



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES  
AGÊNCIA METROPOLITANA DE TRANSPORTES**

**PROJECTO DE MOBILIDADE URBANA DA ÁREA  
METROPOLITANA DE MAPUTO  
(P175322)**

# **Mecanismo de Diálogos e Reclamações**

Janeiro de 2023

## Principais termos e definições

**Assédio:** todo o comportamento indesejado, baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

**Abuso Sexual:** intrusão física real ou ameaçada de natureza sexual, seja pela força ou sob condições desiguais ou coercitivas.<sup>1</sup>

**Assédio Sexual (AS):** quaisquer avanços sexuais indesejados, pedidos de favores sexuais e outros ou conduta física ou gesto de natureza sexual, que possa ser esperado ou percebido como ofensivo, humilhante, constrangedor, quando tal conduta interfira no trabalho, ou feita como condição para o emprego ou que possa criar um ambiente intimidador ou hostil.

**Casamento Infantil:** refere-se a qualquer casamento formal ou união informal entre uma criança menor de 18 anos e um adulto ou outra criança.

**Denúncia:** consiste em o particular levar ao conhecimento das autoridades públicas factos ou considerações relativas ao funcionamento de um serviço público, ou exigir a intervenção destes que é por ofício seu dever; ou ainda nos casos em que a lei impõe aos particulares a entrega de certas declarações dentro de um certo prazo que em casos de incumprimento, esta culmina em sanções.

**Exploração Sexual:** qualquer abuso real ou tentativa de abuso de posição de vulnerabilidade, abuso de poder ou abuso de confiança, para fins sexuais, incluindo, mas não se limitando a obtenção de vantagem financeira, social ou política através da exploração sexual de outrem<sup>2</sup>.

**Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR):** um processo por meio do qual uma queixa pode ser feita (incluindo de forma anónima), avaliada, investigada e respondida, sem retaliação. Os MDR facilitam a comunicação entre as pessoas afectadas e os gestores (gestores de projectos, autoridades locais, governo, etc.) em relação às questões que surgem e permitem que as pessoas afectadas apresentem reclamações com dignidade, sabendo que existe um sistema de apelo que leva a uma tomada de decisão imparcial.

**Mutilação Genital Feminina:** refere-se a procedimentos que envolvem a remoção total ou parcial ou ferimento do órgão genital feminino para finalidade não-médica.

**Partes Interessadas e Afectadas (PI&A):** significa as pessoas que, como resultado da intervenção do Projecto venham a sofrer perda de terras com deslocação involuntária ou não, interrupção de actividades produtivas, perda de activos de qualquer natureza – plantio, impactos adversos económicos e/ou sociais, independentemente de as Pessoas Afectadas pelo Projecto serem deslocadas fisicamente ou não. PAPs podem incluir ocupantes/usuários informais de terra que não possuem direitos formais e/ou legais. Essas pessoas podem ter:

- Padrão de vida afectado negativamente, se a Pessoa afectada pelo projecto dever ou não se mudar para outro local;
- Direito, título, interesse em qualquer casa, terreno (incluindo infra-estruturas, terrenos agrícolas e pastagens) ou qualquer outro activo fixo ou móvel adquirido ou possuído, de forma temporária ou permanente, adversamente afectado;
- Acesso a activos produtivos ou aos recursos naturais afectados de forma adversa, temporária ou permanente; ou
- Actividades, ocupação, trabalho ou local de residência ou habitat negativamente afectados.

---

<sup>1</sup> UN Glossary on Sexual Exploitation and Abuse 2017, pg.5

<sup>2</sup> UN Glossary on Sexual Exploitation and Abuse 2017, pg.6

**Petição pública:** é uma forma de apresentar um pedido ou uma proposta a um órgão de soberania ou a qualquer autoridade pública. Por norma, uma petição tem como intuito pedir que sejam tomadas medidas perante algum acontecimento ou que seja debatida alguma temática.

**Provedor de Serviços de Violência Baseada no Género:** refere-se a uma organização que oferece serviços específicos para sobreviventes de VBG, tais como serviços de saúde, apoio psicológico, abrigo, ajuda legal, serviços de segurança, dentre outros.<sup>3</sup>

**Queixa:** uma alegação, questão ou problema que um trabalhador e/ou PI&As tem em relação à sua experiência no trabalho e sobre aspectos relacionados ao projecto. Uma queixa pode também estar relacionada às condições de trabalho, condições de vida, práticas de emprego, tratamento injusto ou outras preocupações relativas ao trabalho.

**Reclamação:** consiste num modo de impugnação administrativa por via do qual os interessados (particulares) solicitam, junto de um órgão da Administração Pública, a revogação, anulação, modificação ou substituição de um acto administrativo ou, em alternativa e sendo caso disso, reagem contra a omissão ilegal de actos administrativos em incumprimento do dever de decisão solicitando a emissão do acto pretendido.

**Reclamante:** são pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas, que apresentem uma reclamação verbal ou escrita. Estas podem incluir, membros das comunidades, instituições do Estado ou Governo, Empresas pública e privadas, Cooperativas, Associações, Organizações Não-Governamentais, e outras similares.

**Resolução:** as acções tomadas para rectificar ou tratar uma queixa de forma adequada. A resolução pode incluir soluções no caso de impactos adversos ou outras medidas que abordem a preocupação levantada, como esclarecer ou rever procedimentos com o trabalhador.

**Solução:** abordar os trabalhadores de forma efectiva e fornecer uma solução a suas preocupações.

**Tráfico Humano:** definido como o recrutamento, o transporte, a transferência, o alojamento ou o acolhimento de pessoas, recorrendo à ameaça ou uso da força ou a outras formas de coacção, ao rapto, à fraude, ao engano, ao abuso de autoridade ou à situação de vulnerabilidade, ou da entrega ou aceitação de pagamentos ou benefícios para obter o consentimento de uma pessoa que tenha autoridade sobre outra, para fins de exploração. Mulheres e crianças são particularmente vulneráveis às práticas de tráfico.<sup>4</sup>

**Violência:** uso intencional da força física ou do poder, sob forma de ameaça contra si mesmo, contra outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que resulta ou tem grande probabilidade de resultar em lesão, morte, dano psíquico, alterações no desenvolvimento ou privações

**Violência Baseada no Género:** "Violência Baseada em Género" (VBG) é um termo abrangente para qualquer acto prejudicial perpetrado contra a vontade de uma pessoa e que se baseia em diferenças atribuídas socialmente (ou seja, género) entre homens e mulheres. Inclui actos que infligem dano ou sofrimento físico, sexual ou mental, ameaças de tais actos, coerção e outras privações de liberdade. VBG é comumente perpetrada contra mulheres e raparigas, incluindo violação, assédio e mutilação genital feminina. Estes actos podem ocorrer em público ou em privado.<sup>5</sup>

**Violência contra crianças (VCC):** abusos que causem danos físicos, sexuais, psicológicas ou negligência de crianças menores (ou seja, menores de 18 anos), incluindo o uso com fins lucrativos, trabalho infantil, gratificação sexual ou alguma outra vantagem pessoal ou financeira, que pode resultar em prejuízo ao crescimento, desenvolvimento e maturação das crianças. Isso também inclui outras actividades, como usar inadequadamente os computadores, telefones celulares ou câmaras de vídeo e digitais para explorar, expor ou perseguir crianças ou aceder pornografia infantil em qualquer meio.

---

<sup>3</sup> World Bank Good Practice Note Addressing Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment in Investment Project Financing involving Major civil Works

<sup>4</sup> Environmental and Social Standard (ESS) 2, Footnote 15

<sup>5</sup> 2015 Inter-Agency Standing Committee Gender-based Violence Guidelines, pg. 5

**Violência contra mulheres:** refere-se a qualquer ato de violência baseada no género que resulte ou possa resultar em dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico para a mulher, incluindo ameaças de tais actos, coerção ou privação arbitrária da liberdade, seja na vida pública ou privada. A violência contra a mulher deve ser entendida como abrangendo, mas não se limitando ao seguinte: (a) violência física, sexual e psicológica ocorrida na família, incluindo espancamento, abuso sexual de crianças do sexo feminino na doméstica, violência relacionada com o dote, violação conjugal, mutilação genital feminina e outras práticas tradicionais nocivas para as mulheres, violência não conjugal e violência relacionada com a exploração; (b) violência física, sexual e psicológica ocorrendo na comunidade em geral, incluindo estupro, abuso sexual, assédio sexual e intimidação no trabalho, em instituições educacionais e em outros lugares, tráfico de mulheres e trabalho sexual forçado; (c) violência física, sexual e psicológica perpetrada ou tolerada pelo Estado, onde quer que ocorra. O termo violência contra mulheres e meninas também é usado<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> 1993 UN Declaration on the Elimination of Violence Against Women, Articles 1 and 2

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Objectivos .....	1
1.2 Princípios do MDR .....	2
2. NORMAS E REQUISITOS LEGAIS DO MDR.....	4
3. ESTRATÉGIAS DO MDR PARA O PMUAMM .....	5
4. ESTRUTURA INSTITUCIONAL E IMPLEMENTAÇÃO DO MDR .....	9
4.1 Etapas de Implementação .....	11
4.2 Etapas de Gestão de reclamações .....	11
5. COMITÉS DE ACOMPANHAMENTO .....	16
6. DIVULGAÇÃO DO MDR.....	17
7. DESENHO DA PLATAFORMA ON-LINE .....	18
8. FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO .....	19
9. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO .....	19
10. CRONOGRAMA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO.....	20
11. ORÇAMENTO PREVISTO .....	20
ANEXO 1: FORMULÁRIO DE REGISTO DO DIÁLOGO OU RECLAMAÇÃO.....	22
ANEXO 2: FORMULÁRIO DE SEGUIMENTO DOS CONSENSOS E ACORDO .....	24
ANEXO 3. ETAPAS DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES .....	25

## 1. INTRODUÇÃO

O Governo de Moçambique (GoM) está a preparar o Projecto de Mobilidade Urbana da Área Metropolitana de Maputo (PMUAMM), com o objectivo de melhorar a mobilidade e acessibilidade ao longo do corredor seleccionado na Área Metropolitana de Maputo. O PMUAMM será financiado pelo Banco Mundial e implementado do Ministério dos Transportes e Comunicações (MTC), sob a coordenação da Agência Metropolitana de Transportes (AMT). A AMT será responsável pela gestão operacional com responsabilidades fiduciárias e técnica de todas as actividades relacionadas ao projecto.

