliações da implementação, verificação de todos os resultados do projecto, a aderência em todos os níveis de implementação aos procedimentos estabelecidos no Manual de Construção do Projeto e, que irá concuminantemente monitoriar e avaliar a implementação do EEPI. Os termos para realização da monitoria e avaliação externa, caso se faça necessário, será acordado pelo GREPOC com o Banco Mundial e relatórios de monitoramento serão compartilhados.

8.2. Envolvimento das Partes Interessadas em actividades de monitoria

O monitoramento e a avaliação do processo de envolvimento e gestões das PIs são bastante importantes para garantir que o projecto seja capaz de responder aos problemas que possam surgir de modo a permitir que alterações aos planos do projecto, cronogramas e as actividades no âmbito do engajamento das PI possam ser realizadas e ao mesmo tempo para torná-las mais eficazes. Um conjunto de compromissos e/ou actividades concorrem positivamente para o sucesso do engajamento, nomeadamente:

- Abordagens devidamente definidas e transparentes em relação a todas as actividades no âmbito do EEPI para promover o envolvimento efectivo das PIs;
- Ter em conta a inclusão efectiva dos diferentes grupos (mulheres e crianças chefes de agregados familiares beneficiárias, idosos beneficiários, os artesões, as comunidades envolventes, as lideranças comunitárias e tradicionais locais, entre outros) nas interações com PIs;
- Mobilização de recursos suficientes para realizar o engajamento de todos os intervenientes directos e indirectos no projecto
- Retorno das PIs em relação ao EEPI deve demonstrar confiança no projecto.

8.3. Retorno da comunicação às Partes Interessadas

Os resultados dos engajamentos das PIs serão informados regularmente às comunidades abrangidas pelo projecto.

Os principais meios de comunicação serão principalmente através da equipa ambiental e social da MAHLAHLE com o apoio das estruturas locais (lideranças) com reconhecimento local e, principalmente as envolvidas no e os média social - a rádio Moçambique e as rádios comunitárias pelo seu amplo alcance.

Referências Bibliográficas

Instituto Nacional de Estatística (2016). Anuário Estatístico 2015 – Moçambique. INE, Moçambique

Instituto Nacional de Estatísticas (2017). Divulgação dos Resultados Preliminares. IV Recenseamento Geral da População e Habitação. IV RGPH 2017. Gabinete do Presidente. INE. Moçambique Manual de

Gabinete de Reconstrução Pós ciclone Idai (2022). Manual de Reconstrução habitacional. Subcomponente de Recuperação Habitacional Projeto (CERRP) GREPOC Recuperação de emergência e resiliência do ciclone Idai e Kenneth. Moçambique



**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 MAHLAHE, 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

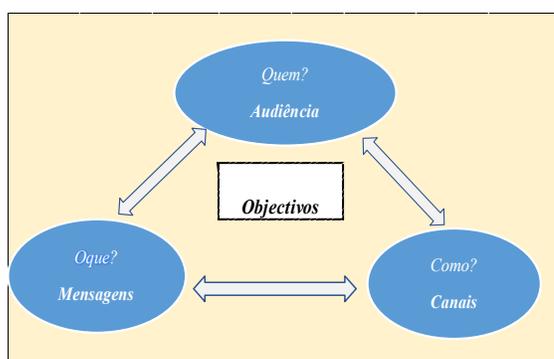
comunidades e necessidade de melhor colaboração na prevenção dos impactos e devem saber que, em caso de qualquer dano por eles causado, serão responsabilizados para a sua reparação.

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 (empreiteiros, 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.



**PROJECTO DE RECUPERAÇÃO DE EMERGÊNCIA E
RESILIÊNCIA PÓS- CICLONE IDAI E KENNETH - CERRP
(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**

Janeiro, 2023

Índice

1. Introdução.....	3
2. Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações.....	4
3. Objectivos do Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações.....	4
3.1. Definições do âmbito do MGR.....	5
3.2. Categoria de Queixas.....	5
Queixas e disputas envolvendo directamente e indirectamente as obras de construção.....	5
Disputas entre outras partes.....	6
3.3. Princípios do Mecanismo de Queixas e Reclamações.....	6
4. Interação entre Partes Interessadas.....	7
5. Tipos de queixas e disputas que podem ocorrer.....	8
5.1. Queixas e disputas envolvendo directamente as obras de construção.....	8
5.2. Disputas entre outras partes.....	8
6. Acesso ao Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações.....	9
7. Critérios para definição e legitimação de membros de cada nível de gestão do Mecanismo de Queixas e Reclamações.....	13
8. Recepção de Queixas.....	14
9. Divulgação do Mecanismo de Queixas e Reclamações.....	16
10. Monitoria e elaboração de relatórios.....	1
10.1. Monitoria participativa.....	1
10.2. Elaboração dos Relatórios.....	1
11. Anexos.....	2
FICHA DE REGISTO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES.....	3

ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

EAI	Exploração e Abuso Infantil
AS	Assédio Sexual
CdC	Código de Conduta
CERRP	Projecto de Resiliência e Recuperação de Emergência do Ciclone Idai e Kenneth
GREPOC	Gabinete de Reconstrução Pós Ciclone IDAI
EAS	Exploração e Abuso Sexual
IDA	Associação Internacional de Desenvolvimento (<i>Internatinal Development Association</i>)
MQR	Mecanismo de Queixas e Reclamações
PDO	Objectivo de Desenvolvimento do Projecto (Project Development Objectives)
ONG	Organização Não-Governamental
OBC	Organizações de Base Comunitária
QAS	Qaudro Ambiental e Social
UIP	Unidade de Implementação do Projecto
VBG	Violência baseada no Género

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 subcomponente, 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.

O Quadro Ambiental e Social (QAS) do Grupo Banco Mundial exige que um Mecanismos de Queixas e Reclamações seja criado e implementado para acompanhar todo o projecto.

O presente documento constitui o Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações (MQR), referente a componente 1 do projecto.

Segundo o QAS deve ser criado o MGR que constitua um processo estruturado que possa receber e resolver queixas e reclamações. As queixas e reclamações devem ser tratadas prontamente usando procedimentos compreensíveis e transparentes, deve ser culturalmente apropriado e prontamente aceitável por todos os segmentos de pessoas afectadas nas comunidades, deve ser gratuito, deve ser apropriado para a escala de impactos e riscos apresentados por um projeto, deve ser justo para as partes interessadas e não deve impedir o acesso a outros recursos judiciais ou administrativos existentes.

