



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO ESTATAL E FUNÇÃO PÚBLICA
UNIDADE DE GESTÃO DO PROJECTO - UGP

PROJECTO DE DESENVOLVIMENTO URBANO E LOCAL

MECANISMOS DE DIÁLOGO, QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Maputo, Maio de 2021

1. Introdução

O Governo de Moçambique, em colaboração com o Banco Mundial desenhou o **Projecto de Desenvolvimento Urbano e Local (PDUL)** com o objectivo de fortalecer o desempenho institucional e prover melhores infra-estruturas e serviços às entidades locais participantes, com a duração de 6 anos, ou seja, de Outubro de 2020 à Dezembro de 2025.

O valor total do Projecto é de US\$ 117 milhões, dos quais US\$ 52 milhões são alocados para subvenções com base no desempenho municipal, doravante designados Subvenções de Desempenho Municipal (SDM's). Estas subvenções concedem aos municípios elegíveis financiamento adicional para melhorar o desempenho nas suas funções. As SDM's complementam o sistema de transferências do Governo de Moçambique (GdM) os municípios, nomeadamente subvenções para fins gerais (designados por Fundos para de Compensação Autárquica – FCA) e subvenções para capital (designados Fundos de Investimento de Iniciativa Local – FIIL).

Os Municípios são responsáveis pela planificação e implementação das actividades/sub-projectos financiados com as SDM's e os fundos das subvenções serão reflectidos nas receitas e despesas dos seus orçamentos anuais.

A Unidade de Gestão do Projecto é responsável pela gestão das SDM's com o apoio das principais agências implementadoras (MAEFP, MEF, MOPHRH e MTA), pois envolve áreas sob as responsabilidades de várias instituições, a avaliação anual de desempenho, a gestão financeira, as aquisições, as salvaguardas ambientais e sociais, bem como o controlo de qualidade geral no planeamento, desenho e execução das actividades/sub-projectos financiados pelas SDM's.

Para a implementação das SDM's foi criado o Mecanismo de Diálogo, Queixas e Reclamações (MDQR), ferramenta de participação dos cidadãos/municípios/comunidades beneficiárias do projecto. O MDQR do PDUL prestará especial atenção às reclamações/queixas provenientes das pessoas e grupos mais vulneráveis (mulheres, jovens, idosos, pessoas vivendo com deficiência e seus agregados familiares), que normalmente são os que tendem a ser objecto de tratamentos lesivos por parte dos vários agentes envolvidos na planificação, implementação e avaliação de projectos.

O MDQR ajuda a aperfeiçoar a gestão de risco dos projectos (especulações, conflitos, abordagens fora do projecto, etc), melhorar a eficiência operacional e alcançar melhores resultados na implementação dos projectos através de canais de comunicação e circulação de queixas e reclamações (recepção, resposta, sugestões, preocupações e reclamações) dos principais actores envolvidos. É ainda, garante do cumprimento das políticas de salvaguardas ambientais e sociais (PSAS) do financiador (BM).

2. Objectivos

O MDQR tem os seguintes objectivos:

- Informar, consciencializar o público (as comunidades) sobre o projecto e seus objectivos;
- Identificar fraudes e corrupções;
- Informar as partes interessadas e afectadas sobre o canal que será seguido para encaminhar e responder as queixas/reclamações;
- Atender e responder às reclamações, dúvidas e ou insatisfações das partes interessadas;
- Disponibilizar às partes afectadas um mecanismo de reclamação acessível e eficaz;
- Registar as sugestões das partes interessadas, enquanto uma oportunidade para melhoria contínua das acções a serem implementadas pelo projecto;
- Monitorar o grau de insatisfação com as acções do empreendimento;
- Monitorar o perfil das reclamações;
- Informar a média e alta gerência do Projecto sobre o perfil das reclamações.

3. Público Alvo

Este Mecanismo aplica-se a qualquer das partes interessadas (indivíduos, grupos de indivíduos, comunidades, empresas, instituições, ONGs, entre outros) e, ou afectadas pelas actividades do Projecto PDUL ou pelas actividades de empreiteiros/consultores contratados pelo município para realizar qualquer trabalho no Projecto PDUL. O MDQR é assim uma ferramenta para diálogo, apresentação e resolução de queixas e reclamações das comunidades afectadas, das partes interessadas e associadas com o Projecto PDUL, ao longo do seu ciclo de vida.