Na AMT será estabelecida uma Unidade de Coordenação do Projecto (UCP) para supervisionar e coordenar tecnicamente as actividades do projecto, bem como realizar todas as tarefas operacionais relacionadas, como monitoria e avaliação, gestão financeira e aquisições, e garantir a coordenação entre municípios e instituições. A UCP também coordenará e fará a gestão dos aspectos ambientais, sociais incluindo Violência baseada no género, Exploração sexual e assédio sexual (VBG/EAS/AS) de saúde e segurança (ESHS) gerais em estreita colaboração com as Unidades Técnicas do projecto (UTs). As UTs são constituídas pelos Municípios de Maputo (UT2) e da Matola (UT3) e serão instaladas na AMT (UT1). As UTs irão reportar ao coordenador técnico do projecto que será colocado na UCP.

O PMUAMM pretende aplicar parte do financiamento para desenvolver e fortalecer o Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR). O MDR é um dos requisitos importantes para implementação dos projectos e de outras actividades, pois trata-se de um sistema de comunicação onde a população pode exercer seus direitos e sua cidadania ao encaminhar denúncias, reclamações, sugestões ou tirar dúvidas e obter mais informações quanto ao funcionamento de um determinado serviço.

O presente MDR foi elaborado com base nos instrumentos ambientais e sociais do Projecto (QGAS, QPR, PEPI e PCAS) previamente elaborados, por forma a responder aos requisitos das Normas Ambientais e Sociais, especificamente a NAS 1, NAS 2, NAS 4 e NAS 10, bem como situações de ocorrência de VBG/EAS/AS (Violência Baseada no Género/Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual), de acordo com orientações da Nota de Boas Práticas do Banco Mundial que aborda EAS/AS no Financiamento de Projectos de Investimento que envolvem grandes obras civis<sup>7</sup>. Sendo o PMUAMM um projecto de Alto Risco<sup>8</sup>, o MDR será proporcional à natureza e dimensão dos seus possíveis riscos e impactos.

### 1.1 Objectivos

A elaboração do presente MDR tem como objectivo garantir que os trabalhadores do projecto, assim como as comunidades e partes interessadas e afectadas pelo projecto tenham meios acessíveis e inclusivos para apresentar questões e reclamações, e permitir que o mutuário responda e administre tais questões e reclamações, através de um processo transparente e compreensível que forneça resposta em tempo útil a todos os interessados numa linguagem de fácil entendimento, sem qualquer retaliação, e funcionará de forma independente e objectiva. Os objectivos do presente MDR são:

- Proporcionar às partes interessadas e afectadas (PI&As) pelo projecto um canal de comunicação de fácil utilização, sempre que estas queiram submeter uma queixa, pergunta ou sugestão de forma anónima (sem revelar a sua identidade), sem custos e com resposta eficaz e garantindo a confidencialidade;

<sup>7</sup> <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/741681582580194727-0290022020/original/ESFGoodPracticeNoteonGBVinMajorCivilWorksv2.pdf>

<sup>8</sup> O BM desenvolveu uma avaliação<sup>8</sup> de risco ambiental e social (ESRC) para o PMUAMM e classificou como sendo de **alto risco** pela combinação do risco **substancial** da parte ambiental e **alto risco** da parte social.

- Promover o diálogo e a participação das pessoas afectadas e interessadas de forma a permitir encontrar as melhores opções/decisões na resolução das reclamações apresentadas;
- Promover a consciencialização das formas de apresentação de reclamações entre as partes interessadas e afectadas pelas actividades do PMUAMM;
- Proporcionar às partes interessadas e afectadas o acesso a um mecanismo justo e transparente para fazer reclamações e obter uma resposta, ou procurar uma resolução de qualquer litígio que possa surgir devido às actividades do PMUAMM, sem custos ou medo de represálias em tempo útil;
- Servir como um canal para solicitar, receber, registar e encaminhar as reclamações, sugestões e aumentar a participação dos beneficiários;
- Responder as necessidades dos beneficiários (incluindo pessoas vulneráveis) e abordar e resolver as suas reclamações;
- Permitir a acessibilidade na interacção entre os diferentes intervenientes envolvidos no processo através de questões e respostas;
- Implementar imediatamente as acções correctivas acordadas para minimizar os impactos adversos e evitar reclamações crescentes;
- Manter informadas as partes de qualquer denúncia ou reclamação sobre o progresso, no sentido de resolver a mesma;
- Garantir que as reclamações sejam devidamente registadas, monitoradas e documentadas, com o devido respeito pelo princípio de anonimato e confidencialidade, caso assim o reclamante desejar;
- Monitorar as tendências e padrões nas queixas enquanto ferramenta para avaliar a eficácia dos procedimentos de gestão ambiental e social, quando justificado, para iniciar melhoria.
- Indicar e definir os papéis e responsabilidades claras das partes envolvidas no tratamento e resolução de reclamações
- Fornecer uma visão geral da eficácia da acção do Projecto, através dos dados relativos às queixas;

## 1.2 Princípios do MDR

Os princípios que a seguir se apresentam, foram definidos para que sejam devidamente cumpridos durante a implementação do presente instrumento. Os princípios estabelecidos para o mecanismo são:

- **Respeito:** Respeitar sem discriminação, os desejos, escolhas, direitos e dignidade das pessoas que apresentem queixas, a sua integridade física e moral assim como a sua privacidade. Todo o processo do MDR deve respeitar as normas nacionais, incluindo internacionais de direitos humanos a que Moçambique aderiu tais como: a Convenção sobre a Eliminação da Discriminação contra as mulheres; a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência; a Convenção sobre os Direitos da Criança; os Pactos Internacionais dos Direitos Económicos, Sociais e Direitos Civis e Políticos; e o Comité para a Eliminação da Discriminação Racial.
- **Igualdade:** Não marginalizar em razão da origem étnica, política, religiosa, social, económica, de género ou idade. Todas as reclamações e/ou sugestões devem ser atendidas sem discriminação.
- **Valor:** deve valorizar o princípio de justiça, confidencialidade da resposta e qualidade no procedimento de atendimento.
- **Celeridade:** as reclamações e/ou sugestões devem ser atendidas de forma rápida, eficiente e eficaz, por forma a evitar o agravamento da disputa e os riscos para o Projecto.
- **Legitimidade:** deve despertar a confiança dos grupos de partes afectadas e interessadas que fazem uso do mecanismo e ser responsável por uma conduta justa.
- **Acessibilidade:** Permitir que o maior número possível de pessoas de diferentes partes incluindo os marginalizados, vulneráveis e analfabetos tenha acesso ao MDR. Para tal, deve adaptar-se ao contexto local, respeitar as estruturas de governação local, ser conhecido por todos os grupos

de partes afectadas e interessadas que fazem uso deles, bem como fornecer assistência adequada àqueles que possam enfrentar barreiras específicas de acesso.

- **Previsibilidade:** deve fornecer um procedimento claro e conhecido com um prazo indicativo para cada etapa, além de clareza sobre os tipos de processo, resultados disponíveis e os meios de monitorar a implementação.
- **Facilidade:** o MDR deve ser de fácil acesso para as pessoas interessadas e/ou afectadas a todas as áreas de implementação do Projecto.
- **Equitatividade:** deve buscar garantir que as partes prejudicadas tenham acesso razoável a fontes de informação, aconselhamento e conhecimento especializado para se envolver em condições justas, informadas e respeitadas.
- **Transparência:** deve-se manter as partes que fizeram a queixa informadas sobre o progresso e fornecer informações suficientes sobre o desempenho do mecanismo para gerar confiança em sua eficácia.
- **Segurança:** deve-se garantir que qualquer parte interessada e/ou afectada se sinta segura e confiante na apresentação da reclamação ou sugestão, e se assegure a liberdade de participação de todas as PI&As e Reclamantes. Para tal deve-se avaliar cuidadosamente os potenciais riscos para as pessoas que apresentem queixas ou para as pessoas envolvidas e garantir a sua protecção.
- **Divulgação:** deve ser ampla às partes interessadas e afectadas, e facilitar o uso dos serviços do MDR através de números de telefone, recepção dos formulários, correio electrónico, dentre outros canais, tais como website, redes sociais, radio, TV, jornais, materiais impressos etc.
- **Confidencialidade:** o instrumento deve ser confidencial; todas informações do MDR não deverão estar disponíveis e não devem ser divulgadas a indivíduos ou entidades sem autorização;

### 1.3 Grupo Alvo

Este Mecanismo aplica-se a qualquer das partes interessadas (indivíduos, grupos de indivíduos, comunidades, empresas, instituições, ONGs, entre outros) e, ou afectadas pelas actividades do Projecto PMUAMM. O MDR é assim uma ferramenta para diálogo, apresentação e resolução de queixas e reclamações das comunidades afectadas, das partes interessadas e associadas com o Projecto ao longo do seu ciclo de vida.

### 1.4 Diferentes tipos de Reclamações

As reclamações relacionadas com as actividades do projecto são estratificadas em dois principais grupos:

#### **1.4.2 Reclamações Não Sensíveis**

Que podem ser de dois tipos distintos, mas todas relacionadas as actividades que fazem parte da implementação do PMUAMM: (1) **Reclamações das PI&As**, apresentadas por cidadãos que residem nas áreas de implementação dos sub-projectos bem como das partes interessadas, relativas as compensações, reassentamentos, restabelecimento dos meios de subsistência ou relacionada ao impacto ambiental e social dos sub-projectos; (2) **Reclamações dos Trabalhadores**, apresentadas pelos trabalhadores dos sub-projectos relativas ao trabalho, saúde e segurança e meio ambiente no local de trabalho.