Deve também promover o envolvimento eficaz das partes interessadas, e fornecer um fórum para as pessoas afectadas e as partes interessadas expressarem as suas preocupações, dúvidas e problemas em relação ao Projecto CERRP, através de um ou mais canais pelos quais queixas, reclamações, consultas são canalizadas e garantida as respostas oportunas.

É neste contexto que, foram definidos alguns dos aspectos relacionados com o MGR a ser implementado nas actividades de construção e reconstrução de infraestruturas habitacionais no distrito do Búzi. Alguns desses aspectos se prendem com a definição do próprio MGR, seus objectivos, tipos de queixas e disputas a serem geridas incluindo formas de acesso e níveis de gestão de queixas e alguns dos critérios inerentes a composição das equipas de gestão dos mesmos.

2. Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações

A implementação das actividades de construção e reconstrução de infraestruturas habitacionais no distrito do Búzi, preconiza a existência de um MGR segundo o QAS do Grupo Banco Mundial, como acima referido, para gestão de todo conjunto de aspectos, tanto a nível das obras, dos intervenientes quanto dos beneficiários e das comunidades em redor, que possa apoiar e facilitar apresentação de solução de inquietações, conflitos e outros aspectos que careçam de esclarecimento para o devido desenvolver das actividades.

O MGR constitui um canal através do qual queixas e/ou reclamações devem ser encaminhadas, analisadas e garantido que respostas satisfatórias possam ser dadas de forma oportuna para cada um dos indivíduos que necessitem.

O presente MGR foi elaborado com o fim de garantir que as Partes Interessadas (PIs) no contexto das obras de construção das infraestruturas habitacionais afectadas pelo ciclone Idai no distrito do Búzi, possam manifestar suas preocupações, reclamações, queixas em relação a aspectos que constituam inquietação e, consultar sobre aspectos relacionados as actividades de construção das infraestruturas em causa.

Adicionalmente, ao nível do MQR questões contextuais, tais como aspectos culturais e sociais locais devem ser tomados em conta e, desta forma o mesmo se tornar acessível e compreensível para todas as PIs. É assim que, para tornar o processo de gestão de queixas e reclamações eficaz, o sistema de liderança tradicional e administrativo local incluindo representantes dos beneficiários ao nível das comunidades e dos atores envolvidos foi considerado como legítimo para inclusão no sistema de gestão de queixas e reclamações.

3. Objectivos do Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações

O objetivo deste MGR é o de constituir um fórum para as PIs apresentarem suas queixas, preocupações, reclamações em relação a todo o processo inerente a construção e reconstrução das infraestruturas habitacionais. O MGR irá proporcionar as PIs um mecanismo através do qual as suas inquietações possam ser canalizadas, de forma a garantir respostas atempadas e satisfatórias para cada caso.

Constituem objetivos específicos deste MGR os seguintes:

- Garantir que os beneficiários e as comunidades em geral e, outras PIs estejam informadas sobre formas e mecanismos existentes de apresentação e solução de inquietações que possam advir da construção de infraestruturas no âmbito das actividades de construção de de infraestruturas resilientes no distrito do Buzi;
- Permitir às partes interessadas e às pessoas potencialmente afectadas a oportunidade para apresentar queixas, reclamações e preocupações;
- Garantir que os diferentes fóruns identificados para a resolução das inquietações o façam de forma satisfatória ao queixoso/reclamante e no tempo determinado para o efeito;
- Garantir que todas queixas / reclamações sejam satisfeitas de forma rápida, justa e transparente;

- Garantir que sejam oferecidos aos queixosos outros mecanismos para resolução de seus diferendos

3.1. Definições do âmbito do MGR

O presente MGR, descreve as disposições no sentido de gerir as queixas e reclamações que podem surgir durante a implementação do projecto de construção e reconstrução das infraestruturas habitacionais no distrito do Búzi.

Para os fins sob os quais o presente MGR é elaborado, são assumidas as seguintes definições principais:

- **Reclamante:** Pessoa ou pessoas, mais concretamente as e partes afectadas e/ou interessadas tais como membros da comunidade, beneficiários das habitações, artesões, Organização Não-Governamental (ONG), Organizações de Base Comunitária (OBC), associações locais, Instituição do Estado ou Governo local, instituições/empresas públicas e privadas;
- **Reclamação ou Queixa:** uma expressão de insatisfação, sentimento ou crença de tratamento injusto ou violação de direitos gerada no âmbito das obras de construção e reconstrução das habitações no distrito do Búzi por parte das pessoas quer directamente beneficiárias, afectadas ou pelas partes interessadas na implementação do projecto CERRP;
- **Mecanismo de Gestão Queixas e Reclamações (MQR):** Se refere ao sistema que permite que todas as pessoas quer beneficiárias, afectadas e/ou interessadas possam apresentar queixas e/ou reclamações incluindo apresentação de outros que façam respeito ao projecto tais como críticas, sugestões, opiniões ou elogios ao Projecto, de forma a permitir as entidades compententes tomarem conhecimento e responderem adequadamente e em tempo útil.

3.2. Categoria de Queixas

Queixas e disputas envolvendo directamente e indirectamente as obras de construção
Abaixo, são apresentadas alguns exemplos de queixas e reclamações que são directamente relacionadas as obras do projecto:

- Roubo ou desvio de materiais;
- Saúde e segurança;
- Qualidade de obras;
- Poluição sonora e/ou ambiental (ruídos e/ou poeiras e lixos depositados ou espalhados)
- Não cumprimento de prazos de construção;
- Insastifação laboral (sistema de contratação, condições de trabalho, pagamento, entre outros);
- Insatisfação com relação ao tipo de beneficiação recebida;
- Interferência das obras com aspectos sociais e culturais locais;
- Ocorrência de Violência Baseada no Género (VBG) nomeadamente Exploração e Abuso Sexual (EAS), Assédio Sexual (AS) e ainda Exploração e Abuso Infantil (AEI);

- Danos a machambas ou bens das comunidades por conta de actividades de construção das infraestruturas ou equipas do projecto e devem ser compensados;
- Invasão e danos à propriedades privadas por parte das equipas de construção do projecto sem o consentimento prévio do proprietário e devem ser compensados;
- Conduta inadequada por parte dos trabalhadores – artesões do projecto para com as comunidades e,
- Reclamação não tratada de forma satisfatória, entre outras

Dado ao facto de o projecto prever influxo (ainda que reduzido) de mão-de-obra, existe o risco da ocorrência de violência de gênero. Caso ocorram, estes serão geridos pelos mecanismos definidos para o efeito em coordenação com ONGs dedicadas à defesa e promoção de aspectos relacionados ao gênero incluindo outras determinadas para o efeito, recorrendo como o Posto Policial mais próximo, desde que tenha um Gabinete de Atendimento a Família e Menores Vítimas de Violência.

