



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E FLORESTAS
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO

(ID do Projecto N.º (P159052))





PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO DA AGRO-PECUÁRIA FAMILIAR DE ANGOLA
(MOSAP 3)

MECANISMO DE SUGESTÕES E RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES (MSRR)



JUNHO DE 2024

Data da Aprovação	15/06/2024	Revisão N ^o	00
-------------------	------------	------------------------	----

 THE WORLD BANK	 INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO	 INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO	 MOSAP3
---	--	--	---

LISTA DE SIGLAS	
BM	Banco Mundial
CC	Código de Conduta
DPA	Direcção Provincial de Agricultura
EAS	Exploração e Abuso Sexual
AS	Assédio Sexual
ECA	Escola de Campo dos Agricultores
EDA	Estação de Desenvolvimento Agrário
EPIP	Equipas Provinciais de Implementação do Projecto
IDA	Instituto de Desenvolvimento Agrário
ISV	Instituto de Serviços Veterinários
CRR	Comité de Resolução de Reclamações
MSRR	Mecanismo de Sugestão e Resolução de Reclamações
MINAGRIF	Ministério da Agricultura e Florestas
MOSAP	Projecto de Transformação da Agro-Pecuária Familiar de Angola (MOSAP 3)
MOP	Manual de Operações do Projecto
PAP	Pessoa Afectada pelo Projecto
PEPI	Plano de Envolvimento das Partes Interessadas
QGAS	Quadro de Gestão Ambiental e Social
SAS	Salvaguardas Ambientais e Sociais
UIP	Unidade de Implementação do Projecto
VBG	Violência Baseada no Género
PF	Ponto Focal

Sumário

INTRODUÇÃO	Erro! Marcador não definido.
CAPÍTULO 1	Erro! Marcador não definido.
1. DEFINIÇÕES E ESTRUTURA FUNCIONAL DO MSRR	Erro! Marcador não definido.
-1.1 Conceito de Mecanismo de Sugestões e Resolução de Reclamações (MSRR) Erro!	Marcador não definido.
1.1.1 Objectivos do MSRR	Erro! Marcador não definido.
1.1.2.Princípios do MSRR	Erro! Marcador não definido.
1.1.3 Reclamações, Denúncia, Sugestão e Resposta .	Erro! Marcador não definido.
1.2 Benefícios do MSRR	Erro! Marcador não definido.
1.....	Erro! Marcador não definido.
1.2.1 Benefícios do MSRR para o Projecto e Partes Interessadas e Afectadas .	Erro!
Marcador não definido.	
1.3 Características do MSRR	Erro! Marcador não definido.
1.4 Elegibilidade das Reclamações	Erro! Marcador não definido.
1.5 Categorias e Tipos de Reclamações que podem ser Apresentadas no Mecanismo	Erro! Marcador não definido.
1.6 Canais de Comunicação e Reclamações	Erro! Marcador não definido.
1.7 Fluxograma do MSRR	Erro! Marcador não definido.
1.8. - Função do Ponto Focal, Supervisor e Comité de Resolução de Reclamações	Erro! Marcador não definido.
1.8.1 Reclamações da Competência do ponto Focal, Supervisor e CRR	Erro!
Marcador não definido.	
1.8.4 Comité Especial de VBG/EAS-AS	24
1.9 Níveis de Resolução de Reclamações	Erro! Marcador não definido.
1.9.1 Regras dos Comités de Resolução de Reclamações	Erro! Marcador não definido.
1.9.2 - Procedimento no Tratamento das Reclamações dos Trabalhadores e outras Partes Interessadas e Afectadas	Erro! Marcador não definido.
1.9.3 - Fluxograma do MSRR	Erro! Marcador não definido.
1.9.4 Mecanismo de Sugestões e Resolução de Reclamações ao Nível Judiciário	Erro! Marcador não definido.
CAPÍTULO 2	Erro! Marcador não definido.
2. VIOLÊNCIA BASEADA NO GÉNERO/EAS-AS	Erro! Marcador não definido.
2.1 Definição de Violência Baseada no Género (VBG), Exploração Sexual, Abuso Sexual, Assédio Sexual	Erro! Marcador não definido.
2.2 Procedimentos para Tratamento das Reclamações de EAS-AS	Erro! Marcador não definido.
2.3 Princípios no Processo de Recepção, encaminhamento e Resolução das Reclamações de EAS-AS	Erro! Marcador não definido.

2.4 Etapas para Tratamento de casos de EAS-AS	Erro! Marcador não definido.
Etapa 1- Identificação de canais de entrada confiáveis	Erro! Marcador não definido.
ETAPA 2 – AVALIAÇÃO DOS RECURSOS DISPONÍVEIS	Erro! Marcador não definido.
Etapa 3 – Desenvolvimento de procedimentos operacionais padronizados	Erro! Marcador não definido.
ETAPA 4 – DEMONSTRAR O COMPROMISSO DA UIP	Erro! Marcador não definido.
ETAPA 5 – Designar Claramente Tarefas Relacionadas com as Reclamações e Formar a Equipa	Erro! Marcador não definido.
ETAPA 6 – Comunicação sobre o MSRR	Erro! Marcador não definido.
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	47
ANEXOS	48-78

INTRODUÇÃO

O presente manual, descreve o conjunto de procedimentos e normas para a funcionalidade do mecanismo de sugestão e resolução de reclamações (MSRR) do Projecto de Transformação da Agro-pecuária Familiar de Angola.

O objectivo deste mecanismo de comunicação, permite as partes interessadas e afectadas verem as suas inquietações e queixas resolvidas, assegura a implementação das actividades do projecto, conforme as directrizes do Banco Mundial.

O processo de implementação do MSRR abrange todas as províncias e municípios alvos da intervenção do Projecto, a fim de garantir uma implementação em conformidade com as NAS do Banco Mundial e de acordo a legislação angolana.

Este manual está dividido em dois capítulos, que comportam as seguintes abordagens: O primeiro capítulo aborda os conceitos, procedimentos, princípios, características, fluxograma do MSRR, assim como os tipos de reclamações e os prazos definidos para sua resolução junto do Comité de Resolução de Reclamações; ao passo que, no segundo capítulo estão abordadas as questões de EAS-AS nomeadamente os canais de reclamações, elementos-chave para o MSRR, etapas nos tratamentos de casos de EAS-AS. O manual explica e diferencia os dois processos funcionais do MSRR, sendo que um único mecanismo, atenderá as reclamações dos trabalhadores e das demais partes interessadas, pelo que, quer as reclamações dos trabalhadores, quer as reclamações dos beneficiários e comunidades, entrarão pelo mesmo mecanismo e depois serão separados para o devido tratamento, conforme a natureza de cada reclamação.

CAPÍTULO 1

1. DEFINIÇÕES E ESTRUTURA FUNCIONAL DO MSRR

1.1 - Mecanismo de Sugestões e Resolução de Reclamações (MSRR)

O Mecanismo de Sugestões e Resolução de Reclamações (MSRR) é uma maneira de fornecer uma via eficaz para apresentar preocupações e obter soluções para as comunidades, promover um relacionamento mutuamente construtivo e melhorar o alcance dos objectivos de desenvolvimento do projecto. O Mecanismo de Apresentação e Resolução de Reclamações a ser seguido neste projecto, está estabelecido no Plano de Envolvimento das Partes interessadas e afectadas (PEPI). O mesmo estabelece as etapas a serem seguidas para resolver as reclamações dos afectados, o papel de diferentes intervenientes envolvidos no processo de resolução e prazos para tomar uma decisão sobre as reclamações.

1.1.1 Objectivos do MSRR

O Mecanismo de Sugestões e Resolução de Reclamações (MSRR), foi desenvolvido de forma genérica, aquando da elaboração do Quadro de Gestão Ambiental e Social e do PEPI do MOSAP 3 com o objectivo de permitir a identificação, avaliação, gestão, monitoramento, acompanhamento e resolução de reclamações que possam ocorrer durante a implementação das actividades do projecto, garantindo assim o seu normal funcionamento. De forma mais específica, o MSRR tem a finalidade de assegurar uma melhor implementação dos requisitos ambientais e sociais, incluindo os relacionados com a gestão dos riscos de abuso e exploração sexual/assédio sexual (EAS-AS), saúde e segurança; Resolver reclamações que possam surgir nas áreas de implementação do projecto, provocadas pelo pessoal do projecto e receber sugestões de melhoria do projecto; Construir uma relação de confiança e respeito mútuo entre os implementadores do projecto e as partes interessadas e afectadas; Garantir a transparência e celeridade na resolução de qualquer conflito ou reclamação entre as partes interessadas e afectadas pelo projecto, por meio de uma comunicação simples, acessível e adequada, de modo a satisfazer os envolvidos.

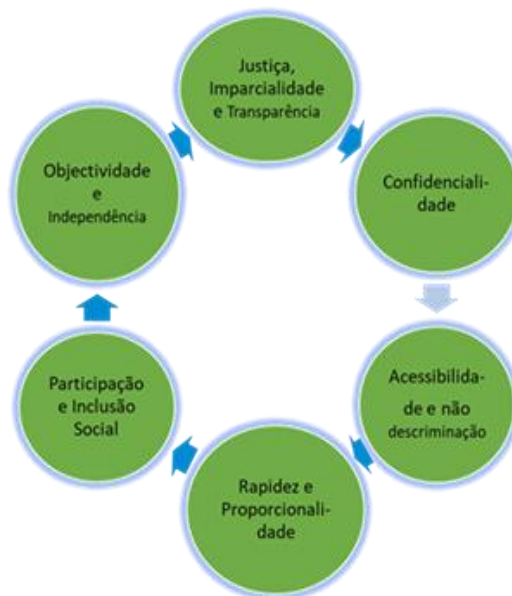
É fundamental que as partes afectadas estejam informadas que todas as reclamações apresentadas, independentemente da fase ou actividade do projecto e do canal usado para o seu registo, serão tratadas por um único mecanismo.

O MSRR assegura que as partes afectadas (PA)¹ tenham acesso aos mecanismos institucionais legítimos, confiáveis, transparentes e eficientes, confidenciais e éticos, que

¹ Partes Atadas (PA): São pessoas e/ou comunidades afectadas ou impactadas pelo projecto; PEPI:2023, MOSAP3.

respondam às suas reclamações sem impactos sobre o queixoso (custo, discriminação, retaliação, etc.) em todas as fases do projecto (planeamento, implementação e encerramento).

1.1.2 Princípios do MSRR



Justiça: O MSRR garantirá que as pessoas tenham acesso razoável a fontes de informação para iniciar um processo de reclamação em igualdade de condições, independentemente do seu sexo, etnia, classe e posição social, religião, convicção política ou qualquer outro aspecto pessoal com total informação e respeito.

Transparência: O MSRR garantirá que as pessoas directamente afectadas sejam mantidas informadas sobre a evolução dos processos de reclamação.

Confidencialidade: Para criar um ambiente onde as pessoas possam mais facilmente levantar preocupações, ter confiança no mecanismo e estar confiantes de que não haverá represálias se o utilizarem, os procedimentos confidenciais devem ser garantidos. Confidencialidade é diferente de anonimato (mas as reclamações anónimas também são admitidas).

Acessibilidade e não discriminação: É essencial que o mecanismo seja acessível ao maior número possível de pessoas de diferentes grupos de interessados, particularmente aqueles que são frequentemente excluídos ou que são mais marginalizados ou

vulneráveis. Isto inclui a identificação e o estabelecimento de vários pontos de entrada, que são sensíveis tanto ao género como ao contexto.

Rapidez e Proporcionalidade: O MSRR assegura que as reclamações devem ser tratadas com celeridade, respeitando os prazos definidos² e ser ao mesmo tempo proporcional na sua actuação e dimensão.

Participação e Inclusão Social: O MSRR é uma ferramenta que promove a inclusão social, por meio da participação de todas as pessoas e instituições tidas como partes interessadas e afectadas do projecto com acesso as mesmas oportunidades e canais disponíveis.

Objectividade e Independência: O MSRR na sua materialização tem em conta a objectividade dos factos e o carácter autónomo, sem qualquer interferência subjectiva que afecta o seu *modus operandis*.

1.1.3 Reclamações, Denúncia, Sugestão e Resposta

Entende-se por reclamação, a manifestação de insatisfação sobre qualquer ocorrência com impactos adversos do ponto de vista ambiental como social, que decorre no processo de implementação do projecto, provocado por uma equipa, um trabalhador ou prestador de serviço nos subprojectos.

- **Reclamação:** Trata-se de uma expressão de insatisfação relacionada com um impacto causado por uma actividade do projecto, que afectou um indivíduo ou um grupo de indivíduos (por exemplo, problemas relacionados com a emissão de poeiras, ruídos ou vibração). Normalmente uma reclamação é de natureza menos grave do que uma queixa.
- **Denúncia:** Trata-se de uma reivindicação levantada por um indivíduo ou grupo de indivíduos, que foram afectados por uma actividade do projecto de forma negativa. Essa afectação negativa, pode ser na obtenção do seu sustento em questões de saúde e segurança, no bloqueio de acessos, em comportamentos inaceitáveis por parte de trabalhadores dos projectos (ex. violência baseada no género), bem como no seu património e nas suas normas culturais. Caso uma

² Notificação ao reclamante 5 dias, Prazo para resolução das reclamações simples 15 dias, Prazo para resolução das reclamações simples 30 dias.

queixa não seja tratada de maneira eficaz, pode representar um risco para as operações da UIP.