#### **1.4.2 Reclamações Sensíveis**

Trata-se de reclamações relacionadas com abusos e exploração sexual; violência baseada no género; abusos, explorações e violação sexuais de crianças; assédio sexual no local de trabalho; uniões com menores de 18 anos.

As reclamações e/ou sugestões podem ser apresentadas de forma individual, em grupo ou em reuniões com moradores das áreas de intervenção do Projecto e com as PI&As. O reporte e registo das reclamações e/ou sugestões deve ser feito como base nesses três grupos.

## **2. NORMAS E REQUISITOS LEGAIS DO MDR**

A Participação das pessoas na vida pública é algo já previsto na Constituição da República (CR) no seu artigo 48. Especificamente este artigo refere que todos os cidadãos têm direito a liberdade de expressão, a liberdade de imprensa, bem como direito à informação. No artigo 255 o CR menciona o Provedor de Justiça como um órgão que tem como função a garantia dos direitos dos cidadãos, a defesa da legalidade e da justiça na actuação da Administração Pública e no artigo 79 o direito que todos cidadãos têm de apresentar petições públicas, queixas e reclamações perante autoridade competente para exigir o restabelecimento dos seus direitos violados ou em defesa do interesse geral.

O Decreto 51/2004, de 1 de Dezembro que aprova o Regulamento de Organização e Funcionamento dos Serviços Técnicos e Administrativos dos Municípios sustenta que os municípios são encorajados a desenvolver formas de articulação e participação das autoridades comunitárias, sector privado e outras formas de organização da sociedade civil e são “obrigados a criar condições para que os munícipes sejam permanentemente informados sobre as grandes decisões municipais em planos de expansão, arrecadação e aplicação de recursos financeiros e realização de programas de trabalho.

O Diploma Ministerial 130/2006 de 19 de Julho Directiva Geral para o processo de Avaliação do Impacto Ambiental - harmoniza os procedimentos e dota os vários intervenientes de linhas mestras que deverão orientar o processo de Participação Pública no processo de Avaliação do Impacto Ambiental (AIA), facto que será necessário pois as actividades de infra-estruturação do PMUAMM passarão pelo licenciamento ambiental. Este processo deverá iniciar na fase de concepção da actividade e abrange todas as fases do processo de Avaliação do Impacto Ambiental (AIA).

O Diploma Ministerial 158/2011 estabelece as normas e procedimentos para a realização de consultas comunitárias para efeitos de obtenção do DUAT. O Diploma Ministerial 158/2011 de 15 de Junho, estabelece duas fases para a consulta à comunidade local no processo de aquisição do DUAT. A primeira consiste numa reunião pública destinada a prestar informação à comunidade local sobre o pedido de aquisição do direito de uso e aproveitamento da terra. A segunda, realiza-se até 30 dias após a primeira reunião, e destina-se a ter o pronunciamento da comunidade local.

O Regulamento do Reassentamento 31/2012 de Agosto, Participação Pública prevê o envolvimento das PI&As (Pessoas Interessadas e Afectadas), e este deve garantir que ao longo de todo o processo de elaboração e implementação dos planos de reassentamento. O Artigo 13 do Regulamento trata da “Participação Pública” e sublinha que o reassentamento deve ser um processo participativo em todas as suas fases e que as principais reuniões públicas devem ser divulgadas formalmente. A participação pública é garantida ao longo de todo o processo de elaboração e implementação dos planos de reassentamento. A participação pública abrange a consulta e a audiência públicas e compreende:

- Pedidos de esclarecimento;
- Formulação de sugestões e recomendações;
- Intervenções em reuniões públicas.

Boas práticas internacionais, especificamente do Banco Mundial, estão empenhadas em aumentar as oportunidades de resolução de queixas e reclamações nos projectos que apoia e financia, e considera os mecanismos de resolução de queixas e reclamações, uma ferramenta eficaz para identificação, avaliação e resolução precoce de reclamações sobre projectos. A Norma Ambiental e Social 1 (NAS1 – Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Ambientais e Sociais) do Banco Mundial aponta para a necessidade de consulta com as partes afectadas pelo projecto, em casos de alterações significativas nos projectos que resultem em riscos e impactos, e como podem ser mitigados. A NAS2 (Mão-de-Obra e Condições de Trabalho) estabelece o dever do projecto de fornecer um mecanismo de queixa a todos os trabalhadores directos ou contratados, para lidar com preocupações no local de trabalho. O mecanismo deve ser fornecido no momento da contratação. A NAS4 (Saúde e Segurança Comunitárias) faz referência aos riscos de saúde e segurança na comunidade, risco de VBG ou Abuso e Exploração Sexual de Crianças, doenças transmissíveis, que podem surgir a partir da interação entre a equipe do

projecto e as comunidades. É importante que as comunidades sejam consciencializadas acerca destes riscos e informados sobre os mecanismos de queixas disponíveis no projecto.

A NAS10 (Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações) reconhece a importância de um processo de envolvimento aberto e transparente das partes interessadas como elemento essencial das boas práticas internacionais, salienta que o envolvimento eficaz das partes interessadas pode melhorar a sustentabilidade ambiental e social dos projectos, melhorar a aceitação e oferecer contribuições significativas para a concepção e implementação eficaz do projecto e que assim sendo os proponentes dos projectos devem garantir que as comunidades afectadas pelo projecto tenham meios acessíveis e inclusivos para apresentar questões, reclamações e denúncias e permitir que os mesmos respondam e administrem tais questões e queixas.

A NAS 10 requer que o MDR resolva as preocupações de modo rápido e eficaz, de uma forma transparente que seja culturalmente adequada e acessível a todas as partes afectadas pelos projectos, sem custos ou retaliações, que o processo ou procedimento não impeça o acesso a recursos judiciais ou administrativos, que o mecanismo seja divulgado no seio das pessoas afectadas pelo projecto. Durante as suas actividades de envolvimento com a comunidade e preparação e implementação dos projectos, o Mutuário do BM deve colocar à disposição pública um registo sobre o processo de queixas para documentar as respostas a todas as queixas recebidas. A gestão das reclamações será realizada de maneira culturalmente adequada e será discreta, objectiva, sensível e receptiva às necessidades e preocupações das comunidades afectadas pelos projectos. O mecanismo também permitirá que sejam consideradas e resolvidas denúncias anónimas.

### **3. ESTRATÉGIAS DO MDR PARA O PMUAMM**

#### **3.1 Pressupostos**

O MDR será estabelecido no âmbito do projecto para que as Pessoas Interessadas e Afectadas (PI&As) pelo mesmo possam apresentar suas reclamações, sugestões, elogios e/ou tirar dúvidas. O MDR será gerido pela AMT (Agência Metropolitana de Transporte), e irá abranger os seguintes pontos de entrada:

- Preenchimento de formulário de queixa, denúncia ou reclamação, na qual as PI&As podem expor as suas preocupações, sugestões e/ou tirar dúvidas;
- Auscultação em audiências;
- Denúncias e reclamações anónimas apresentadas nas caixas de reclamações e sugestões que serão afixadas na AMT, nos municípios de Maputo e Matola, bem como nos distritos municipais;
- Exposição dirigida ao Ministério dos Transportes e Comunicações através do Director Nacional dos Transportes e Segurança na qual as PI&As irão expor as suas preocupações e sugestões e este por sua vez, irá enviar para a AMT para que emita o parecer sobre o assunto;
- Visitas aos distritos municipais que partilham as reclamações das PI&As com os municípios;
- Denúncias, queixas, reclamações e sugestões apresentadas na Linha Verde;
- Denúncias, queixas, reclamações e sugestões apresentadas aos membros dos Comitês de Acompanhamento (CA) das actividades a nível de cada município e distrito;
- Denúncias, queixas, reclamações e sugestões apresentadas através da Plataforma on-line,
- Denúncias, queixas, reclamações e sugestões apresentadas através do email dedicado;
- As etapas de resolução das reclamações e sugestões devem ser enviadas para os pontos focais dos municípios para a elaboração da resposta relacionada com cada unidade técnica;
- O presente MDR inclui os canais de entrada para os trabalhadores (directos, contratados e terceirizados) e outros canais especializados e confidenciais para atender e responder às questões de Violência Baseada no Género (VBG), Exploração e Abuso Sexual (EAS) e Assédio Sexual (AS).

Estão previstas as seguintes acções no âmbito do MDR do Projecto:

- As manifestações que chegarem aos distritos municipais (cartas, audiências, reuniões comunitárias) devem ser registadas, atendidas e reportadas num relatório a ser submetido ao

respectivo município. Deverão ser indicados pontos focais nos distritos municipais para registo, atendimento e encaminhamento das manifestações.

- Serão também incluídas portas de entradas através de *e-mails*, links acedidos através do *Website* da AMT, formulários preenchidos junto às estruturas locais dos bairros marcados para entender as manifestações das comunidades.
- Definição de níveis de resolução, desde o bairro ao MTC e no sector judicial, se aplicável.
- Definição e divulgação do tempo de espera de resposta e meios para apresentar recursos para questões não respondidas adequadamente.
- Estabelecimento de um MDR específico para resposta a VBG/EAS/AS e para os trabalhadores directos e contratados pela AMT.
- Plataforma *on-line* de registo e gestão das reclamações se sugestões da AMT, por forma a que qualquer interveniente (MTC, AMT, UT2, UT3, público em geral) tenha acesso em tempo real sobre o estágio da gestão do MDR.
- Capacitação dos pontos focais sobre aspectos do MDR.
- Divulgação do MDR para que as PI&As tenham conhecimento da existência do mesmo e das formas de acesso às várias entradas das manifestações.
- As reclamações e/ou sugestões poderão ser apresentadas oralmente ou por escrito em qualquer língua (oficial ou não oficial) pelas PI&As, as línguas oficiais podem ser: Português, Changana e Ronga. E provavelmente sobre qualquer assunto ainda que não seja directamente ligado ao projecto, devendo o projecto encaminhar para a entidade competente.