Disputas entre outras partes

Por vezes, são apresentadas queixas e reclamações que não são directamente relacionadas as actividades do projecto, embora estas possam ter um impacto significativo na implementação das obras do projecto. Queixas e reclamações sobre questões consideradas externas podem levar a disputas entre duas ou mais partes. São exemplos destas situações as seguintes:

- Disputas sobre propriedade da terra e bens beneficiados pelo Projeto (incluindo limite territorial questões); e,
- Disputas sobre questões de herança de terrenos e bens impactados pelo Projeto.

A resolução de tais disputas não se enquadra e nem consta do MQR. Contudo, até que tais questões sejam resolvidos de forma satisfatória, o verdadeiro beneficiário dos direitos muitas vezes não pode ser confirmado e as actividades poderão ser suspensas até que haja uma solução viável em tempo útil.

De referir que, ao nível do MQR, a lista de queixas internas e externas será actualizada a medida que forem identificados a medida que forem ocorrendo ao nível dos povoados nas diferentes localizadas abrangidas.

3.3. Princípios do Mecanismo de Queixas e Reclamações

O processo de gestão de queixas e reclamações no âmbito do CERRP no distrito do Buzi é baseado nos seguintes princípios:

- **Transparência e justiça.** O processo de solução de queixas e reclamações deve ser transparente, atendendo aos aspectos sociais e culturais locais como por exemplo, a língua local. MQR deve permitir ao acesso a outros recursos judiciais ou administrativos por parte de todos os intervenientes nomeadamente os artesões, beneficiários, comunidades, associações e outras PIs;
- **Acessibilidade e Acomodação Cultural.** Todos os intervenientes devem ter acesso ao MQR e seus respectivos procedimentos e canais de comunicação. Todo a pessoa ou grupo de pessoas quer sejam direta ou indirectamente afectadas pelas actividades do Projeto, podem registar uma reclamação ou queixa;
- **Inclusão Social e Participativa.** Todos os intervenientes são incentivados a apresentar reclamações, queixas e/ou comentários junto ao sistema estabelecido pelo projeto. Atenção

- especial deve ser dada para garantir que as pessoas desfavorecidas, grupos vulneráveis e marginalizados, incluindo aqueles com necessidades especiais, tenham acesso a este MQR;
- **Abertura e Regularidade da Comunicação.** Existência de canais para que pessoas, quer de forma individual quer colectiva escolham o método preferido de apresentação de queixas e reclamações. Os canais de comunicação devem ser mantidos abertos durante todo o processo de resolução de cada reclamação e, até um período máximo de 3 meses após a resolução da situação. E posteriormente arquivados;
 - **Registros escritos.** Todas as reclamações devem ser registradas em um formulário de queixas e reclamações e rastreadas até a resolução final;
 - **Diálogo e visitas ao local.** Todas as queixas e reclamações devem ser consideradas para justificar discussões com o queixoso / reclamante e uma visita ao local onde ocorre o problema no sentido de se verificar a veracidade e gravidade da queixa ou reclamação, se oportuno, para obter um entendimento em primeira mão da natureza da inquietação;
 - **Rapidez e Proporcionalidade:** Todas as queixas e reclamações, simples ou complexas, devem ser tratadas e resolvidas com a maior rapidez possível. A acção realizada sobre a queixa, reclamação ou sugestão deve ser rápida, decisiva e construtiva e,
 - **Incorporação de feedback:** O feedback recebido até a data do processo de reclamações deve ser incorporado ao projecto e deve ser relatado ao alvo.

4. Interação entre Partes Interessadas

Em relação a estrutura administrativa na gestão do MQR inclui o distrito nomeadamente as estruturas do governo local nas áreas de implementação das obras de construção e reconstrução e infraestruturas habitacionais.

A estrutura de administração pública mais relevante ao nível do projecto é o Governo Distrital. O governo distrital inclui a Administração (Governo) do Distrito; os Postos Administrativos (P.A.) e localidade. Ao nível dos P.A., os funcionários-chave e relevantes dos P.A. incluem o chefe do P.A. e os chefes de localidade e podem, até em determinadas circunstâncias ser os directores dos Serviços Distritais de Planeamento e Infraestruturas (SDPI).

Os processos ambientais e sociais do projecto oferecem muitas oportunidades para que hajam ligações e contactos com as PIs.

Ao nível local, a estrutura de liderança a nível das comunidades está assente em dois sistemas de liderança que, por vezes se misturam constituindo uma só estrutura, nomeadamente:

- Líderes comunitários, incluindo secretários de bairro, chefe de zona ou de bairro – normalmente eleitas e legitimadas pelo governo e por vezes hereditárias e,
- Líderes tradicionais (régulo ou rainha) – que são por distinção tradicional, hereditária e igualmente reconhecidas pelo governo e comunidades

A autoridade dos líderes tradicionais e comunitários é reconhecida e mantida pelo Governo ao abrigo do Decreto n.º 35/2012 de 5 de outubro. As estruturas da comunidade estão profundamente enraizadas nas comunidades locais. Estas, geralmente reconhecem ambas as formas de liderança e as usam de maneiras diferentes para atingir objetivos específicos: para buscar resolução de conflitos

e problemas de herança com o líder tradicional ou para buscar acesso à terra por meio do secretário de bairro.

Os líderes tradicionais tendem a se concentrar na resolução de conflitos dentro da comunidade e na preservação dos costumes e práticas tradicionais (tais como cerimónias e rituais) no sentido de serem mantidas a coesão cultural e social das comunidades.