- **Sugestão:** trata-se da legitimidade que tem qualquer cidadão ou cidadã das áreas de intervenção do projecto, para propor melhorias de algum(ns) procedimento(s) ou de alertar para o perigo de alguma intervenção, contribuindo assim para a minimização de impactos negativos do projecto e redução de reclamações posteriores.
- **Resposta:** Trata-se do retorno da comunicação e/ou solução do caso à parte interessada, por meio dos canais definidos no mecanismo. Para casos de VBG/AES/AS a/o sobrevivente deve receber o apoio adequado (psicossocial, médico, etc.), sendo necessário salvaguardar a sua segurança quando a resposta à reclamação for comunicada às partes envolvidas, em particular ao agressor. Além disso, os casos de VBG/AES/AS nunca serão tratados ou resolvidos através de um processo de mediação.

Apesar do nome do mecanismo adoptado não incluir a palavra queixa (por questões de rejeição a essa palavra por parte de algumas comunidades), o instrumento descrito neste documento inclui tanto reclamações quanto queixas, assim como sugestões. As reclamações e queixas levantadas por indivíduos ou grupos de indivíduos, deverão ser geridas de forma transparente e aceitável para todos os segmentos das comunidades afectadas. O mecanismo de reclamações, deve ser proporcional aos impactos e riscos apresentados por um projecto e benéfico tanto para um proponente/operador quanto para as partes interessadas.

1.2 Benefícios do MSRR

Os benefícios dos mecanismos de sugestão e resolução de reclamações consiste em dar tratamento das reclamações por meio de:

- **Reconhecimento da dignidade e direitos dos beneficiários dos projectos**, incluindo o direito de as pessoas expressarem as suas opiniões e preocupações;
- **Responsabilização das organizações** para responderem pelos compromissos feitos perante as comunidades que apoiam e outros intervenientes;
- **Melhoria do impacto e eficácia dos programas**, nomeadamente através;
 - i) da identificação prévia e gestão de questões e riscos;
 - ii) protecção de pessoal apresentando-lhes uma forma de investigar e responder a questões;
 - iii) melhoria e aprendizagem contínuas;
 - iv) reforço da imagem pública como uma organização que ouve.

1.2.1 Benefícios do MSRR para o Projecto e Partes Interessadas e Afectadas

Benefícios do MSRR para o Projecto	Benefícios do MSRR para as partes interessadas/afectadas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ É uma forma de assegurar a implementação das políticas ambientais e sociais tanto do Banco Mundial como do Governo; ✓ Facilita a comunicação efectiva entre o projecto e as pessoas afectadas; ✓ Ajuda na criação de relações de confiança entre os beneficiários e a gestão do projecto, assim como as partes interessadas; ✓ Garante distribuição equitativa e justa de benefícios, custos e riscos; ✓ Mitiga ou previne impactos adversos do projecto nas comunidades e nos trabalhadores permitindo acções correctivas e preventivas; ✓ Ajuda a evitar atrasos nos projectos, aumentos de custos e melhora a qualidade do trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ É um método económico e efectivo para apresentar as suas queixas e reclamações resultantes das atividades do projecto ou ainda de apresentar sugestões de melhoria do projecto; ✓ Fornece uma estrutura para relatar as suas queixas com dignidade e acesso a uma audiência justa e solução célere; ✓ É uma oportunidade para negociar e influenciar decisões e políticas do projecto que possam afetá-los adversamente; ✓ Facilita o acesso à informação sobre a implementação do projecto; ✓ É uma forma de se sentirem respeitados.

Fonte: Designing and implementing grievance redress mechanisms: a guide for implementors of transport projects in Sri Lanka, Asian Development Bank, 2010.

1.3 Características do MSRR

Este MSRR tem como requisitos mínimos os seguintes:

- Que as comunidades sejam informadas sobre o seu direito de registar reclamações;
- Oferecer às comunidades, pelo menos, uma maneira de fazer reclamações ainda que informal em vez de formal, por exemplo, através do pessoal do projecto, durante as visitas às comunidades ou através de um número de telefone publicado;
- Manter um registo centralizado de todas as reclamações, incluindo as acções tomadas e o resultado de cada reclamação. Isto inclui a criação de um registo escrito das reclamações verbais.

Na estrutura a implementar para o MSRR será tido em conta o seguinte:

a) Compreensão do contexto

O MSRR esta sendo desenvolvido de acordo com o contexto local, incluindo a consideração de:

- *Sistemas e estruturas existentes de resposta a reclamações comunitários.* Por exemplo:
 - as reclamações da comunidade são geralmente tratadas por um líder da comunidade ou um comité da comunidade?
 - Os sistemas e estruturas existentes são acessíveis a membros vulneráveis da comunidade?

- *Formas como os membros da comunidade expressam insatisfação*
 As reclamações são interpretadas de formas diferentes em diferentes culturas. O MSRR será sensível às percepções da comunidade, por exemplo: pode ser apropriado colocar ênfase nos “comentários e sugestões” em vez de “reclamações” em contextos onde reclamar não seja considerado culturalmente apropriado.

- *Riscos potenciais de segurança para o pessoal ou beneficiários dos projectos*
 Para os membros da comunidade, o medo de retaliação pode variar de uma preocupação que o indivíduo ou a sua comunidade tenham de ser excluídos da recepção de ajuda ou apoio, até ao medo de serem pessoalmente perseguidos por terem reclamado.

b) Público-alvo

O mecanismo de Sugestão e Resolução de Reclamações pode ser utilizado por todas as partes interessadas e afectadas (PAI) pelo projecto, nomeadamente:

- **Beneficiários directos do projecto:** pequenos agricultores afectos as escolas de campo, cooperativas, beneficiários do projecto para pecuária, prestadores de serviço, fornecedores;
- **Grupos vulneráveis:** mulheres, crianças, idosos, minorias etnolinguísticas, pessoas com deficiências, pessoas na condição de pobreza extrema;
- **Trabalhadores do projecto:** como consultores da UIP, EIPs das diversas áreas;
- **Comunidades afectadas:** comunidades no entorno dos subprojectos ou em áreas alvo da intervenção do projecto e dos subprojectos;
- **Pessoas Individuais Lesadas:** pessoas lesadas por qualquer intervenção do projecto, que afecta a sua renda, saúde ou segurança;
- **Sobreviventes ou Sobreviventes:** vítimas dos casos de Exploração/Abuso Sexual/Assédio Sexual (EAS-AS) (ou testemunhas destes casos);
- **Parceiros do Projecto:** instituições com interesses e que partilham a mesma vocação;
- **Outros**

1.4 Elegibilidade das Reclamações

As reclamações, de acordo as suas tipologias ou formas, elas passarão por fase de validação face a elegibilidade, essa elegibilidade ou validação, procede quando a mesma ocorre no âmbito ou no contexto de implementação do projecto, gerada por um trabalhador ou prestador de serviço.

- ◆ *Reclamação ‘válida’* – definida como “uma expressão de insatisfação directamente associada aos compromissos e promessas feitas e por isso dentro do controlo da organização.” As reclamações válidas incluem:
 - Reclamações ‘não sensíveis’, ou seja, as reclamações referentes as actividades ou financiamento do projecto.
 - Reclamações ‘sensíveis’, aquelas que requerem um tratamento urgente, restrito e sigiloso. São exemplos desta categoria, as situações de abuso ou exploração, incluindo abuso e exploração sexual e assédio sexual, comportamento incorrecto do pessoal, má utilização de fundos e fraude.
- ◆ Reclamações ‘não válidas’ – normalmente referem-se a questões fora do controlo do projecto. São “preocupações” que são definidas como perguntas, solicitações de informações ou percepções não necessariamente relacionadas com um impacto ou incidente específico causado por uma actividade do projecto. Essas preocupações não serão contempladas pelo mecanismo. Não serão registadas como reclamações, mas serão geridas por um plano de comunicações externas da UIP.

Uma boa comunicação com a comunidade ajudará na redução de reclamações não válidas, evitando serem geradas falsas expectativas. Também é esperado que algumas reclamações ‘não válidas’, possam ser recebidas de vez em quando, especialmente em contextos onde estão estabelecidos limites à expressão de insatisfação.

1.5 Categorias e Tipos de Reclamações que podem ser Apresentadas no Mecanismo

As reclamações podem ser categorizadas de acordo a sua tipologia e validade ou elegibilidade, natureza e área; Estas podem ser:

Reclamações Sociais

- **Trabalho infantil:** Esta situação ocorre quando o reclamante manifesta insatisfação relacionada com o trabalho infantil, trabalho forçado, em idade mínima de admissão a emprego relacionado com o projecto;
- **Dificuldade de acesso das mulheres aos benefícios do projecto:** Sempre que as mulheres são prejudicadas nos procedimentos de acesso ou são

impedidas de aceder a benefícios do projecto (acções de formação, questões de licença etc.), apenas por serem mulheres;

- **Violação de direitos nas comunidades:** Este ponto está relacionado ao atropelamento às normas e regras sociais, valores culturais, práticas costumeiras, não aceitação, agir fora do contexto local, imposição de ideias, ofensas verbais, físicas junto das comunidades;
- **Conduta indecorosa:** Comportamento indecente, escândalo, vergonha, humilhação, ofensa, indecência, desonestidade por parte do trabalhador do projecto ou prestador de serviço;
- **Impactos negativos em comunidades ou indivíduos:** Que podem incluir perdas financeiras, danos físicos e transtornos causados pelas actividades de construção ou operacionais do projecto;
- **Exclusão ou discriminação no acesso e benefícios do projecto:** Exclusão de minoria étnica, refugiados, jovens de participação no projecto;
- **Abuso de Poder contra grupos vulneráveis (Crianças, Jovens, Mulheres, Refugiados);**
- **Reassentamento:** Deslocamento económico ou perda de terra/lavra/bens/formas de sustento em função do impacto das actividades ou subprojectos financiados pelo Banco Mundial;
- **Bloqueio de acessos aos rios, lavras ou caminhos da comunidade;**
- **Suspeita ou vestígios de engenho explosivo, área minada.**

Reclamações Laborais/Contratuais

- **Exploração:** Esta situação surge quando o reclamante manifesta insatisfação ou não cumprimento de acções e omissões para a efectivação das normas laborais/contratuais no âmbito da execução do projecto;
- **Ausência de Equipamento de Protecção Individual (EPI):** Nos casos em que algum trabalhador do projecto, de qualquer categoria referida no PGMO, desempenhe alguma actividade sem que lhe tenha sido disponibilizado o EPI adequado;
- **Atraso Salarial:** Atrasos prolongados no pagamento de salário dos trabalhadores contratados e subcontratados;

- **Falta de Segurança e Condições de Trabalho:** Esta reclamação pode ser accionada sempre que for identificada a ausência de sinalização nos locais onde decorrem as obras e/ou ausência de sistemas de segurança adequados à actividade em causa;
- **Riscos de Saúde e Segurança:** Resultantes das actividades de implementação do projecto.

Reclamações VBG - EAS-AS: Exemplos

- **Exploração Sexual, Abuso Sexual e Assédio Sexual:** Esta situação ocorre quando o reclamante manifesta factos relacionados com a exploração sexual, abuso e assédio sexual no âmbito da execução do projecto, perpetrados por trabalhadores, fornecedores directos ou prestadores de serviço do projecto;
Exploração Sexual, Abuso Sexual, Assédio Sexual

Reclamações sobre ECAS

- Má gestão dos meios da ECA
- Tratamento desigual aos membros das ECAS
- Discriminação por género
- Discriminação racial, étnica, política, religiosa e regional
- Atrasos na entrega de insumos ou sementes da ECAS
- Falta de condições, materiais ou meio de trabalho para execução das actividades
- Mau comportamento do facilitador, extensionista ou mestre formador, OTC
- Falta de formação ou treinamentos na ECA

Reclamações sobre Agricultura

- Danos a cultura de campo ou a um bem privado o gado pode destruir culturas agrícolas alheia;
- Atrasos no fornecimento de sementes;
- Atrasos na entrega de incentivos;
- Falta de água ou meios para execução das actividades de agricultura...