### **Canais de entrada para os Trabalhadores Contratados**

Este MDR abrange queixas de todo(a)s o(a)s trabalhadores (a)s directo(a)s ou contratado(a)s para lidar com preocupações no local de trabalho, cujos detalhes são apresentados nos Procedimentos de Gestão de Mão-de-Obra (PGMO) do Projecto.

O(A)s funcionário(a)s deverão ser informado(a)s sobre o MDR no momento da sua contratação, bem como as medidas postas em prática para o(a)s proteger contra qualquer represália pelo uso deste mecanismo. As medidas serão implementadas para permitir que o MDR seja facilmente acessível a todo(a)s o(a)s trabalhadore(a)s do Projecto.

O MDR não pretende substituir ou sobrepor os requisitos disponibilizados no local de trabalho para relatar situações de trabalho que um(a) trabalhador(a) do Projecto acredita que não são seguras, o(a)s trabalhadore(a)s do Projecto devem ser capazes de expor questões relacionadas a situações de trabalho inseguras através deste mecanismo.

### **MDR para Casos de VBG/EAS/AS**

A Área Metropolitana de Maputo, em particular a cidade de Maputo é um dos epicentros da VBG em Moçambique<sup>9</sup>. Como o maior centro urbano do país, onde se concentram os serviços e infraestruturas, comparativamente com as outras capitais provinciais, no entanto ainda há desafios na provisão de serviços de saúde/VBG. A elevada densidade populacional em alguns distritos; o longo tempo de espera/permanência nas Unidades Sanitárias para o acesso aos serviços; as baixas condições socioeconómicas da maioria da população, que condicionam a busca pelos serviços demarcam um cenário complexo em que abundam enormes desafios. A escassez de serviços de VBG especializados condiciona a prestação de serviços com a qualidade desejada, principalmente nos distritos mais populosos (KaMubukwane e KaMavota, que detêm mais da metade da população da área metropolitana de Maputo, com 29% e 28%, respectivamente), onde a demanda pelos serviços de VBG é maior.

Estudos realizados na Cidade de Maputo indicam alta prevalência da violência contra a mulher e rapariga em espaços públicos incluindo na rede de transportes estimada em 60.4%. No que diz respeito à violência sexual no espaço público, é mais alta entre as raparigas de idade entre 12 e 18 anos (65.7%) do que em mulheres com mais de 18 anos (54.4%). Cerca de 7 em cada 10 raparigas e cerca de 5 em

---

<sup>9</sup> Diagnóstico de Necessidades de Serviços de Violência Baseada no Género na Cidade de Maputo: *medicus mundi* e Fórum Mulher, Instituto Nacional de Estatística (INE). Estatísticas de Violência Doméstica, Casos Criminais e Cíveis. 2018.

cada 10 mulheres foram vítimas de violência sexual na cidade de Maputo na altura da realização da pesquisa. A rua, os becos nos bairros, as casas abandonadas, as barracas, a discoteca, o bar, o mercado, paragem, transporte, chapa, as escolas nas proximidades dos bares foram identificadas como sendo espaços inseguros. Na rua, via pública, espaços abertos com ou sem iluminação, são considerados os lugares onde mais ocorre a violência psicológica e física que inclui assédio sexual. A violência sexual apresenta-se com maior prevalência no distrito de KaMaxaquene comparativamente a Hlamankulo.<sup>10</sup>

O PMUAMM foi classificado como sendo de alto risco social, tendo o potencial de iniciar e/ou exacerbar riscos relacionados a VBG/EAS/AS associado ao afluxo de trabalhadores das obras para comunidades vulneráveis ou áreas de risco acentuado de ocorrência de VBG/ESA/AS na sua fase de mobilização e implementação. Neste contexto, a AMT irá apoiar-se nas estruturas especializadas existentes no provedor de serviços independente contratado para tratar desses casos, e para proporcionar apoio aos sobreviventes de VBG/AES/AS e auxílio de acordo com os princípios de confidencialidade, segurança, respeito e não-discriminação.

O MDR do projecto prevê a criação de um comité MDR de EAS/AS a ser composto por *um especialista de VBG da UCP, especialista social/VBG do Fiscal, especialistas sociais, pontos focais de EAS/AS de empreiteiros/empresas*. Prevê também a criação de **protocolos de partilha de informações** para orientar quais dados deverão ser partilhados e como as informações serão partilhadas nos diferentes níveis.

### 3.2 Princípios do Mecanismo de Reclamações para Queixas sensíveis

O comité MDR de EAS/AS deve tranquilizar os queixosos, de maneira que estes possam submeter a queixa com toda a segurança, de acordo com a abordagem centrada no sobrevivente, preconizada pelo Banco Mundial. Para tal o MDR para as queixas sensíveis deverá pautar pelos seguintes princípios:

**Abordagem centrada no sobrevivente:** uma abordagem centrada na pessoa sobrevivente cria um ambiente de apoio no qual os direitos e desejos dessa pessoa são respeitados, a sua segurança é salvaguardada e tal pessoa é tratada com dignidade e respeito.

**Confidencialidade e consentimento informado:** o/a sobrevivente as pessoas sobreviventes têm o direito de escolher a quem irão ou não contar a sua história, e qualquer informação sobre as mesmas só deve ser partilhada com o seu consentimento informado, devendo ser informado/a de que o seu caso somente será compartilhado com o seu consentimento, de forma segura e seguindo os padrões éticos, podendo o/a sobrevivente mudar de ideias a qualquer momento

**Anonimato:** as informações do/a sobrevivente serão anonimizadas e tratadas de forma sigilosa e confidencial.

**Segurança:** a segurança física, psicológica e emocional do/a sobrevivente será sempre ser considerada a primeira e mais importante prioridade, podendo ser inclusive acionadas medidas temporárias para restabelecer a segurança para prevenir retaliações adicionais por parte dos agressores, de pessoas que protegem os agressores ou de membros das suas próprias famílias ou comunidades resultantes das normas sociais nocivas de aceitabilidade da violência e de patriarcado. Seguir-se-ão protocolos de encaminhamento confidenciais aos prestadores de serviços e nas comunicações contínuas com o/a sobrevivente.

**Não-discriminação:** todos/as os/as sobreviventes que reportam incidentes de VBG têm direito a tratamento igual e justo, independentemente de idade, identidade de género, raça, religião, nacionalidade, etnia, orientação sexual, deficiência ou qualquer outra característica, devendo deve ser encaminhado/a aos prestadores de serviços de VBG, independentemente de o incidente estar relacionado ao projecto ou não e sem demora.

**Respeito:** todas as medidas tomadas devem ser orientadas com base no respeito pelos desejos, escolhas, direitos e dignidade da pessoa sobrevivente. O/A sobrevivente deve ser informado/a sobre a

---

<sup>10</sup> [http://www.cecage.uem.mz/images/VCMR-UNWoman-Versao-Final\\_PT.pdf](http://www.cecage.uem.mz/images/VCMR-UNWoman-Versao-Final_PT.pdf)

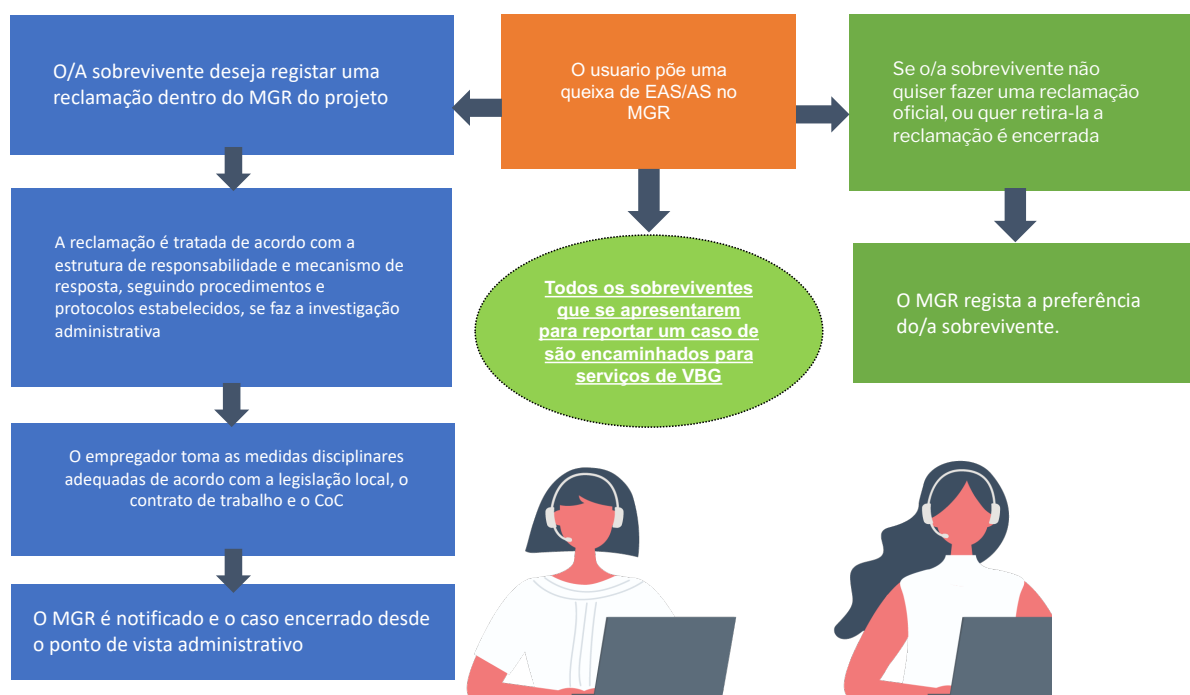
resolução do caso e qualquer decisão tomada de forma cuidadosa para não a prejudicar ainda mais. Também tem o direito de escolher se deseja apresentar uma queixa e em que medida e como deseja participar de uma investigação. O/A sobrevivente pode decidir que serviços procurar, incluindo recursos legais, devendo receber informações precisas e exaustivas e **sua decisão deve ser respeitada**. Ressalvar que o/a sobrevivente pode mudar de decisão e, os seus direitos devem ser respeitados e protegidos.

