



República de Moçambique
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO HUMANO (MINEDH)

PROJECTO INTEGRADO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO EM MOÇAMBIQUE
(P180524)

PLANO DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS (PEPI)

Abril de 2024

Conteudos

TABELAS.....	2
FIGURAS	2
ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS.....	2
1. INTRODUÇÃO	4
1.1. Contexto	4
1.2. Descrição do Projeto.....	4
1.3. Arranjo para implementação	4
2. QUADRO INSTITUCIONAL E LEGAL APLICAVÉIS	6
2.1. Quadro legal	6
2.2. Quadro institucional.....	6
2.2.1. MINEDH	6
2.2.2. MISAU.....	7
2.2.3. MGCAS	7
3. OBJECTIVO DO PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS E AFECTADAS PELO PROJECTO.....	8
4. RESUMO DE ACTIVIDADES ANTERIORES DE ENGAJAMENTO.....	9
5. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	11
5.1. Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis.....	13
6. PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	14
6.1. Princípios orientadores e abordagem	14
6.2. Estratégias e métodos para a divulgação de informação.....	14
6.3. Estratégias e métodos para o envolvimento das partes interessadas	16
7. Recursos e Responsabilidades para a implementação de actividades de envolvimento das partes interessadas.	19
7.1. Recursos	19
7.2. Funções e responsabilidades de gestão.....	20
8. MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÕES (MDR)	20
8.1. Descrição do Mecanismo de Diálogo e Reclamações	21
9. MONITORIA E RELATÓRIOS	26
9.1. Apresentação de relatórios aos grupos interessados.....	26
ANEXOS	27
Anexo 1: Formulário de Registo do Diálogo e Reclamação	28
Anexo 2: Formulário de Seguimento dos Consensos e Acordo	29

TABELAS

Tabela 1: Resumo das actividades de engajamento das partes interessadas	9
Tabela 2: Mapeamento das partes interessadas, grau de influência e interesse no projecto.....	11
Tabela 3: Estratégias propostas para a divulgação de informação	15
Tabela 4: Métodos a utilizar no envolvimento de partes interessadas, nas fases de Preparação e Implementação do Projecto	17
Tabela 5: Estimativa orçamental para a implementação do PEPI.....	19
Tabela 6: Funções e responsabilidades na gestão das actividades de engajamento partes interessadas	20

FIGURAS

Figura 1:Fluxograma de tratamento de queixas e reclamações	21
Figura 2:Proposta de Fluxograma de denúncia, encaminhamento, resposta e assistência a vítima	23

ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

BM	Banco Mundial
GdM	Governo de Moçambique
IDA	Associação de Desenvolvimento Internacional
MINEDH	Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano
MISAU	Ministério da Saúde
MGCAS	Ministério do Género, Criança e Acção Social
MTA	Ministério da Terra e Ambiente
MOPHRH	Ministério das Obras Públicas Habitação e Recursos Hídricos
MEF	Ministério da Economia e Finanças
INAS	Instituto Nacional de Acção Social
MDR	Mecanismo de Diálogo e Reclamações
NAS	Normas Ambientais e Sociais
OBC	Organização de Base Comunitária
ONG	Organização Não Governamental
PEPI	Plano de Envolvimento de Partes Interessadas
PI&A	Partes Interessadas e Afetadas
QAS	Quadro Ambiental e Social
QGAS	Quadro de Gestão Ambiental e Social
QPR	Quadro de Política de Reassentamento
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância
VBG/EAS/AS	Violência Baseada no Género, Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual

1. INTRODUÇÃO

Este é o Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) desenvolvido como parte do Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial no âmbito da preparação e implementação do Projecto Integrado de Desenvolvimento Humano em Moçambique, também designado IINTEGRA ou PIDH.

1.1. Contexto

O Governo de Moçambique, através do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano (MINEDH), em colaboração com o Ministério da Saúde (MISAU) e o Ministério do Género, Criança e Ação Social (MGCAS) e com o apoio do Ministério das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos (MOPHRH) e O Ministério das Finanças (MEF) está a preparar o projeto com financiamento do Banco Mundial, através da Associação Internacional de Desenvolvimento (IDA) a ser implementado em cinco (5) Províncias de Moçambique¹¹ abrangendo vinte (20) distritos, das regiões Norte, Centro e Sul do país. A seleção dos distritos baseia-se no critério de vulnerabilidade extrema, nomeadamente, níveis de pobreza e acesso aos serviços básicos, postos administrativos mais povoados e a presença de outras intervenções relevantes de desenvolvimento humano e infraestruturas financiadas pelo Banco Mundial, para maximizar sinergias com atividades em curso.

1.2. Descrição do Projeto

Este projeto tem quatro (4) componentes, três (3) subcomponentes na componente 1; duas (2) subcomponentes na componente 2; e três subcomponentes na componente 3.

Componente 1: Pacote integrado de serviços de DH para melhorar a qualidade da educação
Subcomponente 1.1: Fortalecimento da formação em serviço do pessoal de desenvolvimento humano
Subcomponente 1.2: Melhoria das condições sociais para crianças em idade escolar
Subcomponente 1.3: Melhoria das condições de saúde e nutrição das crianças em idade escolar

Componente 2: Infraestrutura centrada nas escolas para expandir a oferta dos serviços de DH para as crianças e famílias
Subcomponente 2.1: Melhoria dos ambientes escolares para serem climaticamente inteligentes e propícios à aprendizagem, incluindo infraestrutura de água, saneamento, energia e internet
Subcomponente 2.2: Pontos de acesso de serviços de saúde e assistência social para beneficiar crianças em idade escolar e suas famílias

Componente 3: Fortalecimento institucional para manutenção dos serviços de forma eficaz e com sustentabilidade
Subcomponente 3.1: Fortalecimento da capacidade de planificação, gestão e implementação;
Subcomponente 3.2: Apoio à expansão da prestação de serviços a nível local, definição de metas e programas de incentivos
Subcomponente 3.3: Gestão do Projeto

Componente 4: Resposta de Emergência de Contigência (CERC)

1.3. Arranjo para implementação

O projecto terá três ministérios de Desenvolvimento Humano (DH) como agências implementadoras (MINEDH, MISAU e MGCAS). Estas agências contarão com o apoio do Ministério das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos (MOPHRH) em matéria de infra-estruturas e do MEF, que terá a função de

¹ Cabo Delgado, Nampula, Zambézia, Tete e Gaza

de coordenação. O projecto será implementado à escala nacional, em colaboração com os governos provinciais e distritais. O MINEDH tem um papel geral de liderança técnica e coordenação operacional dado que é o principal alvo das intervenções são as crianças em idade escolar e que o projeto utilizará as escolas como principal plataforma de acesso a outros serviços. O MINEDH será igualmente responsável pela planificação e supervisão em estreita colaboração com os sectores relevantes envolvidos. O MINEDH, MISAU, o MGCAS e o MOPHRH poderão subcontratar a implementação de algumas das actividades das componentes do projecto à agências de implementação externas (Organização das Nações Unidas), particularmente, nas actividades que requerem diagnóstico da situação em distritos mais remotos onde a capacidade das unidades orgânicas de os sectores do Projecto beneficiam de apoio adicional e imediato.