Reclamações de Pecuária

- Conflito com a terra para pastagem e abeberamento do gado;
- Danos provocados pelo animal à cultura agrícola alheia;
- Furto do gado ou outro animal;
- Maus tratos aos animais;

Reclamações de Regadios

- Conflito com a água;
- Reassentamento de espaços ou lavras;
- Mau uso da água;
- Contaminação da água;

Reclamações Ambientais

- **Má Gestão de Resíduos sólidos:** Sempre que forem apresentadas reclamações relacionadas com a má gestão de resíduos (ausência de contentores destinados à deposição selectiva dos resíduos sólidos, resíduos depositados fora dos locais apropriados, entre outros);
- **Poluição:** Nas reclamações resultantes de derrames de químicos, óleos, entre outros, poluição do ar, do solo;
- **Resposta à Emergência:** Reclamações referentes à inexistência de kit de derrame adequado à actividade (balde/contentor com areia e pá ou outro mais adequado à situação);
- **Perda e Transformação de Habitats, Perda de Biodiversidade**
- **Impactos Negativos no Meio Ambiente**

Reclamações sobre Desempenho do Projecto

- **Dificuldade de Acesso aos benefícios do Projecto (Incentivos e Financiamentos Comparticipados):** Esta situação ocorre quando o reclamante declara factos (discriminação, falta de informação, entre outros) relacionados com o acesso aos benefícios disponibilizados pelo projecto;
- **Falta de Pagamento a Empresa:** Atrasos ou falta de pagamento de serviços prestados por empresas;

- **Falta de Informações sobre o Projecto**
- **Pagamento de Incentivos:** Falta de pagamento ou atraso nos pagamentos/carregamentos dos e-voucher/voucher e outros incentivos de comunicação, combustível ou deslocações;
- **Atrasos do Projecto na Implementação de Actividades;**
- **Corrupção;**
- **Conflitos de Interesses por Parte dos Funcionários ou Colaboradores do Projecto;**
- **Burla ou Corrupção por Parte dos Funcionários ou Colaboradores do Projecto;**
- **Falta de Informação sobre o Projecto:** Este tipo de reclamação aborda as questões sobre a falta de informação sobre o projecto ou sobre acções impactantes dos subprojectos;

1.7 Canais de Comunicação e Reclamações

Serão disponibilizados canais para recebimento das reclamações. Os canais de recepção de sugestões/reclamações específicas do MOSAP 3 são:

- **A) Pontos Focais:** Os pontos Focais são pessoas do município, comuna ou aldeia, extensionistas ou outros colaboradores do projecto, que serão treinadas e capacitadas no intuito de registarem e encaminharem as reclamações e facilitarem o processo de tratamento das mesmas, de formas a garantir a implementação das actividades do projecto conforme as normas ambientais e sociais a nível da comunidade; Mantém uma ligação estreita entre a comunidade (beneficiários), projecto e as autoridades locais. Pode desempenhar a função de ponto focal, o extencionista da ECA, o facilitador ou um outro membro da comunidade que reúne os requisitos para ser um ponto focal. Estes pontos focais devem ser constituídos e oficialmente indicados pelas EDAS e os Serviços Municipais de Veterinária (SMV) pertencentes ao ISV. Os PF provenientes das comunidades, devem ser indicados pelos membros e líderes comunitários.

- **B) Caixas de Reclamações e Formulários Correspondentes:** Serão disponibilizadas nos Departamentos Provinciais do IDA e ISV, UIP e nas Estações de Desenvolvimento Agrária (EDA) e Serviços Municipais Veterinários (MSV), onde as actividades do MOSAP 3 serão implementadas. Este método de recepção de reclamação exige que o reclamante saiba escrever, mas também permite que se mantenha em anonimato, caso seja a sua vontade. A gestão da caixa de reclamação, arquivo dos registos de reclamações, sua abertura semanal, será feita pelo ponto focal, que trimestralmente remeterá todos os processos arquivados ao supervisor municipal ou ao Junior Salvaguardas sociais e Género (SSG) da região/ EPIP.
- **C) Linhas Telefónicas Gratuitas (linhas verdes):** O MOSAP 3 irá disponibilizar números de telefone para chamadas gratuitas, que serão divulgados amplamente nas áreas de implementação dos subprojectos do MOSAP 3. Os utilizadores destas linhas verdes, podem também manter-se em anonimato caso assim o desejem, porém, até a linha telefónica gratuita estar operacional, as chamadas serão custeadas na tarifa normal, através do contacto telefónico: **923338020**
- **D) Endereços de Email e Endereços Postais:** O MOSAP 3 tem disponível o seguinte e-mail específico para apresentação das reclamações: **msrr@mosap3.ao**
- **E) O Website do MOSAP 3:** Neste momento está em construção o site do projecto, onde estará anexado o link da base de dados do MOSAP 3 que está em processo de construção. As reclamações feitas através da janela do MSRR existente no website, serão reencaminhadas para o e-mails do MSRR ou a base de dados para o devido tratamento com a área vocacionada. As reclamações dos trabalhadores terão um protocolo de atendimento diferenciado (tal e como especificado no PGMO).

Os diferentes Canais de Comunicação têm aspectos positivos e negativos associados, a que deve ser prestada atenção e que se sintetizam na Tabela nº1:³

Haverá apenas um único MSRR, quer para os beneficiários, quer para os trabalhadores, quer para as questões de EAS-AS. A grande diferença estará no tratamento das reclamações segundo a sua natureza e especificação. Para os casos de EAS-AS a base de dados terá um comando específico que dará o acesso a uma reclamação de EAS-AS

³ Tabela nº 1 faz referência as vantagens e desvantagens que cada canal incorpora.

apenas ao especialista Junior de VBG, e o encaminhamento dos casos e resolução seguirá um tratamento específico (ver capítulo 2).

As reclamações dos trabalhadores terão um tratamento do comité de resolução de reclamações da UIP, Unidade de implementação do projecto⁴ e para as EPIPs aqueles casos afectos as EPIPs, conforme esclarecimento da alínea F de 1.9⁵.

⁴ Línea E de 1.9, com o sub-tema, Comité de Resolução de Reclamação da UIP.

⁵ Línea F de 1.9, com o sub-tema, Comité de Resolução de Reclamações para as EPIPs.

Tabela nº 1: Pontos Fortes e fracos dos canais de reclamações

TIPO DE CANAL DE RECLAMAÇÃO	POSITIVOS	NEGATIVOS	OBSERVAÇÃO/ mitigação dos efeitos negativos
Caixa de Reclamações As caixas ficarão disponíveis nas EDA e na comunidade e sob responsabilidade do ponto focal e do técnico social de VGB	<ul style="list-style-type: none"> Fácil instalação Pode ser anónima (se o formulário explicitar que o nome e o endereço não são obrigatórios) 	<ul style="list-style-type: none"> Não se adequa a quem não sabe ler/escrever, nem a pessoas com deficiência visual É mais difícil para os reclamantes fazerem o acompanhamento das suas reclamações 	<ul style="list-style-type: none"> Nos casos em que o reclamante for iletrado, a reclamação deve ser registada pelo ponto focal; O feedback não deve ser dado por escrito; A caixa deve estar posicionada num ponto com discrição.
Linha Verde	<ul style="list-style-type: none"> Gratuita Clara, imediata e directa Simple Facilita o acesso a pessoas não alfabetizadas Pode ser anónima/confidencial Descentralizadora Acesso directo ao pessoal do projecto Uma boa opção em contextos inseguros 	<ul style="list-style-type: none"> As pessoas pobres têm menor acesso a um telefone ou telemóvel Não permite o acesso de pessoas surdas Gera mais desconfiança nos utilizadores, por terem que revelar a sua identidade e problemas a alguém que não conhecem É mais difícil para os reclamantes seguirem as suas reclamações Caso não funcione corretamente (Ex: se o telefone não for atendido) pode trazer efeitos negativos como a perda de confiança Por vezes é utilizada indevidamente (falsos alarmes) Por onerar os custos dos projectos, por vezes ficam inactivas por longos períodos, por falta de pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> Apenas para as zonas com acesso a rede telefónica, é importante, mas também tem suas limitações (rede, carga etc.)
Correio Eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> Simple e directo Permite a monitorização e o acompanhamento dos casos Acesso directo ao pessoal do programa Permite a comunicação rápida entre os membros da equipa Uma boa opção em contextos inseguros Permite a fácil elaboração de estatísticas 	<ul style="list-style-type: none"> Difícil acesso para pessoas pobres com baixos níveis ou nenhuma instrução Difícil acesso a pessoas com deficiência visual Dificuldade de acesso da comunidade à internet 	<ul style="list-style-type: none"> Deve ser divulgado para pessoas com recurso financeiro e com acesso a tecnologia de informação.
Website MOSAP 3	<ul style="list-style-type: none"> Permite a monitorização e o acompanhamento dos casos Permite a fácil elaboração de estatísticas Favorece a transparência dos processos Permite o anonimato 	<ul style="list-style-type: none"> Difícil acesso para as pessoas pobres e as não alfabetizadas Difícil acesso a pessoas com deficiência visual (a menos que o site seja acessível) Problemas de internet nas localidades Qualquer pessoa que visite o site pode ter acesso às informações Podem haver denúncias fraudulentas 	<ul style="list-style-type: none"> Deve ser divulgado para pessoas com recurso financeiro e com acesso a tecnologia de informação; A reclamação vai directo para o sistema ou base de dados.
Ponto Focal Comunitário	<ul style="list-style-type: none"> Os membros são oriundos da comunidade e, por isso, bastante conhecidos e confiáveis De fácil acesso (directo e simple) para todas as pessoas Fácil acesso a reclamantes não alfabetizados/as 	<ul style="list-style-type: none"> Não são anónimos/confidenciais Pode haver conflitos de interesse Pelo excesso de confiança e conhecimento local/pessoal, pode tentar resolver os assuntos “à sua maneira”, sem obedecer aos protocolos estabelecidos 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgar os procedimentos e outros canais de reclamação nas comunidades alvo de implementação do projecto.
Técnico Social (VGB/EAS/AS)	<ul style="list-style-type: none"> De fácil acesso (directo e simple) para todas as pessoas Bom entendimento do acompanhamento dos casos de VGB/EAS/AS Fácil acesso ao local Contacto regular com a UIP/EPIP Pode ser facilmente treinada/o 	<ul style="list-style-type: none"> Potencial conflito de interesses Não é anónimo ou confidencial Pode possuir preconceitos sobre certos membros da comunidade 	<ul style="list-style-type: none"> Ministrar formação sobre o MSRR às /ao Júnior sobre acompanhamento dos casos de VGB e estes replicar a parceiros. Salas de Aconselhamento do MASFAMU SIC (9ª Secção) CASI OMA (o ideal é não incluir instituições partidárias)

<p>Tempo reservado no fim de cada reunião comunitária</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ser uma opção bastante conveniente 	<ul style="list-style-type: none"> • Risco dos grupos mais vulneráveis não se sentirem aptos a expressar as suas preocupações 	<ul style="list-style-type: none"> • Criar grupos focais específicos ou manter encontros em privado (Técnico social de VGB e os pontos focais) terão essa nobre tarefa e sempre se fez grupos focais para permitir ouvir pessoas mais vulneráveis do ponto de vista de participação, cativa na solução dos seus problemas já que tem ideias próprias.
<p>O pessoal do projecto leva Formulários de Reclamações para recolha específica de reclamações</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informal - pode encorajar reclamações de grupos vulneráveis ou dos menos Susceptíveis de participar em grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Pode afectar a capacidade do pessoal do projecto exercer eficazmente as actividades do projecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação dos Juniores das áreas técnicas para o efeito.

1.8 Fluxograma do MSRR

O Fluxograma do MSRR permite estabelecer as balizas de como o processo decorrerá os seus trâmites normais até que seja resolvida a reclamação. Nesta lógica, este fluxograma também serve de um instrumento de formação e informação de como, quem e onde devem ser encaminhadas as reclamações registadas e ou percebidas até que sejam esclarecidas, assim como os responsáveis de cada etapa.

1.8.2 - Função do Pontos Focais, Supervisores e Comitês de Resolução de Reclamações

A) Pontos Focais de Registo de Reclamações: Os pontos focais são os responsáveis pelo registo das reclamações, encaminhamento delas via sistema. Podem prestar uma informação quando necessária, porque muitas vezes uma reclamação pode ficar resolvida com uma informação, este tem a missão de resolver reclamações simples. Entretanto, a reclamação ou sugestão deve ser registada no mecanismo. Sempre que as reclamações excedam as funções ou competências do ponto focal, o mesmo deverá encaminhar para o comité de resolução, por meio da pessoa do supervisor e este junto das áreas responsáveis e do CRR, protagonizará esforços para o seu tratamento e solução. O ponto focal, também auxilia no processo de divulgação do mecanismo. Sua intervenção é local, a nível da aldeia e comunas. Para este posto, podem ser indicados os extencionistas das ECAS, os facilitadores ou outros membros respeitados na comunidade.

Requisitos: O ponto focal deve saber ler e escrever, ser respeitado e aceite pela comunidade, falar ou entender a língua local, ter alguma experiência com processos comunitários. Podem ser indicados pelas EDAS ou eleitos pela comunidade.