**Acesso a serviços de qualidade e holísticos:** a/o sobrevivente tem o direito de ser referenciada aos provedores de serviços de VBG disponíveis, de acordo com as suas preferências e, a receber informações precisas e claras sobre os serviços a serem oferecidos pelos mesmos.

As queixas de carácter sensível podem ser submetidas através dos seguintes canais:

- (i) Caixas de reclamações acessíveis as comunidades onde o sobrevivente/queixoso pode apresentar as suas queixas e reclamações anonimamente<sup>11</sup> ou não;
- (ii) Gestão aberta e ou participativa, onde numa base semanal os queixosos podem apresentar no gabinete do gestor do contrato (UIP<sup>12</sup>), responsável das obras, etc, as suas queixas e ou reclamações relacionadas com as actividades do projecto;
- (iii) Através de uma Linha Verde (gratuita) através da qual as pessoas podem ligar e apresentar as suas preocupações e ou queixas no anonimato ou não, das actividades relacionadas ao projecto e;
- (iv) Ao colocar em vigor, a nível das comunidades um comité local constituído por membros do pessoal local e representantes da comunidade local que receberá as queixas/preocupações dos beneficiários e as transmitirá ao comité de gestão de reclamações.

### Procedimento para o tratamento de casos de EAS/AS



<sup>11</sup> Em caso de queixa anónima, é importante que o(a) queixoso(a) forneça o maior número de informações possível, de maneira a facilitar as investigações, sem ter de se fazer as averiguações tendo de voltar a falar com o(a) queixoso(a).

Qualquer pessoa que assinala um caso de exploração ou de abuso sexual, ou outros, agindo de boa-fé, ou que tenha cooperado no âmbito de uma investigação nesse contexto, beneficiará de protecção, caso necessário.

<sup>12</sup> Unidade de Implementação do Projecto

## Registo de Reclamações sensíveis (EAS/AS)

Todas as reclamações recebidas verbalmente (por telefone ou oralmente), por escrito ou por e-mail deverão ser devidamente registadas, sendo criada para o efeito uma ficha bem identificada e enumerada de ocorrência a qual deverá conter a seguinte informação:

- Idade e sexo da/o sobrevivente, se se conhece;
- Tipo / detalhe do incidente reportado (conforme relatado);
- O Local / local onde ocorreu o incidente;
- A data e hora em que ocorreu o incidente;
- Se o suposto perpetrador é um trabalhador do projecto, conforme indicado pelo/a sobrevivente;
- A necessidade do/a sobrevivente / o que o/a sobrevivente deseja em relação ao incidente que está sendo relatado;
- Via de recepção da reclamação (Oral; Telefone; Escrito);
- Data, local onde a reclamação foi feita,
- Nome do queixoso/reclamante caso queira deixar constar o seu nome;
- Número de telefone do reclamante (se aplicável) ou outras formas de contacto;
- Nome do local (bairro, comunidade, etc.) que é objecto da reclamação;
- Código de referência do sobrevivente que deverá ser sequencial à reclamação e, devera ser armazenado separadamente de outros formulários do caso.

## Procedimentos para a investigação administrativa

Sempre que for apresentada uma reclamação, o Comité de MDR de EAS/AS e o empregador do suposto perpetrador deverá iniciar imediatamente com a verificação de má conduta e aplicação de sanções proporcionais de acordo com o Código de Conduta assinado e vigente no projecto, **NÃO** deve convidar ou visitar o reclamante/queixoso de modo a compreender os motivos da reclamação e propor ou discutir as opções de solução. A investigação administrativa não é um processo jurídico onde a culpa ou a inocência seria decidida; estes julgamentos são decididos somente pelo sistema legal de um país.

Se a queixa se refere a um acto criminal de EAS/AS, é direito e escolha da sobrevivente apresentar uma denuncia a qualquer momento (excepto em caso de reporte obrigatório quando aplicável).

A investigação administrativa poderá apresentar as seguintes conclusões com base nas evidencias da ma conduta:

- **Com fundamento:** Na avaliação das probabilidades e por meio de deduções razoáveis, **a denuncia é provavelmente verdadeira**
- **Sem fundamento:** na avaliação das probabilidades, **é mais provável que as alegações não sejam verdadeiras**
- **Inconclusiva:** na avaliação das probabilidades, **é igualmente possível que a alegação seja verdadeira ou não**. Não se tem suficientes evidências para determinar que a alegação seja verdadeira

## 4. ESTRUTURA INSTITUCIONAL E IMPLEMENTAÇÃO DO MDR

A gestão do Projecto será feita através da AMT ao nível do Ministério dos Transportes e Comunicações, com apoio das seguintes Unidades Técnicas na implementação (i) Conselho Municipal de Maputo; (ii) Conselho Municipal da Matola; (iii) Conselho Municipal de Boane; e (iv) Governo do Distrito de Marracuene. Para responder aos desafios de implementação do MDR, tendo em conta a estrutura de implementação do projecto, foram definidos os seguintes pontos focais:

- Especialistas Ambiental e Social (EA&S) e Especialista de Comunicação que estarão baseados na Unidade de Coordenação do Projecto e serão considerados os responsáveis ou coordenadores do MDR a todos os níveis (estabelecimento, operacionalização a nível

municipal/Governo e local). Igualmente, estarão baseados nas UTs e devem dar a conformidade do sistema de gestão de reclamações (a partir da recepção, encaminhamento para respostas e o fecho do processo);

- Ponto focal para VBG/EAS/AS, que será definido para tratar as questões de VBG/EAS/AS e trabalhará em estreita coordenação com a equipa de EA&S;
- Pontos focais a nível Municipal ou Governo (Cidade de Maputo, Cidade da Matola, Município de Boane e Distrito de Marracuene) estarão baseados nos respectivos municípios e/ou distritos e serão responsáveis em apoiar na implementação do MDR em estreita coordenação com os EA&S nas suas áreas de actuação;
- Pontos Focais a nível local (Distritos Municipais, Associações, representantes do Bairro) são os responsáveis a nível local em coordenar as actividades do MDR em estreita coordenação com os EA&S e ao nível Municipal ou Governo. Estes serão considerados em apoiar nas portas de entradas e garantir o seu devido encaminhamento. Podem resolver as questões que estejam do seu alcance e reportar aos níveis subsequentes, mas não podem resolver as reclamações sensíveis relacionadas às EAS/AS, o que deveriam ser referidas diretamente ao comité de resolução destes tipos de reclamações.

**Figura 1. Estrutura Institucional do MDR**



Fonte: MTC, 2021

## 4.1 Etapas de Implementação

A implementação do MDR irá privilegiar 6 etapas fundamentais, nomeadamente.

**Figura 2: Etapas do MDR**



Fonte: MTC, 2021

O MDR irá garantir a recepção das sugestões ou reclamações, em qualquer língua oficial ou não das áreas de implementação do projecto e o formulário disponibilizado, deve ser devidamente preenchido (serão recebidas as reclamações em anónimos, para os que quiserem). A seguir é apresentado os passos a serem observados durante a fase de resolução das reclamações.

## 4.2 Etapas de Gestão de reclamações

O presente MDR estabelece passos, métodos e canais de acesso para investigação de reclamações e sugestões de modo a satisfazer as demandas das partes envolvidas ou oferecer respectivas explicações quando as mesmas não forem válidas. O MDR apresenta 5 passos, nomeadamente: 1. Recolha das reclamações; 2. Registo e Categorização; 3. Confirmação; 4. Verificação e investigação da reclamação e resposta/resolução; 5. Implementação das acções acordadas; e 6. Monitoria e avaliação; cuja respectiva descrição segue abaixo.

### ***Passo 1: Recolha das reclamações***

As recolhas das reclamações serão feitas nos seguintes locais (os responsáveis são os pontos focais ou representantes previamente identificados em cada local ou nível):

- No MTC – AMT;
- Município de Maputo, Município da Matola, Distrito de Marracuene e Distrito de Boane;
- Associação dos transportadores na Área Metropolitana de Maputo;
- Distritos Municipais abrangidos pelas actividades do Projecto;
- Comunidades ou bairros afectados pelo projecto, através dos respectivos chefes locais;
- No próprio sub-projecto ou projecto.

Serão disponibilizados os seguintes canais (os beneficiários podem escolher qualquer canal que lhes convier):

- **Formulário de queixa e reclamação** em pontos específicos para preenchimento em caso de manifestações (AMT, sede dos distritos municipais abrangidos, secretaria dos bairros);
- **Correio electrónico (e-mail)**, serão disponibilizados três correios electrónicos onde as PI&As possam enviar as suas queixas, reclamações e sugestões para o MDR principal, o específico para VBG/EAS/AS e outro para o MDR específico para o(a)s trabalhador(a)s;
- **Telefone gratuito (linha verde)**, será disponibilizada uma linha telefónica gratuita, onde as PI&As possam fazer as suas queixas, reclamações e sugestões, através de chamadas telefónicas ou mensagens. Será também disponibilizada uma linha verde exclusiva para denúncias sobre casos de VBG/EAS/AS;
- **ONG's e outros serviços de referência**, que possuem um sistema para denúncias especialmente para casos de VBG/EAS/AS;
- **Encontros comunitários**, entre a comunidade e os pontos focais, conforme previsto no PEPI do Projecto. Caso o PF não participe nos encontros, deverá ser apontado um secretário para o registo de queixas, reclamações e/ou sugestões nos formulários e este deverá entregar o canhoto ao reclamante;
- **Comités de Acompanhamento**, as PI&As podem apresentar as suas reclamações e/ou sugestões durante as reuniões dos comités. Estas por sua vez, serão registadas e canalizadas para o devido tratamento;
- **Denúncias anónimas**, que poderão ser feitas usando a linha verde;
- **Caixa de reclamações**, que deverão ser colocadas na UCP e nos locais das obras para os trabalhadores do Projecto. As mesmas deverão ser abertas uma vez por semana pelo PF;
- **Contactos directos** a qualquer pessoa e/ou entidade envolvida e/ou responsável pelo Projecto;
- **As reclamações e/ou sugestões podem ser apresentadas oralmente ou por escrito** em qualquer língua (oficial ou não oficial) pelas PI&As, as línguas oficiais podem ser: Português, Changana e Ronga. Em caso de reclamações, deve-se descrever claramente o objecto da reclamação e a resolução pretendida, se possível deve apresentar informações específicas e pertinentes sobre a reclamação, de modo a facilitar os passos a serem seguidos no processo do MDR;
- **Grievance Redress Service**, do Banco Mundial;
- **Página Web do Projecto**, que será criada para a divulgação das actividades do PMUAMM, incluindo MDR.