Esta abordagem reflecte-se na governação do projecto, através da qual são propostos dois mecanismos principais a nível central para garantir a coordenação eficaz dos actores ministeriais envolvidos: (i) Um Comité Directivo interministerial liderado pelo MEF com a participação de os cinco Ministros dos sectores mencionados, com o papel de garantir que as políticas e regulamentos enquadram a estratégia de implementação do projecto e monitorizar a sua implementação; (ii) Um Secretariado Técnico liderado pelo MINEDH com a participação dos Directores de Planeamento e dos pontos focais dos ministérios envolvidos para coordenação das principais intervenções do projecto; e (iii) Unidade de Implementação do Projecto (UIP) - que será estabelecida no MINEDH e funcionará dentro da Direcção de Planeamento (DIPLAC) a nível central para servir como uma equipa técnica e de gestão central para orientar e facilitar a coordenação quotidiana e gestão em nível multissetorial com foco na parte operacional. A UIP é responsável pela monitorização e execução das actividades do projecto e reporta ao MINEDH e trabalhará em estreita colaboração com os pontos focais do MISAU e do MGCAS e do MOPH, que contarão com as UIP que apoiam os projectos em curso do Banco Mundial com capacitação, essencial para a execução adequada de intervenções do projeto.

Para apoiar a implementação no terreno, o projecto irá dotar-se de mecanismos de governação a nível subnacional, com ênfase em dois órgãos: os comités de coordenação provincial (CCP), que incluirão os directores provinciais dos serviços de educação, saúde e acção social, bem como os responsáveis por outros sectores relevantes e os comités de coordenação distrital (CCD) que funcionarão sob a liderança do Secretário Permanente distrital e incluem os directores distritais de saúde e acção social e educação, juventude e tecnologia, representantes da sociedade civil. O CCP seria apoiado por uma unidade operacional do projecto (UOP) na qual, nas províncias onde o HCP está implementado, seria utilizado apenas com o reforço de alguns técnicos que se mostrassem relevantes e nas províncias onde esse apoio ainda não existe, seriam criadas UOPs semelhantes. As UOPs, juntamente com o CCD, serão responsáveis pela implementação das actividades no terreno e aprovarão o plano operacional anual do distrito e supervisionarão as actividades do projecto no distrito. Estas entidades garantem a territorialização do projecto, permitindo que as comunidades priorizem a educação, a saúde e a protecção social, reforçando a sua apropriação. Esta articulação com o nível subnacional na governança de projetos baseia-se na experiência do projeto Capital Humano no Norte (HCP). As funções detalhadas e a composição destas entidades serão incluídas no manual operacional do projeto.

2. QUADRO INSTITUCIONAL E LEGAL APLICÁVEIS

Este PEPI foi preparado para se conformar com as especificações e provisões estabelecidas no seguinte:

- Quadro Ambiental e Social (QAS) do Banco Mundial aprovado 4 de agosto de 2016 que consiste no seguinte:
 - Visão para o Desenvolvimento Sustentável;
 - Normas Ambientais e Sociais (NAS)
 - Política Ambiental e Social para Financiamento de Projetos de Investimento (IPF)
 - Diretiva/Procedimento Ambiental e Social para Financiamento de Projetos de Investimento (IPF)
 - Diretiva sobre Abordagem de Riscos e Impactos em Indivíduos ou Grupos Desfavorecidos ou Vulneráveis.

2.1. Quadro legal

A preparação e implementação deste PEPI está em consonância com o estabelecido na legislação Nacional sobre participação pública, designadamente na Lei do Direito à Informação (Lei nº 34/2014, de 31 de Dezembro), no Regulamento sobre o Processo de Avaliação de Impacto Ambiental (Decreto nº 54/2015, de 31 de Dezembro), no Regulamento sobre o Processo de Reassentamento Resultante de Atividades Económicas (Decreto nº 31/2012, de 8 de Agosto) e a Diretiva Geral para o Processo de Participação Pública no processo de Avaliação de Impacto Ambiental (Diploma Ministerial nº 130/2006, de 19 de Julho).

2.2. Quadro institucional

O cidadão moçambicano está, cada vez mais, a ter oportunidade de participar na tomada de decisão ao nível dos mais diversos assuntos, sendo este um papel que tem sido promovido, quer por instituições públicas como por instituições privadas. O cidadão é, em última instância, o beneficiário das várias intervenções das diferentes instituições e, sua participação, em todas as fases do processo de tomada de decisão é fundamental, para que o resultado seja mais bem apropriado por eles. É com base nessa preocupação que a Constituição da República de Moçambique confere aos cidadãos a possibilidade de participarem na tomada de decisão sobre todos os aspetos importantes do país e que os afeta, exercendo, deste modo, os direitos políticos, de cidadania e a possibilidade de contribuir nos processos de mudanças.

As instituições públicas no país já iniciaram esse processo de envolvimento do cidadão em suas ações, abrindo espaços de diálogos. Contudo, apesar de esta fase ter iniciado, constata-se que o processo ainda é insuficiente para se considerar ser um espaço efetivo de participação, onde os canais providenciados sejam mais abrangentes e inclusivos e os processos de resposta às manifestações ocorram em tempo útil.

O Governo moçambicano, sabendo da importância em aproximar as suas ações aos cidadãos, estabeleceu, a partir do Decreto 30/2001, aprovado pelo Conselho de Ministros, as Normas de Funcionamento dos Serviços de Administração Pública, que de uma forma geral, constituem a base legal para a promoção da participação dos cidadãos na melhoria dos serviços de saúde. Os artigos 5, 8 e 9 do Decreto evidenciam essa preocupação, ao estabelecerem os princípios que defendem a prossecução do interesse público sem prejuízo dos direitos e interesses dos particulares e protegido por lei, o direito de os cidadãos poderem apresentar queixas, reclamações, sugestões e elogios às instituições públicas nos assuntos que lhes dizem respeito.

2.2.1. MINEDH

Do ponto de vista de atividades de engajamento das partes interessadas, esta função é partilhada por diferentes unidades orgânicas (direções nacionais, departamentos e gabinetes especializados). Contudo, esta função parece mais pronunciada ao nível da Direção Nacional de assuntos transversais, as atribuições incluem entre outras, promover o envolvimento de particulares, confissões religiosas, associações e comunidades em atividades educacionais e incentivar a prática permanente da cultura de diálogo no seio da comunidade escolar. Em segundo lugar pode se apontar a direção nacional do ensino primário cujas atividades incluem entre outras promover a interação entre escolas e unidades de saúde, assegurando a

informação sobre as condições de saúde dos alunos; e promover a saúde e a cultura de paz, reforçando a prevenção e combate de doenças. Além destas principais direções, pode-se igualmente indicar outras que direta ou indiretamente executam tarefas de engajamento de partes interessadas, designadamente, Inspeção da Educação e do Desenvolvimento Humano (Engajamento e Mecanismo de Queixas); Direção de Nutrição e Saúde Escolar (Engajamento das partes interessadas); Direção de Equipamento e Infraestrutura Escola que garante a aplicação das políticas ambientais e sociais nos projetos de infraestrutura e equipamento escolares, Departamento de Educação Especial, e o Departamento de Aquisição do livro Escolar e Material Didático.

2.2.2. MISAU

Ao nível do sector da saúde, está em curso a implementação da estratégia Nacional Para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde (2017-2023), centrando a sua atenção na prestação de cuidados de saúde, onde o utente é o centro, e tal inclui a necessidade de participação do cidadão e da comunidade na gestão da unidade sanitária com vista a combater cobranças ilícitas. Para a implementação da Estratégia, parte das ações adotadas foi a atribuição ao Gabinete de Apoio ao Utente (GAU), a responsabilidade, dentre outras tarefas, de expandir e fortalecer estratégias de prevenção, deteção e respostas a situações de cobranças ilícitas. Esta unidade está estruturada desde o nível central à unidade sanitária. É importante destacar que esta unidade incorpora organizações da sociedade civil e membros da comunidade, sendo que este último está representado apenas ao nível das unidades sanitárias.