5. Tipos de queixas e disputas que podem ocorrer

5.1. Queixas e disputas envolvendo directamente as obras de construção

Abaixo, são apresentadas alguns exemplos de queixas e reclamações que são directamente relacionadas ao projecto:

- Roubo ou desvio de materiais;
- Qualidade de obras;
- Poluição sonora e/ou ambiental (ruídos e/ou poeiras e lixos depositados ou espalhados)
- Não cumprimento de prazos de construção;
- Insatisfação laboral;
- Insatisfação com relação ao tipo de beneficiação recebida;
- Interferência com aspectos sociais e culturais locais;
- Ocorrência de violência baseada no género nomeadamente Exploração e Abuso Sexual, Assédio e Violação Sexual e ainda Exploração e Abuso Infantil;
- Danos a machambas ou bens das comunidades por conta de actividades de construção das infraestruturas ou equipas do projecto e devem ser compensados;
- Invasão e danos à propriedades privadas por parte das equipas de construção do projecto sem o consentimento prévio do proprietário e devem ser compensados;
- Conduta inadequada por parte dos trabalhadores – artesãos do projecto para com as comunidades e,
- Reclamação não tratada de forma satisfatória, entre outras

Dado ao facto de o projecto prever influxo (ainda que reduzido) de mão-de-obra, existe o risco da ocorrência de violência de género. Caso ocorram, estes serão geridos pelos mecanismos definidos para o efeito em coordenação com ONGs dedicadas à defesa e promoção de aspectos relacionados ao género incluindo outras determinadas para o efeito, recorrendo como o Posto Policial mais próximo, desde que tenha um Gabinete de Atendimento a Família e Menores Vítimas de Violência.

5.2. Disputas entre outras partes

Por vezes, são apresentadas queixas e reclamações que não são directamente relacionadas as actividades do projecto, embora estas possam ter um impacto significativo na implementação das obras do projecto. Queixas e reclamações sobre questões consideradas externas podem levar a disputas entre duas ou mais partes. São exemplos destas situações as seguintes:

- Disputas sobre propriedade da terra e bens beneficiados pelo Projeto (incluindo limite territorial questões); e,
- Disputas sobre questões de herança de terrenos e bens impactados pelo Projeto.

A resolução de tais disputas não se enquadra e nem consta do MQR. Contudo, até que tais questões sejam resolvidos de forma satisfatória, o verdadeiro beneficiário dos direitos muitas vezes não pode

ser confirmado e as actividades poderão ser suspensas até que haja uma solução viável em tempo útil.

6. Acesso ao Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações

Qualquer pessoa ou grupo que se sentir de algum modo directa ou indirectamente prejudicado pelas acções das obras de construção, pode apresentar sua reclamação.

Para o efeito de registo de queixas e reclamações, estas devem ser:

- Registadas em formulários apropriados num livro de registo de reclamações colocado em lugares determinados (caixas) de acesso do queixoso /reclamante;
- Registadas em forma de nota/carta e colocado em lugares determinados (caixas) de acesso dos queixoso /reclamantes;
- Notas registadas pelo Ponto focal com o testemunho do Fórum Comunitário de Queixas e Reclamações, em resultado de queixas apresentadas oralmente – com o testemunho e anuência das autoridades locais, representantes da comunidade, dos beneficiários e dos artesãos e, depositadas nos lugares determinados (caixas) de acesso dos queixoso /reclamante;
- Notas registadas das chamadas telefónicas obtidas da linha verde¹ apontados para a recepção de queixas que posteriormente serão formalmente registadas e depositas em lugares determinados (caixas) de acesso dos queixosos /reclamantes;

No seguimento para resolução das queixas e reclamações os procedimentos devem ser os seguintes princípios:

- Deve-se garantir que o MQR seja acessível e gratuito para qualquer queixoso ou reclamante;
- Medidas devem ser postas em prática para garantir que o MGQR seja acessível a pessoas desfavorecidas, vulneráveis e marginalizadas;
- Deve-se privilegiar a solução da queixa ou reclamação entre as partes envolvidas no local onde a mesma tiver sido apresentada e, caso surjam dificuldades/ insatisfação, deve ser enviado a níveis cada vez mais elevados, sempre com conhecimento das MAHLAHLE e Unidade de Implementação do Projecto (UIP) do GREPOC
- Reclamações e disputas devem, na medida do possível, ser resolvidas por meio de negociação e compromisso - o recurso a instituições externas de nível superior e tribunais de justiça deve apenas ser objeto de recurso se as negociações falharem nas fases anteriores;
- Todo o processo deve ser participativo, transparente e oportuno;
- Todas as reclamações devem ser tratadas como confidenciais e não devem ser tornadas públicas sem o consentimento do queixoso ou reclamante;

¹ E outros números ainda por serem definidos ao nível do Fórum Comunitário de Queixas e Reclamações incluindo os mecanismos de funcionamento

- O queixoso ou reclamante deve estar ciente do facto de que se sua queixa ou reclamação não for tratada nos termos do MQR estabelecido internamente dentro do projeto, pode recorrer ao fórum judicial.

Neste sentido, o MQR é elaborado por forma a garantir que todas as PIs possam apresentar suas queixas e reclamações, bem como contribuições relacionadas às actividades do projeto. O encaminhamento e o tratamento das queixas e reclamações devem seguir a estrutura proposta no fluxograma abaixo, cujas etapas estão devidamente detalhadas do ponto de vista do seu funcionamento.