Independentemente do canal a ser utilizado, a reclamação obrigatoriamente deve ser registada. Os pontos focais a nível local devem encaminhar as sugestões e reclamações para o nível central e as que estiverem ao seu alcance podem responder.

## ***Passo 2: Processo de Registo e Categorização***

O processo de registo e categorização pode ser feito pelos PF a nível local (com apoio do nível central), PF a nível Municipal ou Governo (com apoio do nível Central) e PF a nível Central. Este processo deve ser feito após a recolha das sugestões ou reclamações (processo de registo) e a seguir deve-se partir para a categorização das dúvidas ou reclamações. Este mecanismo estabeleceu sugestões e questões procedentes e não procedentes agrupadas em 4 categorias, que se seguem:

### Procedente:

- Reclamações gerais relativas ao não cumprimento das medidas definidas nos instrumentos A&S (QGAS, QPR), incluindo dos instrumentos de gestão (PGAS e PARs) ou contra as equipas dos projectos ou membros da comunidade.
- De Trabalhadores/ colaboradores do projecto para questões relacionadas as condições de trabalho, de tratamento com supervisores e empresas e questões contratuais.
- específicas para casos de VBG/EAS/AS que envolvam comunidades, trabalhadores ou quaisquer outros relacionados ao projecto.

### Não procedente:

- Reclamações sem relação com os projectos.
- As sugestões ou reclamações devem ser respondidas no tempo previsto máximo de 15 dias úteis.
- As sugestões ou reclamações devem ser registadas na base de dados do projecto todas as sugestões e reclamações feitas, mesmo que não estejam relacionadas com o projecto.

A decisão sobre a procedência ou não, deve ser tomada pelo PF (UCP) do MDR em consulta com a gestão do projecto quando necessário e comunicada ao reclamante.

As sugestões e queixas procedentes devem ser subcategorizadas em:

1. **Meio ambiente:** manifestações relativas ao impacto das actividades dos projectos sobre o meio ambiente. Alguns exemplos são os seguintes: perda de espécies específicas em função de limpeza de áreas, deslocamento de usuários para outras áreas sensíveis, desmatamento, erosão, contaminação de corpos de água, impactos de ruído, tráfego ou presença de lixo ou escombros, danos e incómodos de actividades de obras (poeira, ruído, vibração, bloqueios, etc.).
2. **Social:** manifestações relativas ao impacto das actividades dos projectos na vida e meios de subsistência das comunidades. Alguns exemplos são os seguintes: cumprimento dos planos de reassentamento, compensação ou restauração dos meios de vida, discriminação e exclusão/barreiras de acesso aos benefícios do Projecto, aumento da prevalência de doenças incluindo HIV, presença de acampamentos e trabalhadores de outras áreas, tratamento discriminatório, falta de protecção a grupos mais vulneráveis, aspectos relacionados ao uso de mão-de-obra local, perigos causados por tráfego rodoviário, actividades de construção, comportamento de trabalhadores, etc.
3. **Violência Baseada no Género (VBG) incluindo EAS/AS:** denúncias sobre assédio sexual, exploração e abuso sexual no local de implementação dos subprojectos e outros tipos de VBG que podem ocorrer nas áreas de influência directa e indirecta do PMUAMM. As vítimas poderão escolher o ponto de entrada de sua preferência, dependendo do tipo de assistência sobre o VBG/EAS/AS que desejam buscar a para e no nível de confiança que têm em cada um dos serviços.
4. **Trabalhadores do Projecto:** O acesso a um MDR separado e específico, monitorado de forma centralizada será fornecido a todos os funcionários directos ou contratados, para lidar com preocupações no local de trabalho, conforme detalhado nos Procedimentos de Gestão de Mão-de-obra do projecto, esses funcionários serão informados sobre o MDR no momento da contratação e as medidas postas em prática para protegê-los contra qualquer represália pelo uso desse mecanismo. O MDR estará acessível a todos os trabalhadores directos e contratados, levando em consideração suas diferentes características, por exemplo, trabalhadores do sexo feminino, trabalhadores com deficiências, trabalhadores de fora da comunidade, e será relativa as condições de trabalho saúde ou segurança dos trabalhadores. Quando apropriado, pode-se considerar a possibilidade de apresentar questões anonimamente e/ou para uma pessoa que não seja um supervisor imediato.
5. **Desempenho dos Projectos:** poderão ser feitas manifestações relativas ao desempenho do projecto e do seu pessoal. Por exemplo: incumprimento de obrigações contractuais e atrasos no desenvolvimento dos projectos.

Em caso de reclamações não estarem relacionadas com o projecto, deve ser encaminhado a entidade competente e a pessoa deve ser informada; em caso da queixa estiver relacionado com o projecto deve ser seguido até a resolução (com excepção das que não serão da responsabilidade do projecto).

### **Passo 3: Confirmação**

Após a abertura do processo da manifestação será feita a confirmação da mesma ao reclamante, bem como será explicado sobre o período necessário para a respectiva resposta/resolução. Se for necessário será marcada a data do encontro para possível resolução e se existir consensos, implementar o acordo. O período de resposta para a resolução das reclamações varia de acordo com a complexidade da reclamação. O tempo de espera ou resposta está estipulado em 15 dias, de acordo com a descrição abaixo:

- No caso de sugestões ou reclamações não procedentes: o PF informará ao requerente num prazo máximo de 15 dias úteis a partir da recepção da reclamação, sobre as razões da não procedência, e caso seja pertinente derivará ou sugerirá outros canais de resolução. O PF anotará o caso no registo como encerrado.
- No caso de sugestões, consultas ou pedido de esclarecimento: O PF responderá num prazo máximo de 15 dias úteis a partir da data da recepção da mesma. Os conteúdos abordados são: agradecimento, esclarecimento, algumas consultas e questões poderão ser encaminhadas às UTs do Projecto para que sejam respondidas. Serão definidas acções de seguimento e prazos.
- No caso de reclamações relacionadas com o projecto: O PF responderá num prazo máximo de 15 dias úteis a partir da data da recepção da mesma.

A confirmação da manifestação, será feita após a abertura do processo, e pode ser feita pelo PF a nível local, PF a nível Municipal ou Governo Distrital e PF a nível Central. A mesma deve ser feita após a abertura da sugestão ou queixa e deve se explicar ao beneficiário em relação ao período máximo de resposta (o período de resposta deve ser de 15 dias úteis). O MDR do projecto, privilegia 15 dias úteis para questões procedentes e improcedentes.

#### **Passo 4. Verificação e investigação da reclamação e resolução**

##### Verificação e investigação da reclamação

A verificação, investigação e resolução será feita a partir dos PF definidos pelo projecto sob coordenação da UCP. A verificação e investigação serão conjuntas entre as partes envolvidas e o MDR irá privilegiar a resolução amigável. A resolução termina com as satisfações positivas dos ambos lados e se não for satisfatória em ambos lados deve se seguir para a resolução dos níveis a seguir (Municipal/Governo e ou Central, Mediação, Tribunais Judiciais). Em cada etapa, deve-se descrever os acordos e ser arquivado. Em caso de necessidade pode-se partir para a resolução independente através de mediadores; para os reclamantes inicialmente serão informados sobre os níveis de resolução.

- Para as sugestões e reclamações classificadas como não procedentes serão arquivadas de acordo com a categoria estabelecida.
- Para as reclamações procedentes serão investigadas para atender o acordo com as categorias estabelecidas e no período estipulado pelo projecto e devem ser resolvidas. A investigação irá consistir em pôr as partes interessadas no mesmo local e envolver a mediação para encontrar-se a respectiva solução e acordo. Antes das partes sentarem, deve-se realizar a investigação da queixa com o objectivo de certificar a veracidade e de que lado se encontra a razão. Este processo de investigação deve ser realizado por pessoas responsáveis (comité comunitário local eleito em representação de todas as partes interessadas), transparentes, entre outros.

##### Resolução das Reclamações

O MDR privilegia 3 níveis de resolução de reclamações associadas ao projecto, a destacar:

- *Nível 1:* serão criados comités para resolução de reclamações, onde serão integrados representantes dos tribunais comunitários (entre as pessoas da comunidade); PFs dos Distritos Municipais, associações ONGs que não estão ligadas ao Projecto (entre representante da ONG e as pessoas envolvidas das comunidades). Deve-se alcançar consenso num prazo máximo de 15 dias úteis, salvo acordo das partes sobre outro prazo. Se houver acordo satisfatório entre ambas partes, encerra-se o caso e faz-se as acções de seguimento com os respectivos prazos. Se o acordo não for satisfatório deve-se passar para o nível 2.
- *Nível 2:* este nível também conhecido como central, será coordenado pela equipa de UCP. Este nível além de receber reclamações directas do reclamante, também pode receber reclamações não resolvidas do nível 1. Esta equipa após a conclusão da investigação irá juntar as partes para proceder com resolução do problema. Se haver acordo encerra-se o caso e faz-se acções de seguimento e respectivo prazo. Se não for encerrado o caso passa-se para o nível seguinte e regista-se os consensos alcançados.