O processo de gestão de queixas e reclamações ao nível do Ministério ainda é um desafio, estando neste momento fragmentado entre as múltiplas unidades orgânicas, sendo umas mais interventivas que as outras. Como também, verifica-se que as competências de cada uma variam em função das suas especialidades. Para responder aos desafios necessários à participação dos utentes e cidadãos, o Ministério conta com as seguintes unidades: Inspeção de Saúde, Inspeção Geral, Direção Nacional de Assistência Médica, Direção Nacional de Gestão da Qualidade, Departamento de Equipamento Infraestruturas Hospitalares, Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação e Departamento de Comunicação e Imagem. Esta fragmentação de unidades com o propósito de receber e gerir manifestações pode ser um empecilho ao cidadão, assim como na gestão de todo o processo

2.2.3. MGCAS

O MGCAS tem o mandato de elaborar e implementar leis, políticas, estratégias, programas e planos no sector do género, criança e ação social bem como a interação com partes interessadas bem como a divulgação das suas atividades. Estas atividades são implementadas através de várias unidades orgânicas, designadamente direções nacionais, departamentos e gabinetes especializados. Embora as atividades de engajamento das partes interessadas possam ser atribuídas a todas as unidades orgânicas, esta atribuição de funções é mais pronunciada em um número específico das unidades orgânicas. Da análise feita, o Gabinete Jurídico (Divulgar instrumentos jurídicos e legislação do sector), o gabinete do Ministro (Assegurar a divulgação e o controlo da implementação das decisões e instruções da Direção do Ministério), o Departamento de Comunicação e Imagem (Contribuir para o esclarecimento da opinião pública, assegurando a execução das atividades da Comunicação; Promover, no seu âmbito ou em colaboração com os demais sectores, a divulgação dos factos mais relevantes da vida do Ministério e de tudo quanto possa contribuir para o melhor conhecimento da instituição pela sociedade moçambicana), são as unidades envolvidas na divulgação de informação e engajamento com as partes interessadas. Relativamente a questões de gestão de queixas e reclamações, o MGCAS possui na sua página oficial porta de entrada para a submissão de queixas relacionadas com as suas operações. A descrição, ou seja, o protocolo para o tratamento das queixas não é público, mas o estatuto orgânico do MGCAS aponta algumas unidades orgânicas como sendo responsáveis exclusivas para o tratamento de queixas e reclamações. Com efeito, o gabinete jurídico (Emitir parecer sobre as petições e reportar aos órgãos competentes sobre os respetivos resultados), a Inspeção do Género, Criança e Ação Social (Garantir o tratamento de petições submetidas pelos cidadãos à instituição; fazer acompanhamento de inquéritos e sindicâncias mandatadas superiormente;) aparecem como as unidades orgânicas responsáveis pelo tratamento e gestão de conflitos.

3. OBJECTIVO DO PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS E AFECTADAS PELO PROJECTO

O objetivo do PEPI é definir um programa para o envolvimento das partes interessadas, divulgação e consulta pública de informação, ao longo de todo o ciclo do projeto. Descreve as formas como a equipa do projeto irá comunicar com as Partes Interessadas e Afetadas (PI&A) e inclui um mecanismo através do qual as pessoas podem levantar preocupações e receber retornos, ou apresentar queixas sobre o projeto e quaisquer atividades relacionadas com o projeto, bem como queixas sensíveis à Abuso e Exploração Sexual, incluindo Assédio Sexual. O PEPI é um documento vivo que deverá ser continuamente atualizado, à medida que vão sendo definidos os subprojectos e as partes interessadas. Durante a elaboração deste PEPI foram considerados contributos de partes interessadas captados em reuniões realizadas durante a preparação do Projeto. A versão provisória (esboço) do PEPI foi publicada nas plataformas do Banco Mundial e MINEDH para consulta tendo os contributos integrados na versão final.

4. RESUMO DE ACTIVIDADES ANTERIORES DE ENGAJAMENTO

Em Fevereiro de 2024 foram realizadas visitas de campo à Província da Zambézia onde reuniram-se com as Direcções Provinciais e Serviços Distritais dos sectores relevantes, além dos administradores distritais, em que foram apresentados os objectivos e componentes do Projecto. As actividades propostas pelo Projecto foram acolhidas e foi confirmada a sua relevância, tendo em conta a situação de vulnerabilidade social dos distritos seleccionados.

Ainda os representantes da Província confirmaram a expansão, melhoria e aumento da resiliência climática das infraestruturas escolares como prioritárias, incluindo o apetrechamento em mobiliário escolar e inclusão do pré-escolar. Confirmou-se a necessidade de apoio às crianças do ponto de vista Social e Saúde, especialmente SSR, VBG, Kits escolares, uniformes e lanche escolar, incluindo o apoio em espécie. Frisou-se a necessidade de construção de muros de vedação para as escolas próximas das vias de acesso principais, construção e equipar laboratórios nas escolas, provendo internet nas escolas, computadores para gestão da escola, laptops/tablets para professores e e-books para alunos dos CAA e bibliotecas digitais. Destaca-se a construção de cantos de aconselhamento de Saúde e acção social nas escolas, dificuldade em muitas crianças na fala da língua portuguesa, mesmo em classes mais avançadas, devendo se apoiar aos professores no desenvolvimento oral da linguagem.

Estão previstas novas consultas ainda durante a fase de preparação do projecto, com estas e outras partes interessadas tendo como objectivo obter contributos que possam ser integrados no projecto e nos instrumentos ambientais e sociais, por forma a minimizar riscos e impactos sociais e ambientais adversos e maximizar os benefícios e impactos positivos. Serão apresentadas as versões preliminares do PEPI e do Plano de Compromisso Ambiental e Social (PCAS) e uma avaliação preliminar dos potenciais riscos e impactos ambientais e sociais e possíveis medidas de mitigação.

As versões preliminares do Quadro de Gestão Ambiental e Social (QGAS), do Quadro de Política de Reassentamento (QPR), do PEPI e PCAS serão divulgados nas páginas electrónicas do MINEDH MISAU, MGCAS e do Banco Mundial. Dada a actual situação da pandemia COVID19 no país e as orientações de limitação de ajuntamentos, enquanto medida para minimizar a sua propagação prevê-se que as consultas sejam realizadas presencial e virtualmente através de reuniões conjuntas e individuais a partes interessadas. Os comentários e contribuições do processo de consulta, serão integrados nas versões finais dos instrumentos ambientais e sociais, que ficarão publicados nas páginas electrónicas do MINEDH MISAU, MGCAS e Banco Mundial.

Durante a fase de identificação e preparação do projecto, foram realizadas diversas consultas a nível nacional envolvendo o Ministério das Finanças (MEF), MINEDH, MISAU e MGCAS e a nível local e escolar envolvendo outras entidades, agências e principais partes interessadas. As principais actividades de engajamento das partes interessadas bem como os principais tópicos discutidos estão sumarizados abaixo.

Tabela 1: Resumo das actividades de engajamento das partes interessadas

Partes Interessadas	Principais tópicos discutidos
MINEDH	<ul style="list-style-type: none">Desafios enfrentados pelo sector.Abordagem integrada entre os sectores da educação, saúde e acção social.Aspectos para melhoria da aprendizagem dos alunos e o desempenho dos professores nas séries primárias.Metas/objectivos que o Ministério da Educação pretende alcançar.Estratégias para atingir os objetivos.Indicadores que o Ministério da Educação pretende utilizar para medir o cumprimento dos objetivos (quadro de resultados).Mecanismo de monitoramento do projeto.Arranjo de implementação do projeto.Capacitação de especialistas em educação.
MISAU	<ul style="list-style-type: none">Desafios enfrentados pelo sector.Abordagem integrada entre os sectores da educação, saúde e acção social.