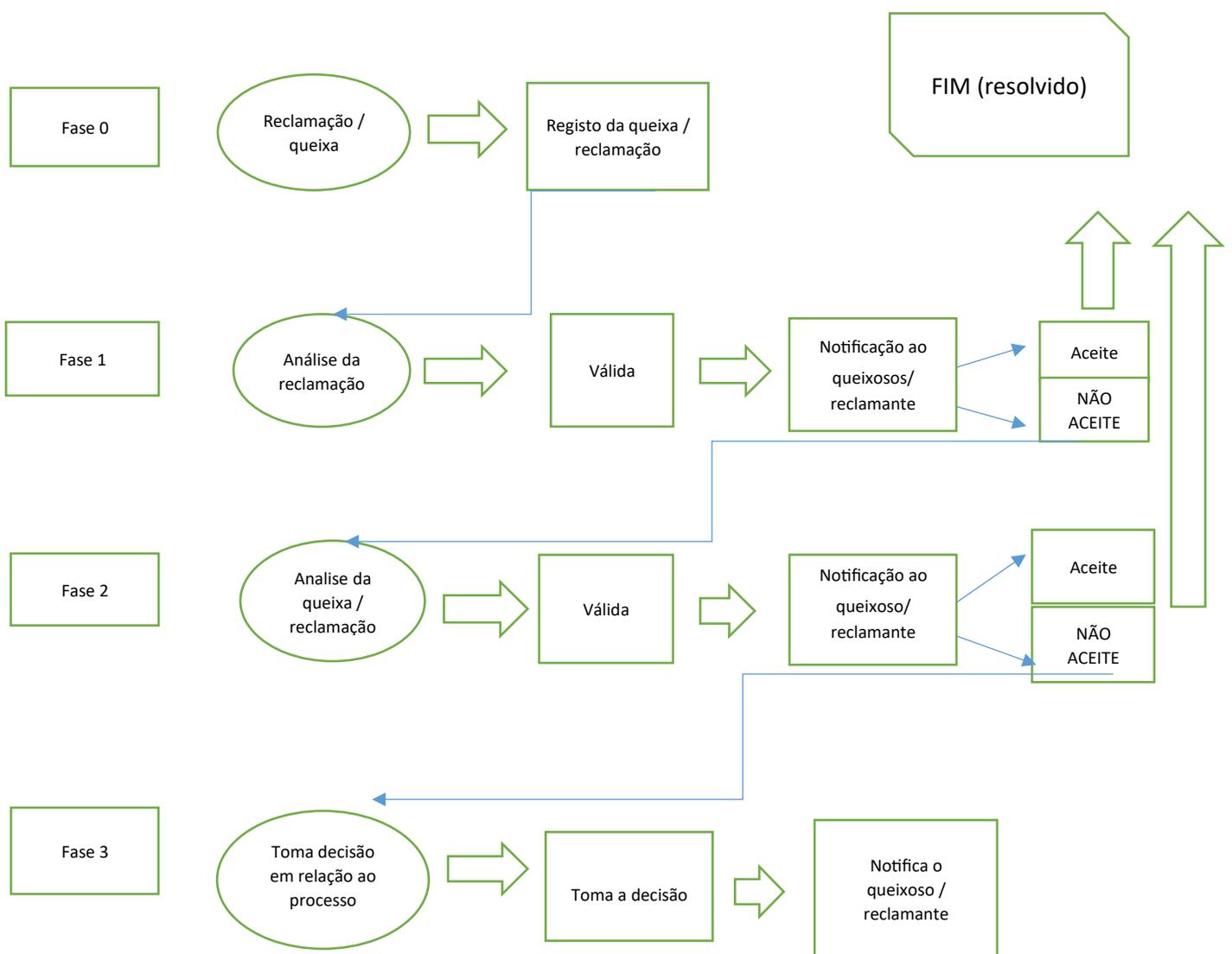


Figura 1. Fluxograma de gestão de queixas e reclamações

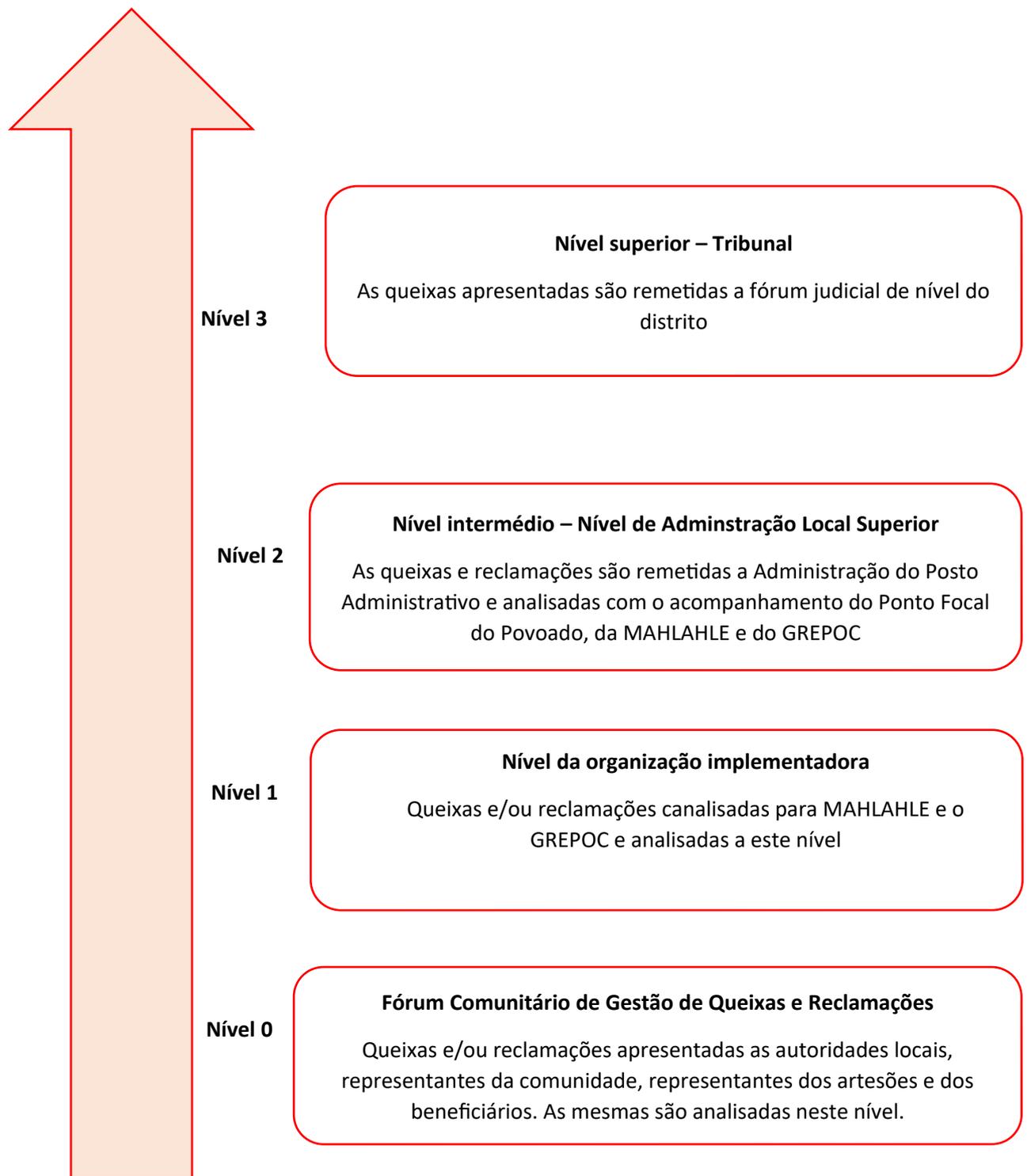


Figura 2. Níveis de apresentação de queixas e reclamações

Nível Básico – Fórum Comunitário de Gestão de Queixas e Reclamações

Tempo de solução de 3 dias

A queixa/ reclamação é apresentada, na forma oral, com registo formal pelo grupo composto pelos líderes locais, representantes da comunidade, dos beneficiários e artesãos, previamente identificados no início da implementação do MQR, legitimados e treinados para o efeito. Posteriormente a queixa e/ou reclamação é debatida ao nível dos representantes apontados em cada povoado indicados pelo Fórum Comunitário de Queixas e Reclamações. Caso não seja alcançado consenso ou satisfação por parte dos queixosos e / ou reclamantes, é submetida ao nível seguinte.

É de referir que, as comunidades em cada povoado têm mecanismos próprios tradicionais e culturais de resolução de queixas. Este nível prevê que a queixa ou reclamação possa ser resolvidas usando esses mecanismos locais.

Contudo, independentemente do resultado do que for debatido, positivo ou negativo, é informado e toda documentação (impressos ou cartas escritas submetidas às autoridades locais, registos orais transcritos com testemunho de todos os envolvidos e apresentado a MAHLAHLE para submissão no *Management Information System* (MIS) e posteriormente arquivado.

Nível – Nível da organização implementadora

Tempo de solução de 5 dias úteis

A queixa e / ou reclamação é submetida a MAHLAHLE que em coordenação com o GREPOC analisam. Nesta fase, são auscultadas todas as partes envolvidas, desde os queixosos e/ou reclamantes e as autoridades presentes na fase anterior incluindo outros que tiverem sido parte no processo. Se a queixa / reclamação for considerada válida, busca-se solução para o efeito e, se a solução for de consenso, o reclamante é imediatamente e formalmente notificado e, o processo é encerrado, registando-se as lições, os intervenientes no processo, registado todo o processo no livro de registo de queixas e reclamações onde o processo tiver sido iniciado e posteriormente arquivada.

As queixas recebidas e todo o processo realizado deve igualmente ser registados no MIS.

Caso a queixa/ reclamação seja considerada inválida, é comunicado ao queixoso / reclamante e, não estando satisfeito com a solução é recomendado que recorra a outro fórum de solução, a administração do Posto Administrativo local.

Nível Intermédio – Nível de Administração Local Superior

Tempo de solução de 14 dias

A queixa e / ou reclamação é submetida a Administração do Governo local – a nível do Posto Administrativo com o envolvimento da MAHLAHLE em coordenação com o GREPOC. Nesta fase, tal qual na anterior, são auscultadas todas as partes envolvidas, desde os queixosos e/ou reclamantes, MAHLAHLE, GREPOC e o Ponto focal do Fórum de Queixas e Reclamações (ou as autoridades envolvidas na fase inicial incluindo outros que tiverem sido parte no processo, caso se faça necessário. Se a queixa / reclamação for considerada válida, busca-se solução para o efeito e, se a solução for de consenso, o reclamante é imediatamente notificado e o processo é encerrado,