- *Nível 3*: a equipa do nível 2 passará o processo para o nível 3 (tribunais). Este nível atende todas as reclamações não resolvidas no nível 2. Levando o reclamante a recorrer ao sistema judicial e este recurso será informado ao reclamante que não faz parte do mecanismo e que ele deve conhecer desde o início do processo e consciencializado que deve ser activada em última instância (se possível evitar o máximo, melhor).

As PI&As serão informados sobre a possibilidade de fazer queixas directas ao Banco Mundial como também, apresentar as suas sugestões ou reclamações através do *Grievance Redress Service (GRS)* do Banco Mundial<sup>13</sup>.

Reclamações anónimas: No caso das reclamações anónimas, o PF realiza a investigação com os actores demandados e se procura uma solução a nível comunitário ou técnico, que será difundida pelos canais de maior difusão na área (rádio comunitária, reuniões, entre outras) e implementada da maneira mais efectiva e que proteja a identidade do reclamante.

O encerramento dos casos deve ser documentado em relatório de encerramento contando com a anuência por escrito do reclamante, excepto em casos de anonimato.

### **Passo 5. Implementação das acções acordadas**

De acordo com a resolução e o acordo obtido, os PF e especialistas ambientais e sociais do projecto deverão implementar todas acções acordadas, dentro de 15 dias úteis. Caso os acordos requeiram alterações permanentes ao subprojecto, ou medidas que precisem de mais tempo ou várias actividades, o acordo irá incluir um plano de acção com o respectivo calendário, e deverá indicar o orçamento necessário para a sua implementação e os actores responsáveis por cada actividade.

Os prazos de registo e atendimento podem ser actualizados, e caso suceda, a informação será devidamente partilhada com as partes através de diferentes canais de comunicação (rádios locais, jornais, website, dentre outros).

### **Passo 6. Monitoria e Avaliação**

A monitoria do MDR será realizada pela equipa dos especialistas ambientais, sociais e de VBG do PMUAMM e se refere ao processo de seguimento das reclamações e sua resolução por forma a tomar acções proactivas para evitar reclamações futuras. A monitoria do MDR será feita com base nos seguintes aspectos:

- a. Sua utilização (número, tipo, origem de casos, tendências)
- b. Sua eficiência (respostas e conclusões dentro dos prazos)
- c. Sua efectividade (nível de satisfação dos usuários e da comunidade em geral)

Os sistemas de monitoria e avaliação dos subprojectos devem incluir indicadores para medir a sua eficiência e resolução das reclamações e incorporá-la no quadro de resultados do Projecto. Os indicadores são os seguintes:

- a. Número de reclamações registadas (discriminados por área geográfica e categoria);
- b. Percentagem de reclamações respondidas dentro dos prazos;
- c. Percentagem de reclamações resolvidas em cada nível/etapa;
- d. Nível de satisfação dos usuários (discriminado em comunidade, e outros usuários) com o MDR (inquérito de percepções).

A avaliação consiste em analisar as informações disponíveis sobre as reclamações para tomar decisões estratégicas e operacionais na implementação dos projectos e decisões políticas para evitar acções que ocasionem reclamações similares no futuro.

---

<sup>13</sup>Para mais informações a respeito do GRS pode ser consultado no seguinte link <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Os resultados chave do sistema e da monitoria (número de reclamações recebidas, percentagem de reclamações resolvidas, resumo genérico, e sem informação pessoal, dos temas tratados e como foram abordados) serão difundidos entre as comunidades e a plataforma on-line para aumentar a transparência, credibilidade e confiança. Serão utilizados diversos meios para a difusão do MDR, tais como folhetos, brochuras, rádios comunitárias e reuniões com as comunidades.

Os indicadores que serão usados para monitorar a eficácia do MDR, deverão responder ao seguinte:

- a. O número de queixas e comentários recebidos;
- b. A conformidade com as normas operacionais;
- c. O teor das questões levantadas nas reclamações e sugestões e comentários;
- d. As tendências das reclamações e sugestões ao longo do tempo;
- e. Os motivos das reclamações e sugestões;
- f. A justificativa de tomar medidas correctivas;
- g. Qual foi a reparação efectivamente oferecida;
- h. Recomendações ou estratégias para evitar ou limitar recorrências no futuro;
- i. O local de origem das reclamações e sugestões.

O MTC – AMT através da equipa dos especialistas A&S + VBG, irá garantir o arquivo físico e on-line das sugestões e reclamações a serem apresentados para o projecto. A monitoria e avaliação da implementação do mecanismo será feita no campo e online através da plataforma que será desenvolvida contendo todas as etapas de resolução e com alertas das etapas atrasadas, bem como serão elaborados relatórios trimestrais referentes ao progresso de implementação de acordo com o previsto pelas políticas do BM.

Os arquivos irão conter dados de todos os casos recebidos, informações sobre a queixa, detalhes do caso, a análise do problema, acções potenciais para acompanhamento, explicação sobre a resolução (incluindo respostas enviadas, acções tomadas, datas das respostas e das acções) e indicadores para medir o monitoramento e resolução das reclamações e não cumprimento.

### **4.3. Diálogo com as Partes Interessadas e Afectadas**

O diálogo tem o objectivo de manter as PI&As informadas sobre a existência e funcionamento do MDR, e propicia um ambiente de reflexão conjunta, partilha de experiências, boas práticas e pontos de vista sobre várias questões relacionadas com o projecto e sub-projectos. Para o efeito, prevê-se a realização de reuniões e auscultações com as PI&As, onde estas poderão apresentar reclamações e/ou sugestões referentes ao projecto e sub-projectos, por forma a mantê-las engajadas. Este mecanismo baseia-se num intercâmbio mútuo onde prevalece o diálogo simétrico e a comunicação constante entre a gestão do projecto e as PI&As.

## **5. COMITÉS DE ACOMPANHAMENTO**

Os Comités de acompanhamento são parte integrante do Mecanismo de Diálogo, Queixas e Reclamações, ferramenta de participação das partes interessadas e afectadas. Estes comités permitem a singulares, comunidades, organizações e/ou empresas apresentarem reclamações queixas e/ou sugestões sobre as actividades relativas ao projecto e sub-projectos, bem como facilitar o seu tratamento através de interacções com as partes envolvidas. O presente MDR estabeleceu comités a nível municipal/distrital, que perfazem quatro (4) comités. As reuniões dos Comités de Acompanhamento deverão ser quinzenais.

### **5.1. Composição dos Comités**

- Representante dos diferentes bairros abrangidos pelas actividades do Projecto;
- Representante dos Distritos Municipais/Posto Administrativo abrangidos pelo Projecto;

- Dois (2) técnicos de cada município/distrito indicados pelos respectivos Presidentes/Administrador, dos quais um (1) deve ser da vereação de infra-estruturas/SDPI;
- Especialistas sociais e de reassentamento das Unidades Técnicas 2 e 3 (na qualidade de observador);
- Presidência do Comité de Acompanhamento desempenhada por um dos representantes do bairro;
- Secretariado do Comité a ser exercido por um dos técnicos dos Municípios/Administração Distrital.

## 5.2. Responsabilidades do Comité

- Registrar e resolver as reclamações e queixas dos singulares, comunidades, organizações e empresas afectadas e/ou interessadas pelo Projecto, pelos vários canais disponibilizados pelo MDR;
- Encaminhar todas as sugestões, queixas e reclamações a UCP através dos especialistas sociais e de reassentamento das Unidades Técnicas 2 e 3, incluindo as soluções acordadas;
- Resolver diferentes preocupações das comunidades sempre que possível;
- Assegurar a comunicação e divulgação de informação sobre assuntos relevantes da actividade/sub-projectos;
- Abertura das caixas de reclamações a nível dos municípios/distrito;
- Resolver todas as preocupações que são canalizadas via caixa de reclamações;
- Garantir que os grupos vulneráveis sejam ouvidos na discussão e aprovação de regras e procedimentos;
- Encorajar a participação da comunidade na elaboração de planos de impactos socio-ambientais e de VBG/EAS/AS;
- Agendar e facilitar encontros sempre que a comunidade solicitar;
- Apoiar no levantamento de informação da comunidade durante a fase de diagnóstico;
- Assegurar articulação com os diferentes intervenientes ou actores do projecto (empreiteiros, fiscais, UCP, etc).

## 6. DIVULGAÇÃO DO MDR

A UCP irá divulgar o sistema de reclamações e sugestões através de reuniões com as PI&As pelo Projecto, como também em reuniões com as lideranças do bairros localizados na área de influência do Projecto. Durante a implementação do MDR, será privilegiada a divulgação de informação em relação ao projecto (financiador, executor, objectivos do projecto, partes envolvidas, acções promovidas, cronograma de execução, resultados esperados, informações sobre as salvaguardas aplicáveis, implementação e execução dos projectos, alcance procedimentos e pontos de contacto do MDR).

No acto da divulgação do MDR, será informada às partes interessadas ou afectadas em relação a confidencialidade sempre que desejarem, segundo o princípio do mecanismo, bem como em relação a todas as etapas de resolução do MDR. Toda a informação a ser divulgada a nível local para a implementação do MDR também será divulgada numa página Web que será criada para a divulgação do PMUAMM e também numa plataforma on line que será criado para apoiar na gestão das sugestões e reclamações dos projectos.