Partes Interessadas	Principais tópicos discutidos
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos para melhoria da aprendizagem dos alunos e o desempenho dos professores nas séries primárias. ▪ Metas/objectivos que o Ministério da Educação pretende alcançar. ▪ Estratégias para atingir os objetivos. ▪ Indicadores que o Ministério da Educação pretende utilizar para medir o cumprimento dos objectivos (quadro de resultados). ▪ Mecanismo de monitoramento do projeto. ▪ Arranjo de implementação do projeto. ▪ Capacitação de especialistas em educação.
MGCAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desafios enfrentados pelo sector. ▪ Abordagem integrada entre os sectores da educação, saúde e acção social. ▪ Aspectos para melhoria da aprendizagem dos alunos na educação pré-escolar ▪ Metas/objectivos que o Ministério pretende alcançar. ▪ Estratégias para atingir os objetivos. ▪ Indicadores que o Ministério pretende utilizar para medir o cumprimento dos objectivos (quadro de resultados). ▪ Mecanismo de monitoramento do projeto. ▪ Arranjo de implementação do projeto. ▪ Necessidade de capacitação
Ministério das Finanças (MEF)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alinhamento do projeto com a estratégia nacional. ▪ Considerações de sustentabilidade na concepção do projeto. ▪ Contribuição do projecto para o desenvolvimento económico do país, redução da pobreza e prosperidade partilhada. ▪ Contribuição do projeto para o reforço do capital humano.
Representantes das escolas, serviços de saúde e acção social, governos provinciais e distritais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desafios enfrentados pelos sectores de educação, saúde e acção social ▪ Qualidade de serviços ▪ Desafios enfrentados ▪ Integração dos sectores ▪ Mecanismos de implementação

5. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

As categorias das partes interessadas identificadas no âmbito da implementação do projecto incluem as seguintes:

- Partes afectadas - pessoas, grupos e outras entidades dentro da Área de Influência do Projecto que são directamente afectadas pelo projecto e/ou que foram identificadas como mais suscetíveis a mudanças associadas ao projecto, que precisam, portanto, de estar estreitamente envolvidas na identificação dos impactos e do seu significado, bem como na tomada de decisões sobre medidas de mitigação e de gestão;
- Partes Interessadas - indivíduos/grupos/entidades que podem não sofrer impactos directos do projecto, mas que consideram ou percebem que os seus interesses são afectados pelo projecto e/ou que podem afectar o projecto e o processo da sua implementação de alguma forma; e
- Indivíduos ou Grupos Desfavorecidos/Vulneráveis - pessoas que podem ser desproporcionalmente afectadas ou ainda mais desfavorecidas pelo projecto em comparação com quaisquer outros grupos devido ao seu estatuto vulnerável, e que podem exigir esforços especiais de envolvimento para assegurar a sua representação equitativa na consulta e no processo de tomada de decisão associado ao projecto.

Na tabela seguinte são apresentadas as partes interessadas e afetadas pelo projecto, a sua possível participação/interacção com o Projeto e interesses e nível de influência. Esta tabela deverá ser continuamente actualizada durante o ciclo do Projeto.

Tabela 2: Mapeamento das partes interessadas, grau de influência e interesse no projecto

Intervenientes	Possível participação	Interesse	Nível de influência	Nível de Interesse
Partes Afectadas				
Crianças (meninas e meninas) do pré-escolar, primário e secundário em áreas de projecto; Professores, Directores Pessoal não Docente, Pais e Encarregados de Educação; Utentes do sistema de saúde	Beneficiários directos do projecto	Desejo de beneficiar directamente das actividades do projecto; Interesse nos benefícios socioeconómicos e educacionais do Projecto; Necessidade de protecção contra VBG e, em particular, AAE/SH, e outras violações dos direitos humanos, e potenciais impactos negativos das actividades de implementação do projecto. Interesse em ver os serviços de desenvolvimento humano melhorados	Elevado	Elevado
Comunidades/habitantes dos distritos abrangidos.		Expectativa de beneficiar directamente das actividades do Projecto; Interesse nos benefícios socioeconómicos do Projecto. Expectativa de emprego e de oportunidades de negócio; Preocupações com potenciais impactos adversos decorrentes da implementação das actividades.		
Partes Interessadas				
Provedores de serviços		Oportunidade de negócios	Baixo	Medio
MINEDH, MISAU, MGCAS, INAS	Implementação e supervisão	Interesse em ver o projecto a avançar Benefícios e impactos adversos do projecto	Elevado	Elevado
Outros Ministérios	Potenciais sinergias/impactos cumulativos	Interesse em acompanhar a concepção, e implementação do projecto Possível interesse em estabelecer	Medio	Medio

Intervenientes	Possível participação	Interesse	Nível de influência	Nível de Interesse
		colaboração		
Organizações e instituições parceiras, incluindo Organizações da Nações unidas		Possível parceria na concepção e na implementação do projecto Possibilidade de estabelecimento de sinergias com outros projectos	Elevado	Medio
Meios de comunicação	Divulgação de informação sobre o projecto	Informação sobre o projecto e todo o ciclo de implementação	Medio	Baixo
Nível regional/provincial				
Direcções provinciais de Educação, Saúde, Género, Criança e Acção Social, Serviços Provinciais de Educação saúde e Assuntos Sociais e INAS	Participação na coordenação e implementação do projecto	Interesse nos impactos socioeconómicos do projecto; Implementação do projecto (envolvimento) Documentar lições	Elevado	Elevado
ONGs, incluindo entidades académicas e instituições de investigação nas provinciais abrangidas	Apoio na implementação do projecto	Informação sobre o projecto Melhoria dos serviços de desenvolvimento Humano Impactos do projecto	Medio	Medio
Provedores de bens e serviços	Fornecedor do projecto	Negócios	Baixo	Medio
Nível distrital e local				
Serviços Distritais de Educação, Saúde e Acção Social, Infraestruturas e Actividades Económicas.	Colaboração na implementação das actividades do projecto	Expectativa de participação na concepção e implementação do Projecto Expectativa de melhoria dos serviços sociais Preocupações com potenciais efeitos adversos nas comunidades	Elevado	Elevado
Provedores de bens e serviços locais	Provisão de bens e serviços para o Projecto	Interesse em informação sobre o projecto e a evolução do estado de implementação	Baixo	Médio
Meios de comunicação (rádios locais)	Possibilidade de apoio na divulgação do Projecto e promoção de campanhas de sensibilização	Interesse em informação sobre o projecto e a evolução do estado de implementação	Médio	Médio
Indivíduos ou grupos em situação de pobreza e vulnerabilidade				
Agregados familiares chefiados por mulheres (principalmente quando viúvas ou mães solteiras com filhos menores de idade) Indivíduos ou agregados familiares em situação de pobreza extrema	Disponibilizarem-se como beneficiários das actividades do projecto. Risco de serem excluídos ou discriminados	Expectativa de benefício directo do Projecto Preocupação por possibilidade de discriminação nos benefícios do projecto	Baixo	Médio

5.1. Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis.

Há o risco do Projecto poder vir a afectar desproporcionalmente indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis, quer excluindo-os dos benefícios, como afetando-os com efeitos adversos. A vulnerabilidade pode provir da origem da pessoa, do sexo, da idade, deficiência e estado de saúde, dificuldades económicas e financeiras, em desvantagem na comunidade, dependência de outros indivíduos ou recursos naturais, entre outros. O envolvimento com os grupos e indivíduos em situação de vulnerabilidade requer a aplicação de medidas e assistência específica destinada a facilitar a sua participação na tomada de decisões relacionadas com o projecto, de modo que o seu conhecimento e contributo para o processo global sejam proporcionais aos dos outros intervenientes. Na área de abrangência do Projecto foram identificados os seguintes indivíduos ou grupos em situação de pobreza e vulnerabilidade que requerem uma especial atenção:

- Deslocados internos;
- Pessoa idosa;
- Agregados familiares chefiados por mulheres ou crianças órfãs (viúvas, mães solteiras com filhos menores de idade);
- Indivíduos ou agregados familiares em situação de pobreza extrema;
- Indivíduos com deficiência ou doença crónica e os seus cuidadores;
- População residente em áreas remotas e isoladas.