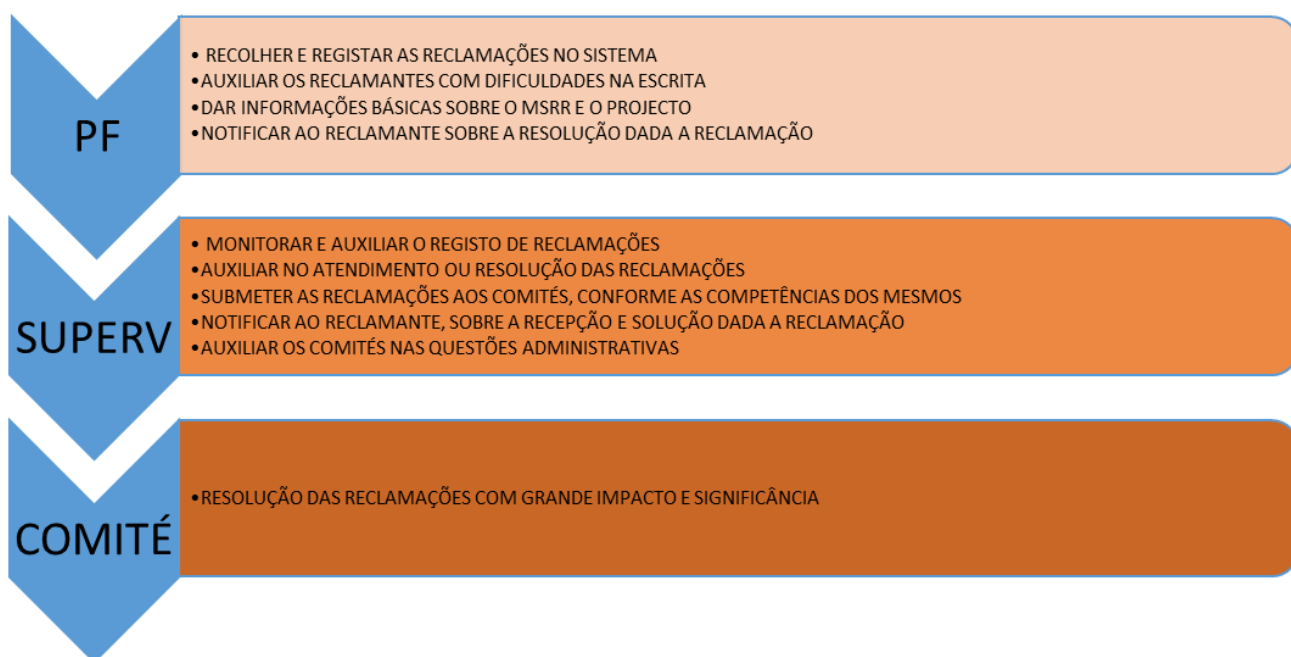
B) Supervisores, os Mobilizados e Formados: São pessoas do projecto identificadas em cada município e que habitualmente já cumprem a função de acompanhar a implementação de determinados projectos a nível local, sua função consiste em: Supervisionar a actividade dos pontos focais, a intervenção é municipal participa da validação das reclamações para a base de dados, procede o tratamento daquelas reclamações que não são da competência do PF e não precisam da

intervenção directa do CRR, remeter ao CRR as reclamações complexas e de grande impacto socioambiental, divulgar o MSRR e relatar mensalmente as actividades realizadas por si e pelo PF no âmbito do MSRR, devido ao poio de custos inerentes a implementação do MSRR que receber.

Requisitos: Deve ser supervisor municipal ou local do MSRR, chefes das EDAS responsáveis municipais do ISV, técnicos da agricultura e pecuária das mesmas por estarem directamente ligados as EPIPs e devido ao poder de decisão que possuem a nível municipal. Estes devem ser indicados ou nomeados pelo IDA e EDAs.

Comité de Resolução de Reclamações: É uma comissão multidisciplinar, cuja finalidade consiste em dar resposta as reclamações de grande impacto e significância, registadas no MSRR, cuja resolução das mesmas excede as competências de resolução do supervisor e do ponto focal. Sua intervenção é municipal, provincial e nacional.

Requisitos e constituição: O CRR deve ser constituído por número ímpar de 3 a 5 pessoas, nomeadamente, o supervisor municipal do MSRR, um representante comunitário, soba ou professor e o ponto focal da ECA em causa, 1 representante do IDA e um representante do ISV. Nas áreas de maior domínio da agricultura preside o comité de resolução de reclamações o representante do IDA, nas áreas de dominó da pecuária, o representante do ISV preside o comité.



1.8.3 Reclamações da Competência do ponto Focal, Supervisor e CRR

Reclamações da competência do PF	Reclamações da competência do Supervisor	Reclamações da competência do CRR
Informações do projecto	Reclamações que excedem a competência do PF	Mau comportamento
Informações sobre o MSRR	Atrasos no pagamento ou carregamento de incentivos	Atrasos de pagamento aos prestadores de serviço
Gestão de resíduo	Falta de semente	Impactos negativos na comunidade
Desorganização da ECA	Corrupção	Saúde e segurança
Questões simples do Fundo de arranque	Atrasos provocados pelo projecto	Atrasos prolongados na implementação do projecto
Reclamações sem significância	Conflitos de interesse	Trabalho infantil
Orientações e incumprimentos	Desintendimentos a nível das ECAS do seu município	Violação das normas na comunidade
Casos de exclusão sem justificativo	Situações de emergência que não podem aguardar pelo CRR	Conduta indecorosa

1.8.4 Reclamações da Competência do Comité Especial de VBG/EAS-AS

Designação da Estrutura	Competência de Resolução das Reclamações de EAS-AS
Comité Especial de VBG/EAS-AS	Reclamações sensíveis de exploração, abuso e assédio sexual, que ocorrerem no âmbito ou contexto laboral do projecto.

1.9 Níveis de Resolução de Reclamações

A figura dos comités de resolução de reclamação, consiste em dar suporte técnico na resolução das reclamações, estes poderão operar em três níveis, nomeadamente a nível o local/municipal a nível provincial a luz das EPIPS e a nível Central.



- **A) Comité de Resolução de Reclamações Local, a nível da Comuna ou Aldeia:** Este comité é primário, e tem a função de dar atendimento a um conjunto de reclamações locais e simples com uma categoria leve a nível comunitário. Dele podem fazer parte o ponto focal, o facilitador, uma figura comunitária (soba da aldeia ou alguém que o representa), dois membros neutros, atendendo sempre a inclusão de uma mulher, dois membros neutros e do referido Comité. Este Comité local deve ser presidido pelo soba da aldeia e ajuntado pelo facilitador. Terá 5 membros conforme o padrão supra estruturado. O ponto focal, jogará um papel de facilitação.
- **B) Comité de Resolução de Reclamações Municipal:** Constituído a nível municipal, terá a responsabilidade de atender as reclamações que os pontos focais e supervisores municipais não conseguirem atender a nível das aldeias, comunas e municípios. Este comité, deve ser constituído por um técnico da EDA, ISV (sempre de nível municipal), o supervisor municipal do MSRR, nomeado pelas EDAS.⁶ Este comité pode convocar um soba ou líder comunitário de referência a nível do município, sempre que for necessário, mas participará como um convidado nos casos em que o contexto obrigar, por regra esse comité é constituído por 3 membros apenas.
- **C) Comité de Resolução de Reclamações Provincial:** Constituído pelos chefes de departamento provinciais do IDA e ISV, especialista Júnior de Salvaguardas Sociais das EPIPs e dois membros neutros da sociedade civil. Este comité terá a responsabilidade de dar tratamento das reclamações de grande relevância, elegíveis ao projecto, a nível da província e aquelas reclamações remetidas a recurso pelos comités municipais, cuja competência de resolução exceder aos municípios.
- **D) Comité de Resolução de Reclamações Nacional:** Constituído pelos Directores dos Instituto de Desenvolvimento Agrário, Instituto de Serviços Veterinários, Coordenador/a do Projecto MOSAP3, especialistas Seniores da área técnica específica alvo da reclamação, especialista Sénior de SSG; Este último desempenhará a função de secretário ou facilitador deste comité. Este comité de nível nacional, terá a responsabilidade de resolver as reclamações que

⁶ Nas alíneas A,B,C do subtítulo 1.8.2 descreve como se constituem os PF, Supervisores e CRR, tal como os requisitos necessários para o efeito.

tramitarem em recurso dos comités de resolução provinciais, resolução das reclamações de grande impacto externo com riscos reputacionais, reclamações de última instância com origem externa ou interna de grande dimensão. Este comité será presidido pelo Director do projecto e deve possuir 5, nos casos de convidar participantes para uma sessão específica, deve ter um número ímpar.⁷

- **E) Comité de Resolução de Reclamações da UIP:** Este Comité tem a finalidade de atender todas reclamações geradas da UIP e aquelas que emanarem das EIPs a título de recurso, quando a sua gravidade exceder as competências das EIPs. É constituído pelo Coordenador do projecto MOSAP3, os Especialistas Seniores das áreas técnicas, Especialista Sénior de SSG e o Gestor da base de dados do MSRR.
- **F) Comité de Resolução de Reclamações para as EIPs:** Quanto ao comité das EIPs, deve ser constituído pelos chefes de departamento provinciais do IDA e ISV, Especialista Júnior de Salvaguardas Sociais das EIPs e os especialistas Juniores de ECAs, Pecuária e Regadios alocados nas regiões e EIPs, sua finalidade principal consiste em dar tratamento das reclamações geradas nas EIPs, emitidas pelos consultores, prestadores de serviço e outros actores, porém em caso de uma reclamações cuja resolução for da competência da UIP, esta deverá ser encaminhada para o devido tratamento ao Comité de Resolução de Reclamação da UIP
- **G) Comité Especial de VBG/EAS-AS:** Este comité é o único a nível do projecto que não tem níveis nem recurso, em função da delicadeza das informações e casos que atende; O mesmo tem a competência de dar tratamento as reclamações sensíveis de exploração, abuso e assédio sexual, que ocorrerem no âmbito ou contexto laboral do projecto ou em casos de implementação de actividades do projecto, em obras ou comunidades perpetuado por um trabalhador, fornecedor directo ou prestador do serviço no exercício das funções durante o contrato vigente com o projecto. Faz parte do comité especial de VBG o Especialista Júnior de VBG da UIP, o Especialista Sénior de Salvaguardas Sociais e Género,

⁷ Idem.

o representante da ONG dos serviços de apoio a sobrevivente e o responsável da empresa ou EPIP ou UIP em que o perpetrador faz parte.

Coordenação Nacional de Resolução de Reclamações

Comité Provincial de Resolução de Reclamações

Comité Local de Resolução de Reclamações



Opção do reclamante e o projecto não acompanha

Queixa ao Sistema Judicial

1.9.1 Regras dos Comités de Resolução de Reclamações

- Sempre que se registar uma reclamação contra um membro do comité de resolução de reclamação, este deve ser afastado do comité, até concluir a resolução;
- O comité deve ter reuniões periódicas quinzenais ou mensalmente, porém reunir em sessão de resolução de reclamações, sempre que for registado uma reclamação da sua competência;
- As reclamações devem ser notificadas aos reclamantes sobre a sua recção 5 dias no máximo após o seu registo;
- As reclamações simples devem ser resolvidas e notificadas sobre a sua resolução ao reclamante num período de 15 dias no máximo;
- As reclamações complexas devem ser resolvidas e notificadas sobre a sua resolução ao reclamante num período de 30 dias no máximo;
- As reclamações de EAS-AS devem ser comunicadas em 24h ao Banco Mundial.

1.9.2 - Procedimento no Tratamento das Reclamações dos Trabalhadores

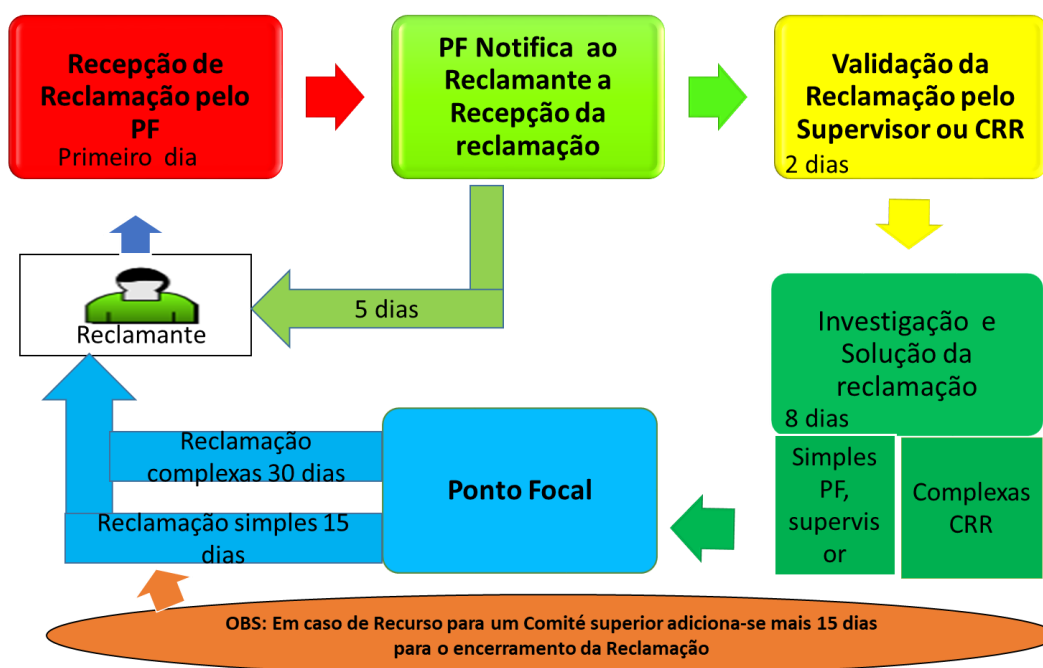
Existe um único Mecanismo de Sugestão e Resolução de Reclamações do Projecto, que atenderá as reclamações dos trabalhadores e das demais partes interessadas e afectadas. A grande diferença reside no facto de que, as reclamações dos trabalhadores e prestadores de serviço afectos a UIP serão resolvidas pelo Comité de Resolução da UIP, ao passo que as reclamações dos consultores provenientes das EPIPs, terão uma Resolução do Comité de Resolução de Reclamação da EPIP, para os casos contratuais e mais complexos, essas reclamações tramitarão para o CRR da UIP.