Na divulgação do MDR, será transmitida a informação sobre o mecanismo que deve incluir os seguintes detalhes:

- Apresentação e explicação dos Projectos, incluindo os seus principais objectivos, intervenções desenvolvidas a nível das comunidades, calendário, resultados esperados, instrumentos e compromissos de salvaguardas, entre outros.
- Tipo de reclamações que se podem submeter.
- Canal para submeter as reclamações: telefone, formulários (onde encontrá-los), reuniões comunitárias e directamente a pessoas indicadas, inclusive a possibilidade e as formas de

apresentar queixas anonimamente ou confidencialmente; mecanismos e PF para VBG e trabalhadores.

- Números telefónicos da Linha verde.
- O MDR para casos de VBG/EAS/AS.
- MDR para os trabalhadores do Projecto.
- As opções do sistema judiciário e do GRS do Banco Mundial.
- O processo que seguirá a reclamação e os prazos.
- As opções que tem o reclamante se não está satisfeito com a resultado (inclusive a jurídica)
- A oportunidade de resolver problemas com o pessoal do projecto.
- A seriedade do sistema e a importância de juntar documentos e informação e de apresentar queixas em boa-fé e antes de deixar que os problemas se agravem.
- A lista das normas de referência e indicação de onde podem aceder a elas.

O material de comunicação (folhetos, brochuras, poster, roll up, spots e peças radiofónicas, etc.) deve estar em Português e língua local, dependendo do tipo de material. Devem ser utilizados canais apropriados para que a mensagem chegue aos grupos mais vulneráveis e com dificuldade de aceder a documentos escritos, como rádio comunitária, peças de teatro, vídeos, reuniões comunitárias, posters nas áreas do projecto, reuniões específicas com os PFs, líderes locais, escolas, etc. Idealmente se deve contar com um fluxograma sobre o sistema que possa ser distribuído como panfleto e/ou exibido como poster em áreas populares.

Algumas mensagens importantes deverão ser repetidas periodicamente:

- A linha verde (telefónica) é gratuita.
- As reclamações são confidenciais.
- Apresentar evidência sempre que possível.
- Aceita-se sugestão e reclamações anónimas.

As campanhas de disseminação devem incluir alguns grupos focais (mulheres, jovens, adultos) para assegurar que terão acesso ao sistema e entendem sobre o funcionamento e para tratar temas de especial interesse inclusive de género e dos códigos de conduta e opções de atenção a casos de exploração, violência ou abuso sexual.

## **7. DESENHO DA PLATAFORMA ON-LINE**

O PMUAMM irá contratar uma entidade para desenhar a plataforma on-line, que irá trabalhar em coordenação com a equipa da UCP para a definição dos campos a serem desenvolvidos, os conteúdos, o armazenamento de dados, o reporte das estatísticas, a confidencialidade da informação, dentre outros aspectos necessários. A criação da plataforma tem como objectivo, permitir que diferentes actores possam submeter as suas queixas e reclamações, bem como sugestões de melhoria sobre aspectos relacionados ao Projecto. Irá também permitir o acompanhamento e verificação em tempo real as sugestões e reclamações submetidas, bem como as estatísticas.

A plataforma irá registar e rastrear a resolução das reclamações através da recolha das seguintes informações:

- (i) Número único de reclamação;
- (ii) Data da reclamação;
- (iii) Nome do reclamante;
- (iv) Proveniência do reclamante e informações de contacto;
- (v) Nome da pessoa que recebe a reclamação;
- (vi) Descrição da reclamação;
- (vii) Data de confirmação de recebimento;
- (viii) Data da investigação;
- (ix) Resultado da investigação;
- (x) Acção correctiva acordada;
- (xi) Responsabilidade de implementação de acção correctiva;

- (xii) Data da conclusão da acção correctiva;
- (xiii) Resultado e Data de encerramento.

A plataforma poderá ser consultada por diferentes actores interessados para se inteirarem do ponto de situação, tais como: as PI&As, as UTs, a UCP, o Banco Mundial, dentre outros. A gestão das informações necessárias será feita através da UCP e PFs do MDR autorizados e cadastrados para tal. O restante público terá acesso a plataforma meramente para consulta.

Para receber as reclamações em questões de EAS/AS esta plataforma deve ser capaz de guardar os dados de forma anónima e manter os dados da sobrevivente separadamente das informações sobre o incidente, também com um acesso muito limitado a algumas pessoas apropriadas.

## 8. FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

O MTC irá fornecer capacitações sobre reclamações aos Pontos Focais a nível do distrito e Municípios presentes no Projecto e a outros técnicos não presentes nos locais mais relevantes no tratamento das manifestações a nível das unidades orgânicas do MTC. A formação incluirá informação sobre como receber e registar uma reclamação, como tratar os reclamantes e dar feedback, como registar na plataforma e gerir expectativas em relação as respostas.

As partes interessadas da comunidade, os empreiteiros e fiscais, assim como provedores de serviços igualmente receberão capacitação sobre o Procedimento de Diálogo e Reclamações.

## 9. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

A implementação do MDR será ao longo do tempo da vigência do Projecto, incluindo a fase de preparação do Projecto (é uma actividade continua). O MTC precisa de se apropriar do MDR para continuar a fortalecer a estrutura criada mesmo na ausência do projecto.

**Tabela 1. Cronograma de Implementação do MDR**

Actividades	2022	2023												2024
	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	a 2027
Elaboração e aprovação do MDR														
Elaboração e aprovação do cronograma de divulgação do MDR														
Desenho da plataforma on-line do MDR														
Aquisição de linhas verdes														
Produção de conteúdos do MDR														
Capacitação dos PFs														
Divulgação do MDR														
Operacionalização														
Monitoria e Avaliação														

## 10. CRONOGRAMA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO

A presente estratégia de comunicação irá funcionar durante a vigência do projecto. A planificação anual deverá ter em conta a divulgação dos conteúdos de comunicação, nas áreas cuja intensificação será necessária.

**Tabela 2. Cronograma de implementação da estratégia de comunicação**

Actividades	Fev 2023				Março				Abril				Maio				Junho				Julho 2023				2024 a 2027				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Elaboração dos folhetos, panfletos, roll up e brochuras																													
Impressão dos folhetos, panfletos, roll up e brochuras																													
Elaboração de spots radiofónicos e de TV																													
Implementação da linha verde																													
Divulgação do MDR																													
Acompanhamento e avaliação da implementação do plano e divulgação																													

## 11. ORÇAMENTO PREVISTO

O orçamento global para a implementação do MDR no período de 2023 a 2027 é correspondente a USD199,000.00 (*Cento e Noventa e Nove Mil Dólares Americanos*), conforme descrito na tabela 3.

**Tabela 3. Orçamento previsto para a implementação do MDR**

Actividades	Ano					Total
	2023	2024	2025	2026	2027	
Desenho da plataforma on-line	200,000.00	---	---	---	---	200,000.00
Monitoria e avaliação da implementação da plataforma	30,000.00	30,000.00	30,000.00	30,000.00	30,000.00	150,000.00
Manutenção da plataforma	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
Aquisição de telefones para as linhas verdes e manutenção	15,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	39,000.00
Produção dos conteúdos de	20,000.00		20,000.00		20,000.00	60,000.00

Actividades	Ano					Total
	2023	2024	2025	2026	2027	
comunicação do MDR						
Capacitação dos pontos focais	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	75,000.00
Capacitação da comunidade, empreiteiros e fiscais	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
Divulgação do MDR	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	20,000.00
Monitoria e Avaliação	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	10,000.00
<b>Total Geral</b>	<b>306,000.00</b>	<b>77,000.00</b>	<b>97,000.00</b>	<b>77,000.00</b>	<b>97,000.00</b>	<b>654,000.00</b>

**ANEXO 1: FORMULÁRIO DE REGISTO DO DIÁLOGO OU RECLAMAÇÃO**



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES**

**Formulário para Registo de Manifestações**

**Contacto Pessoal**

O Registo das manifestações das partes interessadas e afectadas pelo Projecto é muito importante para o Ministério dos Transportes e Comunicações.

Ele auxilia no relacionamento com o público, o compartilhamento de informações com as áreas de implementação do projecto, o encaminhamento das questões abordadas e constituição de histórico de relacionamento.

Caso o Registo não possa ser feito durante o contacto com o solicitante, recomendamos a utilização deste formulário em local reservado. Os dados constantes neste formulário devem ser consolidados na Planilha de manifestações.

Data: \_\_\_ / \_\_\_ /20\_\_\_

Nome/contacto:

Distrito/Município:

Bairro:

Projecto:

Tipo de manifestação

- Elogio                       Dúvida                       Reclamação (use o formulário de resolução e acordos)  
 Sugestão                       Outros \_\_\_\_\_

Descrição da manifestação:

---

---

---

Orientação passada para o/a manifestante/solicitante no momento do contacto:

---

---

---

Responsável pelo Preenchimento: \_\_\_\_\_

Estágio da manifestação

Respondido                       Não respondido                       Encaminhado a: \_\_\_\_\_

Forma de contacto para retorno

Linha Verde                       Carta                       Visita                       E-mail: \_\_\_\_\_

**ANEXO 2: FORMULÁRIO DE SEGUIMENTO DOS CONSENSOS E ACORDO**



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES**

**Formulário de Resolução e Consensos Alcançados**

Nr. \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_/\_\_\_/20\_\_\_ Nr. de participantes: \_\_\_\_, Homens \_\_\_\_, Mulheres \_\_\_\_\_

Moderador: \_\_\_\_\_

Nível de Resolução: ( ) Local ( ) Central ( ) Mediador Independente \_\_\_\_\_

Resumo da Resolução:

---

---

---

---

Acordo: ( ) Sim ( ) Não

*Se sim, descreva o acordo e forma de implementação, datas e nota do acordo*

---

---

---

---

Assinatura do(a) Reclamante \_\_\_\_\_ Assinatura do(a) Mediador(a) \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/20\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/20\_\_\_

*Se não, descreva os passos subsequentes*

---

---

---

---

Assinatura do(a) Reclamante \_\_\_\_\_ Assinatura do(a) Mediador(a) \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/20\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/20\_\_\_

### ANEXO 3. ETAPAS DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