A identificação de indivíduos dentro destes grupos em situação de vulnerabilidade terá a participação directa dos Conselhos de Escola, Comités de Saúde e dos Permanentes³ do INAS. No caso particular dos deslocados internos haverá necessidade de uma articulação com organizações governamentais e humanitárias, que estão actualmente a prestar assistência aos deslocados para identificação dos mesmos, em particular aqueles que não estão alojados em centros de reassentamento. O envolvimento de indivíduos das diferentes categorias de grupos em situação de vulnerabilidade requer estratégias diferenciadas, que tenham em consideração as potenciais barreiras de comunicação e envolvimento, garantindo uma comunicação culturalmente adequada e adaptada a cada uma das situações, em especial no que toca ao acesso ao Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR).

6. PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

6.1. Princípios orientadores e abordagem

De modo a satisfazer as abordagens das melhores práticas, o projecto aplicará os seguintes princípios para o envolvimento das partes interessadas:

- Abertura e abordagem de ciclo de vida: consultas públicas para o (s) projecto(s) serão organizadas durante todo o seu ciclo de vida, realizadas de uma forma aberta, livre de manipulação externa, interferência, coerção ou intimidação;
- Participação informada e feedback: a informação será fornecida e amplamente distribuída entre todas as partes interessadas num formato apropriado; são dadas oportunidades para comunicar o feedback das partes interessadas, para analisar e abordar comentários e preocupações;
- Inclusividade e sensibilidade: a identificação das partes interessadas é empreendida para apoiar uma melhor comunicação e construir relações eficazes. O processo de participação para os projectos é inclusivo. Todas as partes interessadas são encorajadas a participar no processo de consulta em todas as ocasiões. O acesso equitativo à informação é facultado a todas as partes interessadas. A sensibilidade às necessidades das partes interessadas é o princípio fundamental subjacente à selecção dos métodos de participação. É dada especial atenção aos grupos em situação de vulnerabilidade, em particular crianças em idade escolar, mulheres, jovens, pessoa idosa, pessoas com deficiência, pessoas deslocadas, pessoas com problemas de saúde subjacentes, e as sensibilidades culturais de diversos grupos étnicos.
- Flexibilidade: se o distanciamento social inibe as formas tradicionais de envolvimento, a metodologia deve adaptar-se às outras formas de envolvimento, incluindo várias formas de comunicação via Internet.

O MINEDH, MISAU e MGCAS/INAS fornecerão aos interessados informação oportuna, relevante, compreensível e acessível, e consultá-los-á de uma forma culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, coerção, discriminação e intimidação.

6.2. Estratégias e métodos para a divulgação de informação

A estratégia de divulgação de informação sobre o projecto será realizada através de diversos meios, que variam consoante o nível geográfico das partes interessadas, nível de influência e de interesse, compreendendo:

- Cartas e correios eletrónicos
- Reuniões
- Meios de comunicação social
- Páginas de Internet
- Canais de comunicação local (nomeadamente através de autoridades comunitárias e rádios comunitárias)
- Afixação de informação em locais de afluência de possíveis beneficiários
- Contactos porta a porta, através de Permanentes

Na tabela seguinte são apresentados os métodos propostos para as partes interessadas identificadas, nas fases de preparação e implementação do Projecto. Estes métodos podem ser actualizados no PEPI, mediante o sucesso atingido na sua implementação.



Tabela 3: Estratégias propostas para a divulgação de informação

Fase do Projecto	Partes Interessadas Alvo	Informação a ser divulgada	Métodos propostos
Preparação	<p>Outros ministérios (MOPHRH, MEF, MTA entre outros)</p> <p>Governos provinciais e Secretarias de Estado de Nampula, Cabo Delgado, Zambeze, Tete e Gaza</p> <p>Parceiros dos sectores de, educação, saúde e protecção social</p> <p>ONGs de desenvolvimento, de direitos humanos e de protecção do ambiente</p> <p>Sector privado</p>	<p>Objectivo do projecto, é melhorar os resultados da educação das crianças em idade escolar e suas famílias e comunidades és,</p> <p>Critérios de selecção dos 20 distritos e das comunidades beneficiárias</p> <p>Instrumentos Ambientais e Sociais do Projecto</p>	<p>Reuniões individuais ou com grupos de partes interessadas</p> <p>Workshops</p>
Implementação	<p>Outros ministérios (MOPHRH, MEF, MTA entre outros)</p> <p>Governos provinciais e Secretarias de Estado de Nampula, Cabo Delgado, Zambézia, Tete e Gaza</p> <p>Governos distritais</p> <p>Parceiros dos sectores de educação, saúde e protecção social</p> <p>Grupos da sociedade civil e ONGs de desenvolvimento, de direitos humanos e de protecção do ambiente</p> <p>Profissionais da Comunicação Social</p> <p>Provedores de bens e serviços</p>	<p>Estado de implementação do projecto e plano de actividades</p> <p>Relatório do Mecanismo de Gestão de Reclamações</p> <p>Relatório de implementação dos</p> <p>Instrumentos Ambientais e Sociais</p> <p>Lições aprendidas</p> <p>Oportunidades de negócios</p> <p>Instrumentos Ambientais e Sociais a serem respeitados (em especial Procedimento de Gestão de Mão de Obra)</p>	<p>Plataformas digitais (MINEDH, MISAU e MGCAS)</p> <p>Meios de comunicação social (Televisão, jornal, rádio)</p> <p>Anúncios públicos</p>
	<p>Governos distritais e Autoridades Locais</p> <p>Sociedade civil e OCBs locais (Conselhos de Escola, Comités de Saúde, entre outros)</p> <p>Comunidades abrangidas</p> <p>Grupos vulneráveis</p>	<p>Oportunidades de benefício do projecto</p> <p>Critérios de selecção dos distritos e das comunidades beneficiárias</p> <p>Critérios de selecção de escolas, famílias/indivíduos beneficiários</p> <p>Medidas de gestão ambiental e social</p> <p>Consideradas nos Instrumentos Ambientais e Sociais</p> <p>Plano de Envolvimento das Partes Interessadas, incluindo grupos vulneráveis</p> <p>Mecanismo de Gestão de Reclamações</p> <p>Estado de implementação do projecto e plano de actividades</p>	<p>Reuniões dos conselhos consultivos distritais</p> <p>Reuniões com conselhos de escola, líderes locais e líderes religiosos das comunidades abrangidas</p> <p>Reuniões com sociedade civil e OCBs</p> <p>Afixação de informação nas vitrinas das escolas abrangidas, em locais de afluência de possíveis beneficiários</p> <p>Divulgação porta a porta pelos APEs e</p> <p>Permanentes</p> <p>Canais de comunicação a nível local, incluindo rádios comunitárias</p>

6.3. Estratégias e métodos para o envolvimento das partes interessadas

O envolvimento das partes interessadas será realizado com base em reuniões, que podem ser individuais, em grupo ou mesmo públicas. Na tabela seguinte são apresentados os métodos propostos, que poderão ser revistos ao longo do ciclo do Projecto. O envolvimento será um processo participativo que pressupõe, para além da divulgação de informação, a recolha de contribuições que deverão ser devidamente consideradas. Estes métodos compreendem:

- Reuniões individuais
- Reuniões/workshops com pequenos grupos de partes interessadas
- Reuniões públicas
- Contactos porta a porta, através de Permanentes.