registando-se as lições e a decisão vinculativa deve ser formalmente comunicada ao queixoso e, o processo deve ficar registado no livro de registo de queixas e reclamações onde o processo tiver sido iniciado.

Adicionalmente, toda informação gerada deve ser registado no MIS.

Caso a queixa/ reclamação seja considerada inválida, é comunicado ao queixoso / reclamante e, não estando satisfeito com a solução é recomendado que recorra a outro fórum de solução, o tribunal distrital.

Nível superior – Tribunal

Tempo sob controle do tribunal (distrital)

A este nível, a reclamação é analisada pelo Tribunal Judicial do Distrito. Neste caso, é tomada uma decisão vinculativa, devendo ser comunicada ao queixoso e, o processo deve ficar registado no livro de registo de queixas e reclamações onde o processo tiver sido iniciado, posteriormente ao encerramento do processo.

Toda informação gerada do neste nível do processo e as decisões deve ser registado no MIS.

7. Critérios para definição e legitimação de membros de cada nível de gestão do Mecanismo de Queixas e Reclamações

Representantes do Fórum Comunitário de Gestão de Queixas e Reclamações

Membros do fórum local de gestão do MQR: Líderes comunitários (incluindo o chefe do povoado), secretários de bairro, chefe de zona / de bairro / de quarteirão, líderes religiosos e líderes tradicionais (régulo ou rainha), representante das comunidades (que podem igualmente ser pessoas influentes locais tais como professores, enfermeiros, comerciantes, etc, apontados pelas comunidades) com acompanhamento e mediação da MAHLAHLE.

1. Realização de dois processos de consulta pública, antes do início das actividades de construção e reconstrução das infraestruturas, onde a necessidade de criação e legitimação de um fórum de representantes da comunidade ao nível dos povoados é apresentada. Nestes encontros, as diferentes PIs, nomeadamente as comunidades e as próprias autoridades locais irão indicar as pessoas que as devem representar no fórum de gestão de queixas e reclamações;
2. Representantes dos beneficiários. A serem identificados/apontados e legitimados pelos próprios beneficiários igualmente em encontros de consulta pública e grupos focais dirigidas a este grupo. Os membros apontados serão enquadrados no fórum Comunitário;
3. Representantes dos artesões. A serem identificados/ apontados e legitimados pelos próprios artesões e legitimados pelos próprios artesões beneficiários igualmente em encontros de consulta pública e grupos focais dirigidos a este grupo. Os membros apontados serão enquadrados no fórum Comunitário;

Ainda em consulta pública com os representantes saídos da comunidade, grupo de beneficiários e artesões será nomeado o líder do Fórum Comunitário de Queixas e Reclamações.