É importante distinguir que as reclamações dos beneficiários do projecto, membros de comunidades e outras partes interessadas serão tratadas pelo comité de resolução correspondente a proveniência da reclamação e a estrutura do CCR existente.

1.9.3 – Fluxograma do MSRR

O presente fluxograma, nas suas figuras 1,2 e 3, espelha o formato funcional e estrutural do MSRR.

Figura 1: Figura explicativa sobre o funcionamento prático do MSRR⁸



1.9.4 Mecanismo de Sugestões e Resolução de Reclamações ao Nível Judiciário

A resolução das reclamações ao nível do MOSAP 3 não impede que as pessoas afectadas recorram ao sistema legal. A qualquer momento, o reclamante pode levar o assunto à autoridade legal ou judicial, de acordo com as leis de Angola.

Caso uma reclamação chegue ao nível de resolução do projecto, o reclamante e o coordenador da UIP emvidarão todos os esforços para concluir a sua resolução e informar a parte afectada sobre a solução encontrada. Como já referido, caso o assunto não possa ser resolvido ou o reclamante não fique satisfeito com o resultado ao nível do projecto, o coordenador da UIP encaminhará a reclamação à Comissão Directiva (CD) para uma resolução. Caso a reclamação não seja resolvida pela Comissão Directiva ou o

⁸ Figura explicativa do funcionamento do MSRR, desde a recepção da reclamação até ao seu encerramento.

reclamante não fique satisfeito com a solução da CD, este poderá recorrer à Procuradoria-Geral da República ou aos tribunais, conforme previsto na legislação de Angola.

No entanto, é de referir mais uma vez que é preferível que todas as reclamações sejam resolvidas ao nível do MOSAP 3, visto que a decisão dos tribunais independe dos esforços do projecto, pois o sistema judiciário trabalha no seu ritmo próprio, com prazos de resolução de processos independentes e que não se coadunam com o ritmo de desenvolvimento das actividades desenvolvidas no âmbito do MOSAP 3. Abaixo é apresentado um fluxograma com todo o processo de reclamação e sua resolução.

CAPÍTULO 2

2. VIOLÊNCIA BASEADA NO GÊNERO/EAS-AS

2.1 Definição de Violência Baseada no Género (VBG), Exploração Sexual, Abuso Sexual, Assédio Sexual (EAS/AS).

Violência Baseada no Género (VBG): É um termo amplo para qualquer acto prejudicial que é perpetrado contra a vontade de alguém e que está baseado nas diferenças atribuídas socialmente (i.e. género) entre os homens e as mulheres. Inclui os actos que infligem dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico, ameaças, coerção ou privação arbitrária de liberdade. Esses atos podem ocorrer na vida pública ou privada.

O MSRR se foca principalmente em três formas de VBG, que podem ocorrer no âmbito do projeto, e ser perpetradas por funcionários ou contratantes do mesmo:

Exploração Sexual: Qualquer abuso real ou tentado de uma posição de vulnerabilidade, poder diferencial ou confiança, para fins sexuais, incluindo, mas não limitado a lucrar monetariamente, socialmente ou politicamente com a exploração sexual de outra pessoa.

Abuso Sexual: Intrusão física real ou ameaçada de natureza sexual, seja pela força ou sob condições desiguais ou coercitivas.

Assédio Sexual: Qualquer avanço sexual indesejado, pedido de favor sexual, conduta verbal ou física ou gesto de natureza sexual ou qualquer outro comportamento de natureza sexual que possa ser razoavelmente esperado ou percebido como ofensivo ou humilhante a outro, quando tal a conduta interfere no trabalho, se torna uma condição de emprego ou cria um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo.

Para dar voz às potenciais sobreviventes de Violência Baseada no Género (VBG), o mecanismo terá canais específicos que permitam espaços para sobreviventes de EAS/AS relatarem as suas experiências e terem um tratamento seguro, confidencial, ético e centrado nas sobreviventes, garantindo a sua segurança e bem-estar, assim como o consentimento informado.

2.2 Procedimentos para Tratamento das Reclamações de EAS-AS

Num processo padrão de tratamento de reclamações, os elementos-chave a incorporar incluirão:

a) As reclamações relacionadas à VBG/EAS/AS vão ser registadas num ficheiro separado e protegido por palavra-chave por uma questão de segurança.

b) Para reclamações de VBG/EAS/AS, a análise irá seguir protocolos próprios que assegurem confidencialidade e sigilo envolvendo apenas pessoas-chave e devidamente capacitadas para tal. As reclamações de VBG/ EAS-AS, a nível local deverão ser reportadas e registadas diretamente pelo ponto focal da equipa dos extensionistas, o mesmo deverá informar em tempo útil e imediatamente ao consultor Júnior de VBG-EAS-AS da UIP dentro de 24h. Por sua vez o consultor Júnior de VBG da UIP deverá reportar ao coordenador da UGP e este ao BM em igual período de tempo e levando sempre em consideração que as reclamações devem ser resolvidas dentro dos princípios estabelecidos.

2.3 Princípios no Processo de Recepção, encaminhamento e Resolução das Reclamações de EAS-AS

Os princípios orientadores a seguir no caso de reclamações de EAS/AS consubstanciam-se no seguinte:

a) CONFIDENCIALIDADE E CONSENTIMENTO INFORMADO:

- **Confidencialidade:** A confidencialidade reflete a crença de que as pessoas têm o direito de escolher a quem contarão ou não a sua história. Manter a confidencialidade significa não divulgar nenhuma informação, em nenhum momento, a nenhuma parte, sem o consentimento informado da pessoa envolvida. A confidencialidade promove segurança, confiança e autonomia.
- O/a sobrevivente precisa de ser informado/a e de compreender as opções e o que elas implicam. Isso é um processo e pode mudar e, por isso, deve ser respeitado em todos os momentos, inclusive mesmo quando parece haver pouco risco.

O consentimento deve prevalecer sobre o desejo de investigar e compreender a verdade.

Qualquer informação, incluindo informação anónima, sobre a história de um/a sobrevivente, só deve ser partilhada com o seu consentimento informado

- É necessário que seja aplicada por meio de protocolos e sistemas de partilha de informações éticas e seguras pré-estabelecidas para registar e armazenar informações.

b) AUTODETERMINAÇÃO E RESPEITO:

- Autodeterminação significa respeitar a dignidade, os desejos e as escolhas dos/das sobreviventes e permitir que eles/elas estejam no controlo do processo ao decidir a quem contar e que acção tomar.
- Todas as acções realizadas devem ser orientadas pelo respeito pelas escolhas, desejos, direitos e dignidade do/da sobrevivente.

- Colocar o indivíduo no centro da resposta e com o objectivo de capacitar a pessoa facilita a cura e a recuperação.

Baseia-se no acesso a informações claras, compreensíveis e completas

c) NÃO DISCRIMINAÇÃO:

- Os/as sobreviventes devem receber tratamento igual e justo, independentemente da sua idade, sexo, raça, religião, nacionalidade, etnia, orientação sexual ou qualquer outra característica.
- Os/as sobreviventes devem receber acesso aos serviços, independentemente da alegada identidade do autor do incidente.
- Os serviços devem ser acessíveis a todos/as os/as sobreviventes, incluindo aqueles/as geralmente excluídos (profissionais do sexo, mulheres de minorias etnolinguísticas, mulheres com deficiência, etc).

d) ACESSO A SERVIÇOS: De qualidade para apoio psicológico, jurídico e de saúde.

E) SEGURANÇA: Um/a sobrevivente que está a relatar um incidente de violência geralmente corre um alto risco de sofrer mais violência. A segurança do/a sobrevivente e de outras pessoas, como filhos e pessoas que o/a ajudaram, deve ser a prioridade número um para todos os actores. Indivíduos que revelam um incidente de Violência Baseada em Género ou uma história de abuso estão frequentemente em alto risco de violência adicional por parte do (s) perpetrador (es) ou de outras pessoas ao seu redor. Para que o MSRR seja sensível aos casos de EAS/AS, será necessário agregar todos os outros princípios que serão seguidos no tratamento dos casos de EAS/AS e elementos-chave que nele devem estar contidos, nomeadamente:

As informações sobre os serviços de apoio a sobreviventes trazidas pelo mapeamento e traduzido em línguas nacionais para o encaminhamento de sobreviventes aos serviços de apoio essenciais. Esta previsto a nível do projecto a realização de um mapeamento de instituições e ou organizações, prestadores de serviços (médicos, psicológicos, sociais e jurídicos), existentes nas áreas de intervenção do projectos para atendimento, apoio e acompanhamento de casos de VBG/EAS/AS.

Procedimentos específicos para tratar reclamações relacionadas com EAS/AS, incluindo o prazo para relatar e responder, e os detalhes sobre o processo de investigação, bem como as possíveis sanções aos perpetradores.

Canais para relatar reclamações de EAS/AS, incluindo pontos de entrada que sejam acessíveis tanto para membros da comunidade quanto para o pessoal do projecto, com atenção especial para mulheres e meninas adolescentes. Devem ser realizadas consultas com grupos de mulheres das comunidades beneficiadas, para identificar os canais mais adequados.

Obrigações relativas aos princípios orientadores para o processamento ético e confidencial de reclamações relacionadas com EAS/AS.

Protocolo de resposta e encaminhamento a serviços em toda a área de intervenção geográfica do projecto, incluindo encaminhamento seguro e confidencial e mecanismos de referência.

Garantia de que os custos para acesso aos serviços para sobreviventes (incluindo transporte) sejam cobertos pelo projecto (por exemplo, estabelecendo um fundo para este e MOUs com provedores de serviços).

Garantia de que o MSRR recebe e processa reclamações que assegurem que os protocolos sejam seguidos em tempo hábil, encaminhando as reclamações para um mecanismo estabelecido para revisar e tratar as reclamações de EAS/AS. As reclamações de EAS-AS devem ser comunicadas pelo especialista júnior em VBG ao coordenador do projecto e por esse encaminhadas ao TTL do projecto, ao especialista de VBG e social do Banco Mundial em 24h, para após disso começar com os trâmites de tratamento da mesma.

Garantia de treinamento adequado aos pontos focais para receberem e encaminharem casos de EAS/AS. A inclusão de mulheres entre eles, que sejam de confiança das mulheres das comunidades para actuar como PFs do MSRR, será um requisito a cumprir.

2.4 Etapas para Tratamento de casos de EAS-AS

O MSRR do MOSAP 3 terá de considerar acções, ajustes, canais e procedimentos específicos para lidar com reclamações relacionadas com Exploração e Abuso Sexual (EAS) e Assédio Sexual (AS). De acordo com recomendações do último relatório do Banco Mundial para Mecanismos de Reclamação para EAS e AS, de Abril de 2020, estes ajustes deverão ser estruturados em 6 etapas, conforme descrição abaixo:

Etapa 1- Identificação de canais de entrada confiáveis

Nesta etapa deverão ser identificados pontos de entrada onde as sobreviventes de EAS e AS sintam-se confortáveis e encorajadas a apresentar-se e fazer as suas denúncias, tendo sempre em atenção o consentimento das mesmas. Para tal irão se conduzir consultas dedicadas com grupos de mulheres no seio das comunidades beneficiárias, trabalhadoras do projecto, organizações de base comunitárias, entre outras, que poderão apoiar na identificação de canais mais seguros e acessíveis para grupos mais vulneráveis (por exemplo: identificação dos pontos focais comunitários de confiança, identificação de locais onde colocar as caixas de reclamação, entre outros).