Tabela 4: Métodos a utilizar no envolvimento de partes interessadas, nas fases de Preparação e Implementação do Projecto

Fase do Projecto	Tópico de consulta / mensagem	Método a utilizar	Partes Interessadas	Responsabilidades
Preparação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresentação das componentes do projeto e área de abrangência; ▪ Apresentação dos Instrumentos de Salvaguardas Ambientais e Sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniões individuais; ▪ Reuniões/work shops em pequenos grupos ▪ Reunião de consulta pública. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Governos e Serviços Provinciais de Nampula, Cabo Delgado, Zambézia, Tete e Gaza; ▪ Parceiros dos Sectores de Educação, Saúde, e Protecção Social; ▪ ONGs de desenvolvimento, de direitos humanos e de protecção do ambiente ▪ Sector privado 	MINEDH MISAU MGCAS
Implementação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esclarecimento sobre o estado de implementação do projecto e cronograma; ▪ Esclarecimentos de dúvidas relacionados com elegibilidade e critérios de selecção de beneficiários; ▪ Auscultação de preocupações e expectativas relacionadas com a implementação do Projecto; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniões individuais; ▪ Reuniões/work shops em pequenos grupos; ▪ Reunião de consulta pública. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Governos e Serviços Provinciais de Nampula, Cabo Delgado Zambézia, Tete e Gaza; ▪ Governos Distritais; ▪ Parceiros dos sectores de educação, saúde, e protecção social; ▪ Grupos da Sociedade Civil e ONGs de Desenvolvimento, de Direitos humanos e de protecção do ambiente Profissionais da Comunicação Social 	UIP UOP
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recolha de contributos para melhoria da eficiência do projecto, com especial atenção para grupos vulneráveis. 			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidades de benefício do projecto; ▪ Critérios de selecção dos Distritos e das Comunidades beneficiárias; ▪ Critérios de selecção de famílias/indivíduos beneficiários 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniões individuais; ▪ Reuniões/work shops em pequenos grupos; ▪ Reuniões públicas Porta a porta, principalmente para famílias vulneráveis, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Governos distritais e Autoridades Locais Sociedade civil e OCBs locais (Conselhos de Escola, Comités de Saúde, entre outros) Comunidades abrangidas Grupos vulneráveis 	UIP UOP Permanentes (INAS)

Fase do Projecto	Tópico de consulta / mensagem	Método a utilizar	Partes Interessadas	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medidas de gestão social e ambiental, consideradas nos Instrumentos Ambientais e Sociais ▪ Plano de Envolvimento das Partes Interessadas, incluindo grupos vulneráveis ▪ Mecanismo de Gestão de Reclamações ▪ Estado de implementação do projecto e plano de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniões individuais; ▪ Reuniões/work shops em pequenos grupos; ▪ Reunião de consulta pública. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Governos distritais e Autoridades Locais Sociedade civil, Conselhos de Escola, Comités de Saúde, entre outros; ▪ Comunidades abrangidas Grupos vulneráveis. 	<p>UIP UOP Pontos Focais de Salvaguardas e de Género</p>

7. Recursos e Responsabilidades para a implementação de actividades de envolvimento das partes interessadas

7.1. Recursos

A implementação do PEPI irá requerer a disponibilização de recursos humanos e recursos materiais. Relativamente aos recursos humanos, a Unidade de Implementação do Projecto (UIP), sediada no MINEDH, terá um especialista social que irá coordenar a implementação no PEPI, juntamente com os pontos focais sociais colocados nas Unidades Operacionais Provinciais (UOP). Os Serviços de Educação, Saúde e Assuntos Sociais, as Delegações do INAS e os governos distritais terão também pontos focais, que poderão ser envolvidos na implementação do PEPI. Haverá necessidade de capacitação de todos os envolvidos na implementação do PEPI, nomeadamente no que toca às estratégias de envolvimento de grupos em situação de vulnerabilidade.

Quanto aos recursos materiais, designadamente salas para reuniões Direcções e Serviços Provinciais, Governos e Serviços Distritais poderão disponibilizar espaços, podendo ser, contudo, necessário em algumas situações alugar salas e equipamento de áudio, principalmente no caso de reuniões públicas presenciais, a realizar em capitais provinciais. As UOP deverão dispor de equipamento de audiovisual. A divulgação do Mecanismo de Diálogo e Reclamações irá requerer a preparação de cartazes, panfletos e brochuras que garantam a disseminação dos procedimentos e dos canais de recepção de reclamações e a preparação de um sistema informático de gestão de queixas e reclamações. Na Tabela seguinte apresenta-se uma estimativa orçamental para a implementação do PEPI.

Tabela 5: Estimativa orçamental para a implementação do PEPI

Designação	Estimativa Orçamental (USD)
Capacitação institucional para implementação do PEPI	50.000
Logística associada a reuniões (transporte aluguer de salas e material audiovisual)	30.000
Anúncios nos Mídias (rádios, jornais, TV)	25.000
Produção de materiais de comunicação (posters e brochuras)	30.000
Aquisição de caixas e livros de queixas e reclamações	15.000
Aquisição de material audiovisual (projetores, flipcharts, tabletes, etc.)	50.000
Distribuição de panfletos	10.000
Implementação e Manutenção do MDR (monitoria e acompanhamento do MDR)	50.000
Elaboração de relatórios de actividades do MDR	
Contingências (5%)	13.750
TOTAL	273.000

7.2. Funções e responsabilidades de gestão

A responsabilidade geral pela implementação do PEPI cabe à UIP do Projecto.

Na tabela seguinte são apresentadas as responsabilidades dos intervenientes na implementação das actividades do PEPI.

Tabela 6: Funções e responsabilidades na gestão das actividades de engajamento partes interessadas

Interveniente	Responsabilidade
Especialista Social da UIP em colaboração com Pontos Focais das UOP	<ul style="list-style-type: none">▪ Actualizar continuamente a base de dados de partes interessadas;▪ Actualizar periodicamente o PEPI;▪ Gestão da implementação do PEPI, incluindo o MDR;▪ Interação com as partes interessadas, através de consultas, sensibilizações e outras formas de comunicação;▪ Identificação proactiva de riscos e oportunidades das partes interessadas do projecto e informar a coordenação da UIP para seguimento;▪ Monitorar a implementação a nível local;▪ Preparar o relatórios trimestrais sobre a implementação do PEPI, incluindo o MDR
Direcções e Serviços Provinciais, de Educação, Saúde Assuntos Sociais, as Delegações do INAS e pontos focais dos governos distritais	<ul style="list-style-type: none">▪ Assistência na identificação de partes interessadas▪ Assistência na logística da organização das reuniões
Conselhos de Escola Comités de Saúde da Comunidade e Comités de Cogestão e Humanização da Unidade sanitários/Unidades Sanitárias	<ul style="list-style-type: none">▪ Assistência na identificação de indivíduos e grupos vulneráveis▪ Divulgação de informação e envolvimento ao nível da comunidade

Os especialistas sociais e especialistas de monitoria e avaliação que estarão baseados na Unidade de Coordenação do Projecto e serão considerados os responsáveis ou coordenadores do PEPI a todos os níveis (nível nacional e local). Os especialistas sociais, de monitoria e avaliação e pontos focais a nível local (Províncias e Distritos), serão os responsáveis a nível local em coordenar as actividades do PEPI em estreita coordenação com a Unidade de Coordenação do Projecto. Estes serão responsáveis por garantir a devida implementação do PEPI.

8. MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÕES (MDR)

O principal objectivo de um MDR é apoiar na resolução de queixas e reclamações de uma forma atempada, eficaz e eficiente que satisfaça todas as partes envolvidas. Especificamente, proporciona um processo transparente e credível para resultados justos, eficazes e duradouros. Também cria confiança e cooperação como componente integrante de uma consulta comunitária mais ampla que facilita acções correctivas. Especificamente, o MDR:

- Proporciona às pessoas afectadas vias para apresentar uma queixa ou resolver qualquer disputa que possa surgir durante a execução dos projectos;

- Assegura que sejam identificadas e implementadas acções de reparação adequadas e mutuamente aceitáveis, a contento dos queixosos; e evita a necessidade de recorrer a processos judiciais.