O líder dos representantes Fórum Comunitário de Queixas e Reclamações será apontado Ponto Focal do MQR a nível do povoado. Estas pessoas receberão formação e capacitação para exercer seus direitos legais, facilitar canais abertos de diálogo, servir de porta-voz do Fórum, estabelecer o consenso sobre quaisquer queixas, reclamações ou disputas que possam surgir durante o projecto, servir de elo de ligação com a MAHLAHLE e participar em todas as actividades de sensibilização no povoado incluindo representar a comunidade nos níveis seguintes de resolução de queixas e reclamações.

Representantes da organização implementadora

Os representantes da ONG e do GREPOC são já definidas no âmbito do Projecto. Este nível será composto pelos membros:

1. Da MAHLAHLE, que deverão ser os especialistas Ambiental e Social
2. A nível do GREPOC deverão ser inclusos na coordenação os membros da UIP nomeadamente os Especialistas Social e Ambiental

Nível de Administração Local Superior

Aqui, serão as autoridades do Posto Administrativo que irão definir internamente quais as instituições e técnicos que farão parte, porém, os especialistas ambiental e social da MAHLAHLE e os membros da UIP do GREPOC nomeadamente especialistas ambiental e social se farão presentes incluindo o Ponto Focal do povoado em causa.

8. Recepção de Queixas

Entre os canais de captação de queixas e reclamações sugeridos existem a apresentação oral perante o Fórum Comunitário de Gestão de Queixas e Reclamações (ainda por ser estabelecido), a linha verde, as caixas de queixas e reclamações, livros de queixas e respostas, um endereço de electrónico dedicado e whatsapp da MAHLAHLE, UIP do GREPOC e o governo local (nível do Posto Administrativo).

As queixas e reclamações podem ser apresentadas pessoalmente ou através de um representante, segundo os seguintes mecanismos:

- Verbalmente através da linha verde disponibilizada para o efeito e em uso pelo Projecto (**800611612**)². Este número será tornado público nas sessões de consulta pública, nas rádios comunitárias, nos encontros de grupos focais a serem realizados. Uma vez ser alinhada a pertença do GREPOC, será atendida pelo Ponto Focal capacitado no GREPOC que dará orientação para seguimento de passos com vista ao registo da inquirição, resolução e

² Contacto com o GREPOC para o uso da Linha Verde por forma a ser mantida somente uma única linha, já foi iniciado.

monitoria do processo. Este processo deverá proteger a confidencialidade e o anonimato das pessoas que apresentam queixas e garantir o anonimato nos relatórios.

A linha telefónica estará disponível de segunda a Sexta-feira, nos seguintes horários: Segunda a Sexta-feira: das 08:00 às 16:00 horas

- Verbalmente junto aos membros do Fórum Comunitário de Gestão de Queixas e Reclamações³, que posteriormente irá registar a queixa no livro de registo de queixas e reclamações que será disponibilizados em todos os povoados.

Para os casos de GBV/EAS e AS estes serão reencaminhados para o sistema de captação destes aspectos ainda em definição.

- Através do preenchimento livre dos livros de reclamações/queixas e ainda notas/cartas escritas. Estas deverão ser depositadas nas caixas de reclamações afixadas nos povoados incluindo nas sedes das localidades, sedes dos Postos administrativos. As mesmas e serão colectadas semanalmente (em dias marcados para o efeito) por uma equipa conjunta formada pelos especialistas Ambiental e Social da MAHLAHLE e pelo Ponto Focal local e,

Os procedimentos obrigam a que seja informado ao reclamante da recepção da queixa e do seu seguimento, bem como o tempo de resposta previsto para cada nível.

A tabela abaixo apresenta os locais onde estão/ etarão colocadas as caixas de reclamações

Tabela 1. Locais onde estarão colocadas as caixas de queixas e reclamações

Nome do Local/Bairro	Localização
Secretaria das Sede do Distritos e dos Postos Administrativos e localidades.	Distrito: Búzi
Postos Administrativos e localidades.	Postos Adminitrativos: Búzi, Sofala e Estaquinha Localidades: Bandua, Grudja, Guaraguara, Inhamichindo, Nharonguê, Chissinguana, Estaquinh sede, Ampara e Nova Sofala sede.
Povoados	

- Encontros comunitários, quer sejam consultas públicas, grupos focais de discussão ou encontros comunitários para o efeito, a serem realizados entre a comunidade, seus representantes, o Ponto Focal e os especialistas ambientais e sociais. Nos encontros deverão ser registadas as actas dos encontros e, as queixas e reclamações nos formulários e entregues as cópias (canhoto) ao queixoso/reclamante;

Todos os documentos relacionados com uma queixa ou reclamação, desde o seu início até à sua conclusão deverão ser arquivadas pela MAHLAHLE, como acima foi referido.

³ A audição e registo da queixa ou reclamação deverá ser válida somente na presença de todos os membros do Fórum

9. Divulgação do Mecanismo de Queixas e Reclamações

O CERRP tem já em operacionalização um MGR que actua até ao nível de localidade.

Contudo, tendo em conta o facto de as intervenções da MAHLAHLE serem de nível mais local directamente junto as comunidades, beneficiários e os artesões incluindo todas outras PIs, o presente MQR ora definido terá sua implementação mais nas comunidades que directamente serão alvo da implementação das actividades.

A divulgação do MGQ consistirá:

- 1). Identificação de todos os povoados abrangidos;
- 2). Realização de encontros com as autoridades do povoado (nomeadamente comunitárias, tradicionais e PIs como pessoas influentes) nos quais todas as questões sobre o MQR serão clarificadas anteriormente a sua divulgação. Neste encontros serão igualmente estabelecidos e mantidos vários canais que permitam que o MQR seja acessível e culturalmente apropriado para todas as PIs do projecto, incluindo que os grupos vulneráveis e sobreviventes de VBG possam ser abarcadas.
- 3). Inclusão no MQR de todas as condições socioculturais e administrativas locais, que permitam a adaptação do MQR ao contexto específico, caso se faça necessário;
- 4). Realização de consultas públicas e processos de sensibilização em cada povoado sobre o MQR;
- 5). Realização de Grupos Focais de Discussão nos povoados, envolvendo diferentes grupos sociais com ênfase em grupos mais vulneráveis;
- 6). Divulgação do MQR nas rádios comunitárias nos horários de maior audiência;
- 7). Fixação de caixas para recepção de queixas e reclamações precedidas de pequenas discussões com os membros do Fórum Comunitário de Gestão de Queixas e Reclamações e,
- 8). Colocação de placas com informação publicitária sobre o MQR em cada povoado (em lugares ainda por determinar).