Passo a passo para o tratamento de casos de EAS/AS e VBG

- **1) REGISTO E CLASSIFICAÇÃO DA DENÚNCIA**

Nos casos em que a sobrevivente cede o consentimento informado em registar formalmente a denúncia no MSSR do projecto, a ocorrência é registada num Formulário especificamente elaborado para o efeito. No caso em que a sobrevivente faça a denúncia pessoalmente, ela é recebida e encaminhada para uma sala apropriada, para ser ouvida;

- **2) NOTIFICAÇÃO**

A UIP e a empresa/entidade empregadora recebe uma notificação dentro de 24 horas sendo informado, de que foi feita a seu respeito uma denúncia de EAS/AS, independentemente de que a denúncia seja anónima ou não, nenhuma informação sobre a identidade da sobrevivente e da pessoa que colocou a denúncia (caso seja diferente da sobrevivente) será partilhada. A notificação é entregue ao superior hierárquico do agressor que irá notificar o mesmo. O caso é informado ao BM no prazo de 24hs.

Após o registo da ocorrência no MSRR, seguir-se-á o processo de investigação administrativa sobre a má conduta do trabalhador, que tem como objetivo determinar se as evidências mostram que a suposta má conduta possa ter acontecido.

As conclusões podem ser uma das seguintes:

- a) **Com fundamento:** Na avaliação das probabilidades e por meio de deduções razoáveis, a denuncia é provavelmente verdadeira.
- b) **Sem fundamento:** Na avaliação das probabilidades, é mais provável que as alegações não sejam verdadeiras.
- c) **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.

É responsabilidade do empregador do suposto perpetrador, com vários tipos de apoio e supervisão do comité especial de VBG dar iniciativa ao processo. Nesta fase, não se deve envolver as autoridades comunitárias para resolução da situação. A resolução é feita por uma equipa do projecto formada ou especificamente mobilizada, planificada, que executa e reportada as tarefas e acções de forma a não criar mais dano as partes envolvidas, e prioriza a segurança, confidencialidade e consentimento informado da sobrevivente, que é o Comité Especial de VBG. Este comité, é o único a nível do projecto que atende ou tem a competência de dar tratamento as reclamações sensíveis de exploração, abuso e assédio sexual, que ocorrerem no projecto.

Em caso de apuramento e validação da reclamação de EAS-AS, é criado o comité especial de VBG, para tratamento e resolução do caso (uma vez que este é o órgão competente para tal, face orientações e seguimento do Banco Mundial, nenhuma reclamação dessa natureza deve ser tratada a nível local, porém deve ser sempre a luz das directrizes do comité especial de VBG).

É importante ter em conta, que para o seguimento do caso a sobrevivente deve dar o seu consentimento⁹, seja ao encaminhamento dos serviços de apoio, seja para resolução no âmbito do MSRR.

Se a queixa se refere a um acto criminal de EAS/AS, é direito e escolha da sobrevivente apresentar uma denúncia a qualquer momento (excepto em caso de reporte obrigatório quando aplicável) as autoridades policiais para os procedimentos legais.

- **3) REFERENCIAMENTO AOS SERVIÇOS**

Ao registar-se um caso de EAS-AS, logo no primeiro contacto com a sobrevivente a mesma deve receber todas as informações sobre referências dos serviços de apoio especializados disponíveis na sua área e será direccionada aos mesmos no caso em que queira aceder, confirmado via consentimento assinado. Nesta fase também se elabora um Plano de Acção para o apoio e os serviços de que a sobrevivente necessita definindo papeis, responsabilidades e recursos necessários. A indicação dos serviços antecede aos demais procedimentos de apoio a sobrevivente e deve ser realizado com a máxima urgência pela pessoa que registou a ocorrência e ou teve contacto com a sobrevivente.

Será realizado a nível das províncias de implementação do projecto o mapeamento de serviços de apoio a sobreviventes de casos de VBG-EAS/AS, e os pontos focais serão informados sobre estes serviços, para que saibam onde encaminhar a sobrevivente levando em consideração o tipo de apoio necessário para a sobrevivente.

⁹ O consentimento serve para o encaminhamento da vítima aos serviços de apoio e para seguir com o processo administrativo no MSRR.

As pessoas afectas ao projecto ou que residam nas proximidades e que sejam sobreviventes de casos de VBG-EAS/AS, podem ter os seguintes apoios psicológicos e/ou jurídicos:

- Os Serviços de Investigação Criminal (SIC) dispõem de um Departamento de Crimes contra a Pessoa, que atende estes tipos de casos.
- Postos médicos ou centros de saúde comunitários especializados.
- As Salas de Aconselhamento do Ministério da Acção Social, Família e Promoção da Mulher, que existem em quase todos os municípios.
- A Organização da Mulher Angolana (OMA) também tem espaços de aconselhamento onde presta apoio psicológico e jurídico
- Se forem crianças podem receber apoio a partir do INAC, Instituto Nacional da Criança, em todos os municípios ou pela linha SOS Criança com o nº15015.

Os pontos focais terão acesso aos resultados do mapeamento de serviços nas áreas de intervenção do projecto, para saber a que serviços encaminhar eventuais sobreviventes.

Os canais para denúncias de sobreviventes de EAS-AS define que os sobreviventes e as partes interessadas, poderão acionar o mecanismo por via dos meios convencionais semelhantes ao MSRR, em que, onde o link de e-mail de recepção de reclamações terá um comando de recepção e encaminhamento directo das questões relacionadas a EAS-AS para o especialista júnior de VBG EAS-AS da UIP. O mesmo procedimento está definido nas queixas recepcionadas presencialmente pelo PF na caixa física e fará o envio digital para caixa de correio electrónico. Para as denúncias telefónicas, será adquirido um número de operadora nacional diferenciado do número para recepção das questões genéricas do MSRR.

- Quando previsto pela lei angolana, o caso é encaminhado/comunicado para o SIC e o processo será tratado pelas autoridades locais de acordo à leis e regulamentos nacionais em matéria. O coordenador MSSR e o especialista de VBG/EAS-AS trabalharão em colaboração estreita com os serviços de Investigação Criminal (SIC) sempre e quando o projecto tenha o consentimento informado da sobrevivente para acompanhamento do caso.

- Nos casos em que é necessário o acolhimento temporário da sobrevivente, a mesma será enviada para os serviços previamente mapeados (ver sobre o mapeamento mais acima),

- **4) INVESTIGAÇÃO DISCIPLINAR**

Esta é responsabilidade do empregador do suposto perpetrador junto com a UIP e tem como objectivo analisar a possibilidade de aplicação de sanções previstas no código de conduta, quer de forma definitiva (Termino de contrato) ou preventiva (Suspensão do contrato, transferência do alegado perpetrador, advertência, entre outros) baseados nas evidências encontradas e eventuais relatórios dos provedores de serviços.

- **Nota:** As interações com a sobrevivente devem se evitar o mais possível e devem ser feitas apenas por pessoas devidamente qualificadas (provedores de serviços, especialistas de VBG) e devem sempre encontrar o consentimento da esmam.

- **5) APLICAÇÃO DAS SANÇÕES**

Uma vez emitidas a proposta de sanções previstas no código de conduta, regulamentos da empresa empregadora e leis nacionais devem ser comunicadas por escrito ao perpetrador e cumpridas num prazo de 24 horas.

- **6) MONITORIA E AVALIAÇÃO**

Irá se fazer o monitoramento do plano de acção e se os objectivos forem alcançados e a sobrevivente não precisar de mais assistência e a investigação disciplinar for concluídas e as sanções aplicadas, se avança para a etapa seguinte. Em caso contrário, reavaliar as necessidades da sobrevivente e identificar as barreiras à concretização dos objectivos de cuidados e tratamento. Elaborar um novo plano de caso e implementá-lo.

- **7) DESFECHO DO CASO**

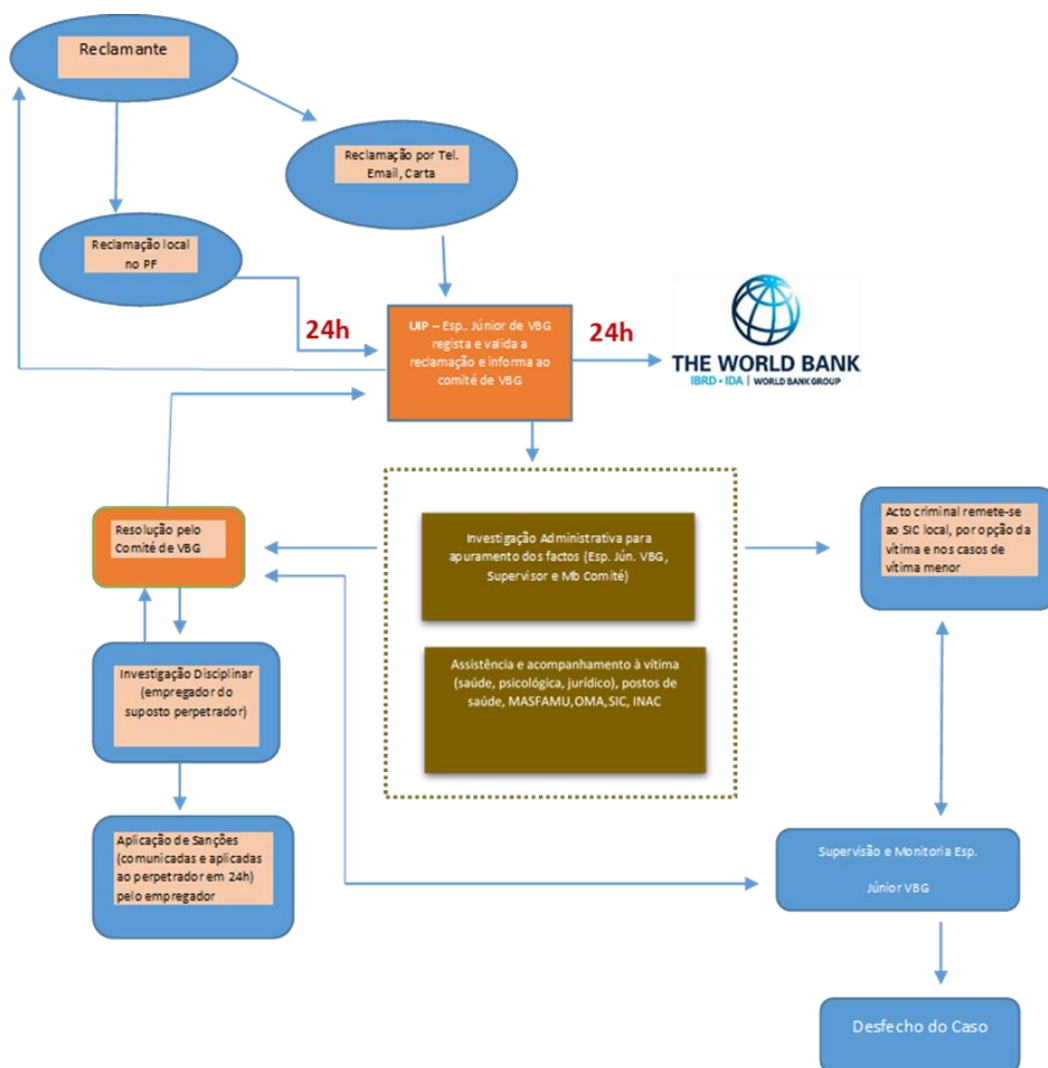
O encerramento administrativo pelo MSRR do caso pode ser realizado pelos seguintes motivos:

- Encerramento administrativo **por falta de consentimento para prosseguir com a denúncia formal por parte da sobrevivente.** Nestes casos o processo de investigação criminal de parte das autoridades, poderá continuar de acordo com o que esta recomendado nas leis nacionais na matéria.

- Encerramento por **finalização do processo de investigação e aplicação das sanções previstas no código de conduta.**
- Encerramento por **não haver matéria para investigação**, esta decisão é apenas da comissão conjunta de investigação.

A Figura 2, a seguir, mostra o Fluxograma que clarifica quem serão os responsáveis em cada momento do processo, mostrando o caminho exacto de uma possível reclamação de EAS/AS ou VBG, desde a entrada até ao desfecho.

Passo a passo para o tratamento de casos de EAS/AS e VBG



No atendimento às sobreviventes é importante que o principal ponto de contacto para assistência seja alguém com bons conhecimentos de assistência a sobreviventes de EAS/AS e serviços de VBG existentes na área da sobrevivente. Este/a profissional deve também ter empatia para com a sobrevivente e providenciar apoio moral. Como as sobreviventes podem precisar de vários serviços em diferentes sectores, deve haver uma abordagem de gestão de casos para que se possa prestar uma assistência eficaz e centrada na sobrevivente. Isso implica que o PF interceda com o apoio inicial com uma escuta sensível, de seguida enviar o lesado aos serviços especializados para que assumam a responsabilidade de assegurar que as sobreviventes sejam informadas de todas as opções disponíveis, que as suas necessidades sejam identificadas e que os serviços, de acordo com as necessidades e os desejos das sobreviventes, tenham seguimento de uma maneira coordenada, de forma a prestarem apoio emocional à sobrevivente ao longo do processo.