8.1. Descrição do Mecanismo de Diálogo e Reclamações

O MDR será constituído por:

- Diferentes meios pelos quais poderão ser enviadas queixas, incluindo, entre outros, submissão presencial, por telefone, por mensagem de texto, por correio, por e-mail ou por meio do *site*;
- Um registo de queixas por escrito ou em base de dados;
- Procedimentos anunciados publicamente, estabelecendo o prazo para a confirmação de recebimento, resposta e resolução das queixas dos reclamantes;
- Transparência em relação ao procedimento de queixas, à estrutura vigente e aos encarregados por tomar as decisões;
- Um procedimento de recurso que o reclamante não estando satisfeito com a solução proposta pela equipe de Salvaguardas, poderá apresentar seu caso a um mediador independente o sistema judiciário nacional deve ser evitado o máximo possível devido aos atrasos na resolução dos casos os reclamantes insatisfeitos podem recorrer como última instância, quando não tiver sido alcançada uma resolução para a queixa.

Será definido o circuito da reclamação, mediante a sua tipologia, com reencaminhamento para níveis superiores (provincial e central) até à sua resolução, com satisfação do reclamante. Em última instância, a reclamação será enviada ao Ministro da Educação. No caso de o queixoso não se sentir satisfeito deverá ser aconselhado sobre a possibilidade de recurso a processo judicial.



Figura 1: Fluxograma de tratamento de queixas e reclamações

Todas as reclamações serão enumeradas e codificadas para registo numa base de dados gerida a todos níveis, através da qual se irá registando o encaminhamento dado, até à resposta final. O responsável pela gestão central do mecanismo elaborará relatórios. Na Figura abaixo apresenta o fluxograma com o circuito das reclamações violência baseada no género (VBG/EAS/AS), exploração e assédio sexual são directamente encaminhadas para o especialista social da UIP, que irá coordenar e monitorar o devido encaminhamento da vítima e investigação da ocorrência. As queixas de VBG terão de seguir os três princípios orientadores fundamentais para responder adequadamente à natureza específica destes casos:

- Consentimento;
- Confidencialidade; e
- Segurança da Vítima.

Estes princípios estabelecem a definição de canais de recepção destas queixas que sejam confiáveis, por parte da vítima. As actividades de promoção de serviços coordenados de apoio à VBG, serão cruciais para encorajar a apresentação de queixas de VBG e para a existência de serviços de apoio à vítima, com pessoal devidamente treinado.

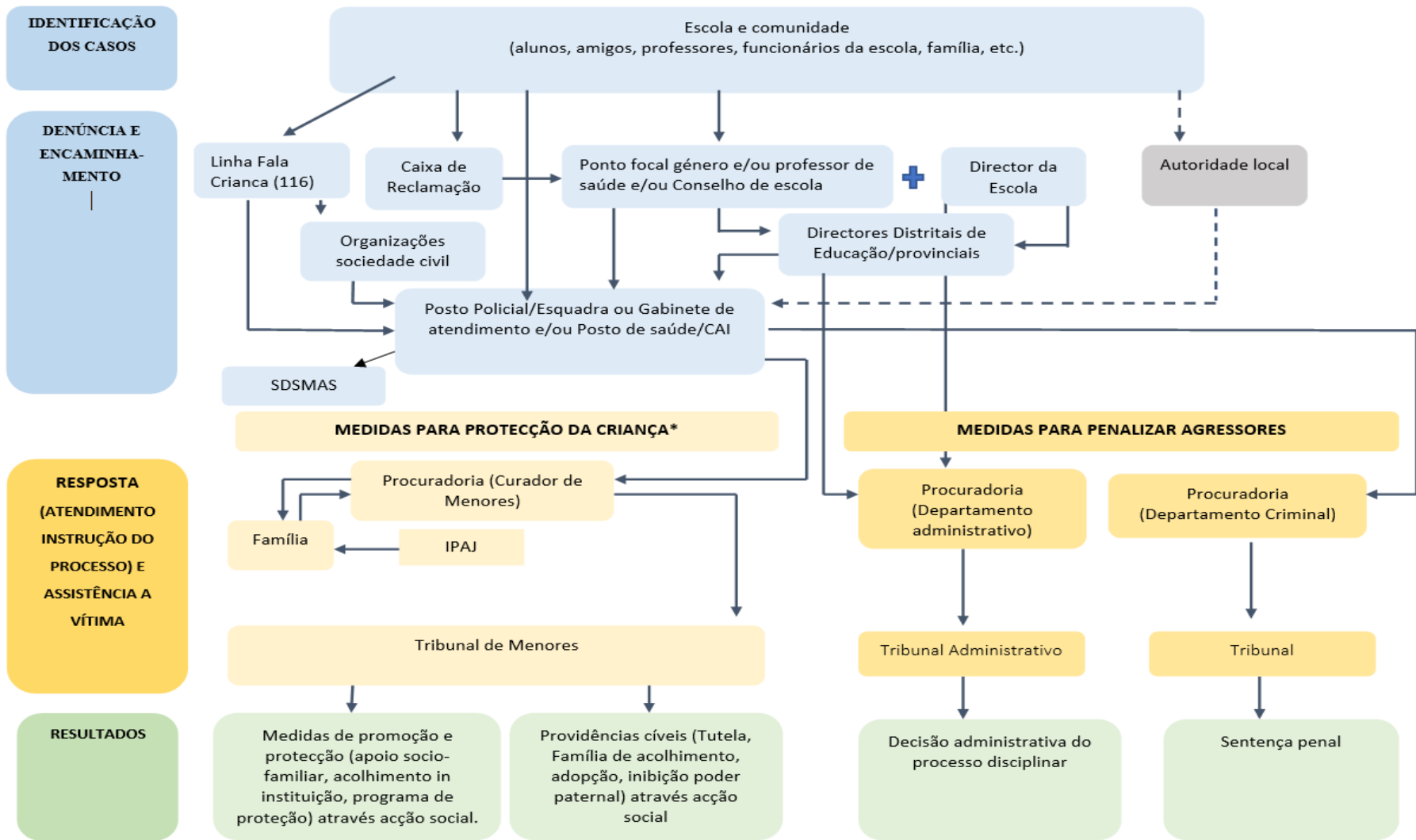


Figura 2: Proposta de Fluxograma de denúncia, encaminhamento, resposta e assistência a vítima

A PIU irá preparar um procedimento para a gestão das reclamações do Projecto e formar devidamente os intervenientes do mecanismo. O procedimento e os canais de entrada serão divulgados no âmbito do programa de comunicação do projecto. O MDR terá de incluir o tratamento de questões e reclamações relacionadas ao Projecto, de trabalhadores directos e contratados, incluindo questões de violência baseada no género (VBG/EAS), exploração e assédio sexual. A integração de queixas de VBG terá de seguir os três princípios orientadores fundamentais que devem ser sistematicamente aplicados para responder adequadamente à natureza específica destes casos: confidencialidade, centralidade de sobrevivência⁵, e segurança de sobrevivência⁶, o que requer a definição de canais de recepção destas queixas que sejam confiáveis, por parte da vítima.⁷

O MDR irá compreender os seguintes passos:

- *Passo 1 - Apresentação de queixas:* A submissão de queixas estará disponível através de múltiplos canais (e-mail, carta, linha directa, Página Web (MINEDH, MISAU e MGCAS)). As queixas anónimas também podem ser submetidas.
- *Passo 2 - Registo da queixa e fornecimento da resposta inicial:* Todas as queixas recebidas serão registadas, tanto eletronicamente como em documentos em papel. A cada registo será atribuído um número que será informado à pessoa que submete a queixa, incluindo um código do canal de entrada. No prazo de sete (7) dias após a data de apresentação de uma queixa, a pessoa responsável comunicará com o queixoso e fornecerá informações sobre o provável curso de acção e o prazo previsto para a resolução da queixa. Se as queixas não forem resolvidas no prazo de 15 dias, a pessoa responsável fornecerá ao queixoso uma actualização sobre o estado da queixa/questão e fornecerá novamente uma estimativa do tempo que levará a resolver a questão.
- *Passo 3 - Investigação da queixa:* Esta etapa envolve a recolha de informações sobre a queixa para determinar os factos em torno da questão e verificar a validade da queixa, e depois desenvolver uma proposta de resolução. Dependendo da natureza da queixa, o processo pode incluir visitas ao local, revisões de documentos, uma reunião com o queixoso (se conhecido e disposto a participar), e reuniões com outros (tanto os associados ao projecto como os externos) que possam ter conhecimento ou possam de outra forma ajudar a resolver a questão. Espera-se que muitas ou a maioria das queixas sejam resolvidas nesta fase. Todas as actividades realizadas durante esta e as outras etapas serão totalmente documentadas, e qualquer resolução será registada em livro específico e na base de dados.
- *Passo 4 - Comunicação da resposta do queixoso:* Esta etapa envolve informar aqueles que apresentem queixas (informando sobre os resultados da investigação e acções propostas para resolução). Se o queixoso não estiver satisfeito com a resolução, será informado de outras opções, que incluiriam a procura de soluções através do Banco Mundial, como descrito abaixo. Dados sobre queixas e/ou registos originais de queixas serão disponibilizados às missões do Banco Mundial mediante pedido, e resumos de queixas e resoluções serão incluídos em relatórios periódicos ao Banco Mundial.
- *Passo 5 - Encerramento de queixas/Processo de recurso:* Se uma pessoa que apresenta uma reclamação não estiver satisfeita com a resolução no primeiro ou segundo nível, pode solicitar que a mesma seja elevada ao nível seguinte. Se não estiver satisfeita com a resolução final, pode recorrer aos tribunais ou seguir outras vias.
- *Passo 6 – Registo:* Ao longo de todo o processo, a UIP a nível de projecto manterá um registo detalhado de todas as deliberações, investigações, conclusões, e acções, e manterá um registo sumário que acompanha todo o processo. Quinzenalmente será preparado um resumo das queixas recebidas, resoluções e pendências, que será disponibilizado ao público no website do MINEDH, MISAU e MGCAS.

Finalmente, as comunidades e indivíduos (incluindo trabalhadores do projecto) afectados pelo Projecto podem apresentar queixas para uma rápida revisão ao Serviço de Reclamações do Banco Mundial (GRS). Para informações sobre como submeter queixas ao Serviço de Reclamações do Banco Mundial (GRS), visite <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. As comunidades e indivíduos afectados pelo projecto podem também submeter uma queixa ao Painel de Inspeção independente do Banco Mundial, que determina se houve ou poderá haver danos em resultado do não cumprimento das suas políticas e procedimentos. As queixas podem ser apresentadas em qualquer altura depois de as preocupações terem sido levadas directamente ao conhecimento do Banco Mundial,

tendo sido dada à Direcção do Banco uma oportunidade de responder. Para informações sobre como apresentar queixas ao Painel de Inspeção do Banco Mundial, queira visitar www.inspectionpanel.org.

Banco Mundial	
Contacto:	Site: http://www.worldbank.org/GRS ; Correio electrónico: grievances@worldbank.org ;
Projecto	
Contacto:	Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano: www.mined.gov.mz Correio electrónico: suporte@mined.gov.mz
	Ministério da Saúde: www.misau.gov.mz Telefone: 258-1-427131/2/4
	Ministério do Género, Criança e Acção Social (MGCAS) www.mgcas.gov.mz Telefone: 258-21-350300 Cel: 258-21-3042080 Fax: 258-21-350326

9. MONITORIA E RELATÓRIOS

A monitoria e acompanhamento do PEPI será da responsabilidade da UIP do Projecto, em colaboração com os PF/UOPs. O processo de implementação do PEPI será devidamente documentado, sistematizado e reportado. A UIP apresentará trimestralmente relatórios ao Banco Mundial sobre a implementação do PEPI, incluídos nos relatórios semestrais e anuais de progresso do Projecto. Os relatórios sobre a implementação do PEPI devem incluir, no mínimo, uma descrição e análise dos seguintes elementos:

- a) Actividades de divulgação realizadas (informação ao nível do distrito);
- b) Actividades de participação realizadas (informação ao nível do distrito);
- c) Medidas e acções tomadas, para assegurar a plena participação e acesso aos benefícios por parte dos grupos vulneráveis;
- d) Canais e formatos de comunicação e divulgação utilizados para as diferentes categorias de Intervinentes; ajustamentos que foram feitos, se aplicável;
- e) Se as partes interessadas foram identificadas e convocadas para processos de diálogo participativo ou livres e anteriores consultas, conforme estabelecido no PEPI; e
- f) Anualmente será realizada uma auditoria interna, no âmbito do desempenho ambiental e social.

9.1. Apresentação de relatórios aos grupos interessados

O PEPI será trimestralmente revisto e actualizado conforme necessário no decurso da implementação do projecto, a fim de assegurar que a informação aqui apresentada é consistente e é a mais recente, e que os métodos de envolvimento identificados permanecem apropriados e eficazes em relação ao contexto do projecto e às fases específicas do desenvolvimento. Quaisquer alterações importantes às actividades relacionadas com o projecto e ao seu calendário serão devidamente reflectida no PEPI.

Semanalmente serão preparados resumos e relatórios internos sobre queixas públicas, inquéritos e incidentes relacionados, juntamente com o estado de implementação das acções correctiva/preventivas associadas, serão coligidos pelo pessoal responsável e remetidos à direcção do projecto. Os resumos semanais fornecerão um mecanismo de avaliação tanto do número como da natureza das queixas e pedidos de informação, juntamente com a capacidade do Projecto de abordar os mesmos de forma atempada e eficaz. A informação sobre actividades de envolvimento público empreendidas pelo Projecto durante o ano deverão ser transmitidas às partes interessadas através da publicação de um relatório anual autónomo sobre a interação do projecto com as partes interessadas.

ANEXOS

Anexo 1: Formulário de Registo do Diálogo e Reclamação

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO

Formulário para Registo de Manifestações

O Registo das manifestações das partes interessadas e afectadas pelo Projecto é muito importante para o Ministério da Educação.

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

Caso o Registo não possa ser feito durante o contacto com o solicitante, recomendamos a utilização deste formulário em local reservado.

Data: ___/___/20_____

Nome/contacto: _____

Província _____ Distrito: _____ Comunidade: _____

Tipo de Manifestação

Elogio Dúvida Reclamação Sugestão Outros

Descrição da manifestação:

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

Responsável pelo Preenchimento: _____

Estágio da manifestação

Respondido Não respondido

Encaminhado a: _____

Forma de contacto para retorno

Linha Verde Carta Visita E-mail: _____

Anexo 2: Formulário de Seguimento dos Consensos e Acordo

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO

Formulário de Resolução e Consensos Alcançados

Nr. ____ Data: ____/____/20____ Nr. de participantes: ____, Homens ____, Mulheres ____

Moderador: _____

Nível de Resolução:

() Local () Distrito () Província () Central () Sistema Judicial () _____

Resumo da Resolução:

Acordo: () Sim () Não

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

Assinatura do(a) Reclamante _____

Assinatura do(a) Mediador(a) _____

Data: ____/____/20____ Data: ____/____/20____

Se não, descreva os passos subsequentes

Assinatura do(a) Reclamante _____ Data: ____/____/20____

Assinatura do(a) Mediador(a) _____ Data: ____/____/20____