A tabela abaixo apresenta o plano preparado para divulgação do MQR ao nível dos povoados com reforço nas sedes das localidades. A estratégia de divulgação será realizada de forma intensiva nos primeiros 3 meses após o início das actividades do projecto por parte da MAHLAHLE e sempre que forma iniciadas obras em localidade e povoados novos.

A divulgação contará com actualizações, isto é, reforço de divulgação nos meses seguintes de forma menos intensiva uma vez que o MQR já estará em funcionamento.

A TABELA abaixo apresneta o plano para divulgacao do MQR– Numero provavel de povoados para planeamento

10. Monitoria e elaboração de relatórios

Para monitorar a eficácia do MQR instalado nos povoados e níveis mais acima, serão usados os seguintes indicadores:

- Número de reclamações recebidas por semana
- Percentagem de reclamações resolvidas por semana, por mês e trimestralmente;
- Número de queixas e reclamações resolvidas no nível de Fórum Comunitário;
- Número de queixas e reclamações resolvidas no nível da ONG MAHLAHLE em coordenação com o GREPOC
- Número de reclamações não resolvidas;
- Número de reclamações resolvidas a nível dos Postos administrativos;
- Número de reclamações resolvidas judicialmente.

As principais responsabilidades de monitorização serão da MAHLAHLE como administrador do MQR local. Contudo, o GREPOC deverá posteriormente verificar a conformidade e progresso quanto aos compromissos do projeto e examinar o tratamento das queixas, visitar o local para examinar documentos e reunir-se com os artesões, comunidades e outras PIs, caso se faça necessário, identificar acções preventivas e correctivas conforme necessário e apoiar os promotores a incorporá-las num PGAS, ou outro instrumento de gestão pertinente, de forma aceitável para o Banco Mundial.

10.1. Monitoria participativa

A participação das PIs nas actividades de monitoria do projecto constitui um aspecto preponderante para avaliação do ponto de situação das actividades do projecto e constitui igualmente um indicador importante de engajamento de todas as partes.

As reuniões mensais de consulta e grupos focais de discussão serão usadas para a avaliação do progresso do projecto e fazer as devidas recomendações por área de actuação. A monitoria irá permitir a verificação de impacto negativos e positivos, benefícios reais aos beneficiários, verificar e acompanhar o desempenho ambiental e social, monitorar o nível de satisfação dos artesões e os beneficiários, acompanhar o respeito pelos requisitos de construção.

10.2. Elaboração dos Relatórios

A nível da MAHLAHLE a elaboração de relatórios relacionados com o MQR será numa base semanal e mensal.

Abertura das caixas, como acima foi referido, será numa base semanal, e permitirá que juntamente com o testemunho do Ponto focal elaborar um relatório sobre o achado nas caixas, digitalização dessa informação (scan das fotos das cartas/fichas preenchidas e cartas resultantes da coleta de queixas na forma oral recebido no nível 0 do MQR).

Mensalmente, um relatório mais abrangente sobre o processo de captação, gestão e progresso relacionado ao MQR será elaborado e partilhado com o GREPOC e outras instituições que se fizerem necessárias.

11. Anexos

FICHA DE REGISTO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
Gabinete de reconstrução Pós Ciclone IDAI
GREPOC

ASSOCIAÇÃO PARA A PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA MULHER
MAHLAHLE

REGISTO DAS QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

1. NUMERO DE IDENTIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO		
2. FORMULÁRIO N°		
3. TIPO DE ABORDAGEM		
	QUEIXA	RECLAMAÇÃO
	OBSERVAÇÃO	
4. LOCAL DE OCORRÊNCIA		
	POVOADO:	LOCALIDADE:
	POSTO ADM:	DISTRITO:
4. 5. DETALHES DA QUEIXA		
5.1	Quando ocorreu	
5.2	Onde ocorreu	
5.3.	Como ocorreu e quem estava envolvido	
5.4.	Relato e expectativa do(s) reclamante	
5.5.	Data de registo da queixa	
5.6	Local/método de recebimento da queixa	
6. PERFIL DO (S) RECLAMANTES		
6.1	Género	
6.2	Idade	
7. INFORMAÇÕES DE CONTACTO DO(S) RECLAMANTES		
7.1	Anônimo (Sim/Não)	
7.2	Nome	
7.3	Telefone	
7.4	E-mail	
7.5	Endereço/morada	

8. QUEIXA ACEITE (SIM/NÃO)		
8.1	QUEIXA NÃO ACEITE	
8.1.1	Acção Tomada	
8.1.2	Reclamante notificado (sim/não)	
8.1.3	Método de notificação	
8.1.4	Data de encerramento	
8.2	QUEIXA ACEITE	
	Categoria da queixa	
8.2.1	Solicitação de informação	
	Especificar os Outros	
8.2.2	Fotografias e documentação comprovativa da legitimidade (caso exista)	
8.2.3	Resolução	Resolução interna (Fase 1)
		Resolução interna (Fase 2)
8.2.4	Resolução/acção correctiva tomada	
8.2.5	Reclamante notificado (sim/não)	
8.2.6	Método de notificação	
8.2.7	Reclamante(s) satisfeito(s) ou apelou/apelaram	
8.2.8	Fotos e documentação de comprovativo do encerramento	
8.2.9	Recursos gastos	
8.2.10	Data de encerramento	
8.2.11	Numero de dias contados desde a apresentação ao encerramento da queixa	
9. MONITORIA APÓS ENCERRAMENTO REQUERIDO (SIM/NÃO)		
9.1.	Método e frequência da monitoria requerido	
10. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR RECORRENCIA DE RECLAMAÇÕES SEMELHANTES		
10.1	Acções preventivas sugeridas	