Neste sentido para o devido acompanhamento e apoio médico e medicamentoso, deverá ser encaminhado a uma instituição de saúde. Para o apoio psicossocial, a

sobrevivente poderá solicitar o apoio as entidades locais ligadas ao MASFAMU, INAC e a OMA e outras instituições que serão registadas no processo de mapeamento de serviços de apoio a vítimas de EAS-AS a ser realizado nas províncias de implementação do projecto. Caso pretenda dar procedimento a um processo judicial, então, a sobrevivente deverá ser encaminhada aos serviços de investigação criminal órgão da Polícia Nacional. Vale sublinhar, que nem todas as sobreviventes irão querer ou necessitar de serviços de gestão de casos.

A Figura 3, abaixo, mostra a sequência de passos numa gestão de caso com os devidos alertas para os casos de EAS/AS.



TAPAS DA GESTÃO DE CASOS (considerações sobre sobreviventes de EAS/AS)



1. Apresentação e envolvimento:

Saudar a vítima e desenvolver o relacionamento; avaliar a segurança imediata; apresentar os serviços e obter permissão (consentimento informado). Para incidentes de EAS/AS, explicar os limites à confidencialidade antes de recolher informações. Para crianças vitimizadas, pedir que identifiquem um adulto de confiança que possa participar em todo o processo de gestão do caso.

2. Avaliação da situação e das necessidades da vítima.

Começar por avaliar se a vítima necessita de atenção médica imediata; depois, avaliar os riscos imediatos de segurança para a vítima e respectiva família (ex: ameaças, retaliação ou assédio).

7. Encerramento do caso:

Logo que os objectivos identificados com a vítima no início do processo sejam concretizados e a vítima fique satisfeita com os serviços recebidos e com a medida aplicada ao infractor.

6. Investigação e Sanções a aplicar:

Caso seja provada a acção do infractor e em função do tipo de infração o mesmo incorre a medidas disciplinares e ou penal em casos mais grave. As medidas podem ser: Censura registada, perda de remuneração, cancelamento do contrato e, prisão.

5. Seguimento de casos:

Se os objectivos forem alcançados e a vítima não precisar de mais assistência, avançar para a etapa seguinte. Em caso contrário, reavaliar as necessidades da vítima e identificar as barreiras à concretização dos objectivos de cuidados e tratamento. Elaborar um novo plano de caso e

3. Planeamento de acção do caso:

Elaborar um plano para o apoio e os serviços de que a vítima necessita. Decidir quem fará o quê e quando. Começar por considerar as necessidades de segurança/protecção da vítima (ex: recolocação ou a instalação numa casa segura) e, em seguida, as suas necessidades imediatas (o que pode incluir cuidados clínicos para vítimas de agressão sexual, vestuário, alimentos,

4. Implementação do plano do caso,

incluindo o apoio directo e os serviços de encaminhamento, com o consentimento informado da vítima

Considerações sobre EAS: Se a vítima consentir em participar numa investigação em coordenação e consulta com o investigador, oferecer-se para estar presente em todas as entrevistas com os investigadores a fim de prestar apoio emocional à vítima durante as entrevistas. A abordagem deverá ser centrada na sobrevivente. Oferecer-se também para ser a pessoa de ligação a fim de fornecer actualizações sobre o processo e o resultado da investigação. Em nenhuma circunstancia a sobrevivente deverá ser confrontada frente-a-frente com o abusador. Dar à vítima a opção de escolher se quer o apoio adicional.

ETAPA 2 – AVALIAÇÃO DOS RECURSOS DISPONÍVEIS

A identificação dos canais de entrada deverá ser completada com a identificação de áreas específicas onde o projecto produz, comparativamente, mais riscos de ocorrência de denúncias sobre VBG e onde a capacidade de resposta local do mecanismo é baixa ou ausente. Idealmente, deverá ser feito um exercício de avaliação da capacidade de resposta dos serviços especializados na área do projecto para verificar até que ponto esses serviços correspondem a padrões internacionais de qualidade (UNFPA, 2015). Este mapeamento ainda não foi efectuado, mas está previsto no âmbito do Plano de Acção para a Prevenção da VBG, EAS e AS do MOSAP 3.

ETAPA 3 – DESENVOLVIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRONIZADOS

A UIP deverá estabelecer um sistema de gestão da informação transparente sobre EAS e AS, e que tenha um sistema de referência alinhado com os procedimentos do MSRR do MOSAP 3, para que as sobreviventes saibam a quem reportar as suas experiências. Este sistema deverá especificar claramente as componentes envolvidas e os serviços (saúde, segurança, jurídico, psicossocial, etc) que poderão ser facilitados no âmbito da implementação do mecanismo, ao aceitar o encaminhamento feito pelo operador do MSRR. As sobreviventes devem ter pleno conhecimento dos canais de denúncia, e essa garantia é dada na medida em que todas as comunidades afectadas pelo projecto serão sensibilizadas sobre VBG/EAS/AS, riscos do projectos e canais de denúncia e encaminhamentos.

ETAPA 4 – DEMONSTRAR O COMPROMISSO DA UIP

A UIP deverá produzir e divulgar as suas políticas e procedimentos de reclamações relacionadas com EAS e AS, enquadrando claramente as expectativas de conduta para as equipas relacionadas com o projecto (empreiteiros, subempreiteiros, fiscais, entre outros) no que se refere à exploração, abuso sexual e assédio sexual assim como outras violações de conduta. Estes procedimentos devem definir os princípios orientadores do mecanismo de reclamação, apresentar os canais de encaminhamento e os relatórios relacionados. Com o exposto supra, pretende-se que todos os prestadores de serviços do projecto, tenham comportamentos e condutas que sejam respeitadoras das políticas de

salvaguardas do Banco e das leis de Angola. Ainda assim, será elaborado um plano de mitigação e prevenção da VBG, abuso e exploração sexual e assédio sexual, como forma de proteger e dar voz às comunidades.

ETAPA 5 – DESIGNAR CLARAMENTE TAREFAS RELACIONADAS COM AS RECLAMAÇÕES E FORMAR A EQUIPA

A UIP garantirá a implementação de um programa de formação a todos os envolvidos no projecto, mas especialmente os responsáveis pelo MSRR e eventuais pontos focais nas áreas do projecto, que possam receber as denúncias, ou seja, às pessoas que terão contacto com as sobreviventes de EAS e AS como pontos focais de recebimento de reclamações constituídos e capacitados. Estas formações deverão abordar temas como lidar com estas denúncias, de uma forma empática e não crítica, como lidar com menores que sofrem abusos por parte de adultos, legislação nacional e local relevante, etc. Todos os intervenientes neste processo serão cuidadosamente seleccionados e treinados para que possam desempenhar com competência as suas funções, principalmente no que tange à interação com as sobreviventes de VBG. Para o efeito serão envolvidas instituições públicas e da sociedade civil nomeadamente: o Ministério da Acção Social, Família e Promoção da Mulher, MASFAMU, pelo facto deste ser o Órgão Reitor nesta matéria. O envolvimento do MASFAMU será feito por via dos Gabinetes da Acção Social, Família e Igualdade de Género (GASFIG), bem como pelo Instituto Nacional da Criança provincial, e as organizações da sociedade civil que lidam com as questões de VBG e que estão nas províncias onde o projecto está a ser implementado. Também estará envolvida uma ONG para mapeamento de serviços e acompanhamento de vítimas de casos de VBG_EAS/AS.

Para além dos directamente envolvidos nos procedimentos do MSRR, todos os prestadores de serviços (internos e externos) do MOSAP 3 receberão formação sobre a temática de EAS/AS e VBG e serão instados a assinar e a cumprir os códigos de conduta do projecto.

ETAPA 6 – COMUNICAÇÃO SOBRE O MSRR

A UIP irá aumentar a consciencialização sobre procedimentos e protocolos específicos que o mecanismo possui para recolher as denúncias sobre EAS e AS relacionadas com o projecto, bem como os serviços disponíveis para as sobreviventes. As mensagens-chave a divulgar às comunidades afectadas pelo projecto, são as seguintes:

- Onde buscar ajuda;
- O que esperar (informações sobre o processo de reclamação e potenciais resultados);
- Garantia de confidencialidade;
- Respeito pelo anonimato da denúncia, se solicitado.

Pretende-se contratar uma Empresa que produza o material de comunicação de modo a dar-se maior visibilidade ao Plano de Consulta Pública e Mecanismo de Sugestões e Resolução de Reclamações do MOSAP 3.

A planificação e integração destes ajustes e procedimentos, serão da responsabilidade do Especialista em Salvaguardas Sociais e de Género, com o apoio do/da Consultor/a Júnior em VBG, Especialista de Salvaguardas Ambientais, o Coordenador e a/o Especialista de Comunicação do MOSAP 3.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

MOSAP 3- 2023, *Quadro de Gestão Ambiental e Social*; pp 222-225;

MOSAP 3 – 2023, *Plano de Envolvimento das Partes Interessadas*; pp 68-78;

MOSAP 3 – 2023, *Procedimentos de Gestão de Mão de Obra*; pp 60-63;

BANCO MUNDIAL, 2018, *Nota de Orientação para Mutuários* ; NAS 1, 2, 3;

Quadro Ambiental e Social para Operações FPI (Financiamento de Projetos de Investimento)
NAS1: *Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Ambientais e Sociais*, pp 8 e 25;

Quadro Ambiental e Social para Operações FPI (Financiamento de Projetos de Investimento)
NAS2: *Mão de Obra e Condições de Trabalho* pp 10;

Quadro Ambiental e Social para Operações FPI (Financiamento de Projetos de Investimento)
NAS10: *Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações* pp 8;

Banco Asiático de Desenvolvimento, 2010; *Projectando Mecanismos de Reperação de Reclamações: Um guia para implementadores de projectos de Transporte no Sri Lanka*.

ANEXOS

Anexo 1 – Ficha de Registo de Reclamações

FICHA DE REGISTO DE RECLAMAÇÕES DIGITAL/LINK

DADOS DA RECLAMAÇÃO

A

1. **Número de Referência:** (Iniciais do nome do PF, Nº da reclamação e nome da ECA ou Bairro)
2. **Data do Registo da Reclamação:** ____ / ____ / ____
3. **Data da Ocorrência:** ____ / ____ / ____
4. **Localização:** A) Província: _____ B) Município: _____ C) Comuna: _____
D) Bairro: _____ E) Nome da ECA: _____

5. **DADOS DO RECLAMANTE** (*pode optar pelo anonimato, mas deve deixar contato*)

Nome: _____ é opcional

Data de Nascimento: ____/____/____. Sexo (M/F): _____

Profissão/Ocupação: _____

Morada (com referência da casa): _____

Telefone: _____ E-mail (se tiver): _____

Categoria do reclamante:

Quem está a fazer a reclamação?

Pessoa afectada? () Intermediário da pessoa afectada? ()

A pessoa afectada é funcionário projecto?(), É membro da comunidade ()?

É Prestador de serviço? (), Qual é a instituição? _____,

É Beneficiário do projecto? () Agricultor? (), Pastoreiro? ().

É a primeira vez que reclama sobre essa situação Sim () Não (), Caso já tenha reclamado, quem lhe atendeu, onde reclamou e que iniciativas foram tomadas? _____

Quem Provocou a situação?

Trabalhador do Projecto?(), Prestador de Serviço? (), Trabalhador do Ministério? (),
Empreiteiro? (), Membro da ECA?(), Técnico do IDA? (), Técnico do ISV? ().

6. Descrição da Reclamação:

Breve Descrição da Reclamação (como ocorreu, local da ocorrência, partes envolvidas e danos causados) (Anexar qualquer documento relacionado, se houver).

7. Tipos de Reclamações

Informação sobre a Reclamação (a ser preenchida pela pessoa que recebe a reclamação, pode ser indicado mais do que 1 opção)

TIPOS DE RECLAMAÇÕES

Reclamações Sociais		
1	• Trabalho infantil	
2	• Dificuldade de acesso das mulheres aos benefícios do projecto	
3	• Violação de direitos nas comunidades	
4	• Conduta indecorosa	
5	• Impactos negativos em comunidades ou indivíduos, comportamento inaceitável dos trabalhadores	
6	• Exclusão ou discriminação no acesso e benefícios do projecto	
7	• Abuso de poder contra grupos vulneráveis (Crianças, Jovens, Mulheres, refugiados)	
8	• Reassentamento: Deslocamento económico ou Perda de terra/lavra/Bens/Formas de sustento em função de impacto das actividades ou subprojectos financiados pelo Banco Mundial	
9	• Bloqueio de acessos aos rios, lavras ou caminhos da comunidade	
10	• Suspeita ou vestígios de engenho explosivo, área minada	
11	• Outro? Especificar:	
Reclamações sobre VBG - EAS-AS		
12	• Exploração sexual, Abuso Sexual e Assédio Sexual	
13	• Exploração Sexual	
14	• Abuso Sexual:	
15	• Assédio Sexual	
16	• Gestos obscenos e palavras obscenas	
17	• Outro? Especifica:	
Reclamações Ambientais		
18	• Má gestão de resíduos sólidos	
19	• Poluição:	
20	• Resposta à emergência:	

21	<ul style="list-style-type: none"> Impactos negativos no meio ambiente 	
22	<ul style="list-style-type: none"> Perda e transformação de habitats, perda de biodiversidade 	
23	<ul style="list-style-type: none"> Outro? Especificar: 	
Reclamações sobre Agricultura		
24	<ul style="list-style-type: none"> Danos a cultura de campo ou a um bem privado, o gado pode destruir culturas agrícolas alheias 	
25	<ul style="list-style-type: none"> Falta de informação sobre o projecto. Este tipo de reclamação aborda as questões sobre falta de informação sobre o projecto ou sobre acções impactantes dos subprojectos 	
26	<ul style="list-style-type: none"> Atrasos no fornecimento de sementes 	
27	<ul style="list-style-type: none"> Atrasos na semente na entrega de incentivos 	
28	<ul style="list-style-type: none"> Falta de água na ECA 	
29	<ul style="list-style-type: none"> Outro? Especificar: 	
Reclamações sobre ECA		
30	<ul style="list-style-type: none"> Má gestão dos meios das ECA 	
31	<ul style="list-style-type: none"> Tratamento desigual aos membros das ECAs 	
32	<ul style="list-style-type: none"> Discriminação por género 	
33	<ul style="list-style-type: none"> Discriminação racial, étnica, política ou regional 	
34	<ul style="list-style-type: none"> Atrasos na entrega dos insumos ou sementes para as ECAS 	
35	<ul style="list-style-type: none"> Falta de condições materiais ou meio de trabalho para execução das actividades 	
36	<ul style="list-style-type: none"> Mau comportamento do extensionista, facilitador ou mestres formadores 	
37	<ul style="list-style-type: none"> Falta de treinamentos ou formação aos membros das ECAS. 	
Reclamações sobre Pecuária		
38	<ul style="list-style-type: none"> Conflito com a terra para pastagem e abeberamento do gado 	
39	<ul style="list-style-type: none"> Danos provocados pelo animal à cultura agrícola alheia 	

40	<ul style="list-style-type: none"> • Furto do gado ou outro animal 	
41	<ul style="list-style-type: none"> • Maus tratos aos animais 	
42	<ul style="list-style-type: none"> • Outro? Especificar: 	
Reclamações sobre Regadios		
43	<ul style="list-style-type: none"> • Conflito com a água 	
44	<ul style="list-style-type: none"> • Reassentamento de espaços ou lavras 	
45	<ul style="list-style-type: none"> • Mau uso da água 	
46	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminação da água 	
47	<ul style="list-style-type: none"> • Outro? Especificar: 	
Reclamações sobre Desempenho do Projecto		
48	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade de acesso aos benefícios do projecto (Incentivos e Financiamentos Comparticipados) 	
49	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de pagamento a empresa 	
50	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de informações sobre o projecto 	
51	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de incentivos: 	
52	<ul style="list-style-type: none"> • Atrasos do projecto ou na implementação de actividades; 	
53	<ul style="list-style-type: none"> • Corrupção; 	
54	<ul style="list-style-type: none"> • Conflitos de interesses por parte dos funcionários ou colaboradores do projecto; 	
55	<ul style="list-style-type: none"> • Burla ou corrupção por parte dos funcionários ou colaboradores do projecto 	
56	<ul style="list-style-type: none"> • Outro? Especificar: 	
Reclamações Laborais/contratuais		
57	<ul style="list-style-type: none"> • Exploração 	
58	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de equipamento de protecção individual (EPI) 	
59	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso salarial 	
60	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de segurança e condições de trabalho 	
61	<ul style="list-style-type: none"> • Riscos de saúde e segurança 	
62	<ul style="list-style-type: none"> • Outro? Especificar: 	

Sugestão do reclamante, sobre a solução da reclamação

Contato do Ponto Focal que recebeu a reclamação: _____

4.

5. Resultado Final da Resolução da Reclamação

Data de Resolução da Reclamação: ____/____/____

8. STATUS DA RECLAMAÇÃO

Em Curso

Resolvida

Nível de Satisfação do Reclamante com a Resolução:

() *Muito Satisfeito.*

() *Satisfeito*

() *Não Satisfeito (indicar as razões)*

FICHA DE REGISTO DE RECLAMAÇÕES COMUM

DADOS DA RECLAMAÇÃO

9. A

B) Reclamação de Exploração, Abuso e Assédio Sexual –EAS-AS? (SIM)
(NÃO))

10. **Data da Reclamação:** _____ / _____ / _____

11. **Data da Ocorrência:** _____ / _____ / _____

12. **Localização:** A) Província: _____ B) Município: _____ C) Comuna: _____
D) Bairro: _____ E) Nome da ECA: _____

13. **DADOS DO RECLAMANTE** (pode optar pelo anonimato,)

Nome: _____ é opcional

Data de Nascimento: _____/_____/_____. Sexo (M/F): _____

Morada (com referência da casa): _____

Telefone: _____ E-mail (se tiver): _____

Quem está a fazer a reclamação?

Pessoa afectada? () Intermediário da pessoa afectada? ()

A pessoa afectada é funcionário projecto?(), É membro da comunidade ()?

É Prestador de serviço? (), Qual é a instituição? _____,

É Beneficiário do Projecto? () Agricultor? (), Pastoreiro? ().

É a primeira vez que reclama sobre essa situação Sim () Não (), Caso já tenha reclamado,
quem lhe atendeu, onde reclamou e que iniciativas foram
tomadas? _____

Quem Provocou a situação?

FICHA DE REGISTO DE RECLAMAÇÕES DE VBG E EAS-AS

- 1) Número de Referência: _____
- 2) Data: ____ / _____ / _____
- 3) Local de ocorrência: Província, município, comuna, bairro/aldeia, N° da ECA
- 4) Identificação do Reclamante (pode optar pelo anonimato).
 - a) Nome: _____
 - b) Data de Nascimento: ____/____/____
 - c) Sexo (M/F): _____
 - d) Profissão/Ocupação: _____
 - e) Morada _____
 - f) Telefone/Telemóvel: _____
 - g) E-mail (se tiver): _____
5. Categoria do reclamante:
 - a) Pessoa afectada (funcionário/funcionária UIP, EPIP, ECA, do empreiteiro, fiscalização.
 - b) Intermediário da pessoa afectada.
 - c) Instituição local
 - d) Outro (especifique) (.)

5.1 EAS-AS

Nº	Tipo de Reclamação	X	Nº	Tipo de Reclamação	X
1	Exploração Sexual		4	Outro? Especifica	
2	Abuso sexual				
3	Assédio Sexual				

5. Descrição de Reclamação (data e local da ocorrência, ocorrência, partes envolvidas e danos causados) (Anexar qualquer documento relacionado, se houver).

_____/_____/_____
Data de Resolução da Reclamação: ____ / ____ / ____ Assinatura
do reclamante aceitando a solução da reclamação

8. Nível de Satisfação do Reclamante com a resolução:

Muito Satisfeito.

Satisfeito

Não Satisfeito (indicar as razões) _____

Anexo 2:

ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE NO AMBITO DA GESTÃO DE DENÚNCIAS – MOSAP 3

Eu, que assino abaixo, conforme o meu documento de identificação, reconheço que, durante o meu trabalho como parte do **Projecto de Transformação Agro-Pecuária Familiar de Angola (MOSAP 3)**, terei acesso a informação confidencial de sobreviventes de violência baseada no género e exploração sexual e dos perpetradores destes actos . Terei acesso a informações privilegiadas, privadas e pessoais de utentes do mecanismo de denúncia e de serviços prestados a sobreviventes que serão fornecidas sob a suposição de confidencialidade. Entendo que é proibido armazenar, divulgar ou fornecer directa ou indirectamente qualquer informação que identifique pessoalmente qualquer sobrevivente ou denunciante de qualquer processo de denúncia e investigação à qual terei acesso . Eu aceito a responsabilidade de que, sob nenhuma circunstância, exporei as informações contidas nos documentos físicos ou electrónicos ou conteúdos de conversas relacionadas com o processo de recepção e/ou processamento de denúncias de forma a não pôr em risco a integridade das pessoas visadas e /ou permitir que outras pessoas não autorizadas tenham acesso a informação confidencial. Entendo que sanções civis, contratuais e/ou criminais podem ser aplicadas contra mim, se ficar provado que sou responsável por qualquer violação da confidencialidade.

Ao assinar abaixo, reconheço que li, compreendi e concordei em cumprir os termos e condições deste contrato de confidencialidade.

Nome: _____

Assinatura: _____

Data: _____

Nome do Responsável: _____

Assinatura : _____

Data: _____

ANEXO 3:

CONSENTIMENTO PARA PROCESSAMENTO DA DENÚNCIA DE VIOLÊNCIA BASEADA NO GÊNERO, EXPLORAÇÃO SEXUAL E ABUSO E ASSÉDIO SEXUAL - MOSAP 3

O objectivo deste Formulário é estabelecer um acordo entre a sobrevivente e o Ponto Focal (PF) ou Conselheiro/a responsável pelo caso e seguimento da denúncia ao Mecanismo de Sugestões e Resolução de Reclamações (MSRR) sobre os serviços de gestão de casos e apoio, incluindo as visitas de seguimento. Este Formulário deve ser guardado num arquivo, separado do arquivo das denúncias.

Eu, _____, ao assinar este consentimento, por meio deste dou a minha permissão para receber serviços de atendimento de apoio e acompanhamento a sobreviventes de EAS-AS e concordo com a denúncia do meu caso para o MSRR (Mecanismo de Sugestões e Resolução de Reclamações), respeitante a denúncias de Violência Baseada no Género, Exploração Sexual, Abuso Sexual e Assédio Sexual, e estou de acordo com o seguinte:

1. O Ponto Focal (PF) ou Conselheiro/a vai apoiar e proteger a minha segurança, dignidade e bem-estar de acordo com os meus desejos.
2. Tenho o direito de decidir que informações desejo partilhar com o PF ou Conselheiro/a. Ela/ele não exercerão qualquer pressão sobre mim para partilhar qualquer informação contra a minha vontade.
3. Caso seja menor os pais ou encarregados deve tomar conhecimento do sucedido.
4. Se eu estiver insatisfeito/a com os serviços que recebi/recebo, tenho o direito de falar das minhas preocupações com o/a responsável pelo meu caso ou com quem supervisiona o seu trabalho, ou de interromper os serviços a qualquer momento.
5. O PF ou Conselheiro/a responsável pelo meu caso, não me encaminhará para nenhum outro serviço sem primeiro explicar o propósito da referência, a forma como se procederá e as consequências esperadas, e sem receber o meu consentimento.
6. O meu nome e informações sobre o meu caso serão mantidos em sigilo, com as seguintes excepções:
 - a) Se o PF ou Conselheiro/a precisar de consultar o(s) seu(s) supervisor(es) para receber orientação em relação ao meu caso;
 - b) Se o PF ou Conselheiro/a denunciar o meu caso ao MSRR;
 - c) Se a denúncia poder ser investigada com vista à sua resolução;
 - d) Se eu correr perigo de vida, o PF ou o/a Conselheiro/a pode considerar falar sobre a minha situação com outras pessoas da minha comunidade, com o objectivo de me proteger.

Data _____

Assinatura/Impressão Digital do/a Utente ou dos seus pais/tutores (se for menor de 18 anos) _____

Assinatura do Provedor de Serviços _____

Anexo 4 – Ficha de Consentimento Informado

FICHA DE ATENDIMENTO Consentimento Informado

Consentimento à recolha de dados e ao tratamento de dados pessoais

Eu, _____, dou o meu consentimento à recolha de dados e ao tratamento dos meus dados pessoais nos seguintes termos e condições:

- a) O/A responsável pelo tratamento é _____, (nome) _____ (contactos);
- b) Os dados pessoais destinam-se a _____ (finalidades) e o tratamento cabe nos termos do _____ (fundamento legal) e não serão tratados de forma incompatível com as finalidades da recolha;
- c) Os dados pessoais são conservados pelo período considerado necessário para a intervenção (prazo ou, se não for possível, critérios usados para definir esse prazo) respeitando a sua conservação as garantias de sigilo e confidencialidade exigidas pelo MSRR;
- d) Assistem-me, na qualidade de titular dos dados pessoais, os seguintes direitos:
 - de solicitar à pessoa responsável pelo tratamento dos meus dados pessoais, o acesso aos mesmos, a sua retificação ou eliminação, bem como a limitação ou oposição ao seu tratamento;
 - de retirar o consentimento a qualquer momento, sem no entanto comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento anteriormente dado e sempre que tal seja necessário para efeitos de cumprimento de obrigações do/a responsável pelo tratamento dos dados;
 - de apresentar reclamação judicial;
 - não disponibilizar um ou mais dados solicitados no presente instrumento de recolha.

Data: ___ / ___ / ___

(Assinatura)