4. Princípios

O MDQR tem os seguintes princípios:

- **Segurança:** qualquer parte interessada ou afectada deverá sentir-se segura e confiante na apresentação de uma reclamação ou sugestão, sem receio de represálias;
- **Acessibilidade:** o protocolo deverá ser amplamente disponibilizado e facilmente acessível por qualquer parte interessada. O PDUL fará todos os esforços razoáveis para disseminar o mecanismo e remover potenciais constrangimentos ao acesso ao mecanismo, como sejam língua, linguagem, iliteracia e distância;
- **Celeridade:** todas as reclamações deverão ser geridas de forma atempada, de modo a evitar o agravamento para disputa e os riscos para o Projecto;
- **Respeito:** o processo de resolução de queixas e reclamações estará em conformidade com as normas de direitos humanos internacionalmente reconhecidas, tais como os Pactos Internacionais dos Direitos Económicos, Sociais e Culturais e Direitos Cívicos e Políticos, a Convenção sobre a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (CEDAW), Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CRPD), Comité para a Eliminação da Discriminação Racial (CERD) e Convenção sobre os Direitos da Criança, todos ratificados por Moçambique;

- **Transparência e Responsabilização:** o processo de resposta a reclamações e seus resultados deverão ser suficientemente transparentes para responder às preocupações de interesse público sem comprometer a privacidade e identidade de indivíduos. Devem ainda ser, e ser justos, independentes e legítimos;
- **Previsibilidade:** o processo deve ser aplicado de forma consistente, com prazos definidos para cada etapa, e deve ser claro sobre o tipo de processos e resultados que podem e não podem ser oferecidos.

5. Tipos de Reclamações e Sugestões

Existem três tipos de reclamações e sugestões:

- **Individual:** refere-se a uma reclamação ou sugestão apresentada por um membro da comunidade onde os sub/projectos estão a ser implementados ou por uma pessoa interessada pelo projecto;
- **Grupo:** refere-se a uma reclamação ou sugestão apresentada por um grupo específico de indivíduos ou de partes interessadas, tais como um grupo de género, associação profissional, associação religiosa, etc.;
- **Comunitária:** refere-se a uma reclamação ou sugestão que envolve uma comunidade no seu todo. Estas reclamações podem ser feitas numa reunião comunitária ou pelo líder comunitário, em nome da comunidade.

6. Processo de Registo e categorização

Os oficiais das Salvaguardas Sociais e Ambientais da Equipa Técnica Provincial e os Pontos Focais (PF) dos municípios são os responsáveis pelo registo das queixas, reclamações e sugestões (QRS), apresentadas pelos requerentes e, ou pessoas envolvidas. As QRS de qualquer actividade/sub-projecto do PDUL deve ser recebida e encaminhada para a respectiva ETP do Projecto para a categorização, verificação e resolução. Para as QRS de outros projectos fora do âmbito do PDUL serão encaminhadas pelo órgão competente (Município, PRM, Gabinete de Atendimento a Violência contra Mulher e Criança, etc em função da queixa/reclamação).

As queixas e sugestões do projecto são classificados em:

- **Procedente:** são as consultas, sugestões ou reclamações que têm a ver com as actividades/sub-projectos a serem implementados;
- **Não procedente:** são as consultas, sugestões ou reclamações que não têm a ver com as actividades/sub-projectos a serem implementados pelo PDUL;

As sugestões e queixas procedentes devem ser sub-categorizadas em:

1. **Meio ambiente:** sugestões e reclamações (SR) relativas ao impacto das actividades/sub-projectos sobre o ambiente. Por exemplo: perda de espécies específicas em função de limpeza de áreas, deslocamento de usuários para outras áreas sensíveis, desmatamento, erosão, contaminação de corpos de água, impacto de ruídos, tráfego ou presença de lixo ou escombros, etc.
2. **Social:** SR relativas ao impacto das actividades/sub-projectos na vida das comunidades. Por exemplo: restrições de acesso a recursos naturais, protecção de locais sagrados, disputas de limites ligados aos direitos de uso de terra aumento da prevalência de doenças incluindo HIV, presença de

acampamentos e trabalhadores de outras áreas, tratamento discriminatório, falta de protecção a grupos mais vulneráveis, uso de mão-de-obra local, etc.

3. **Desempenho dos Projectos:** QRS relativas ao desempenho dos sub-projectos e do seu pessoal. Por exemplo: incumprimento de obrigações, falta de presença do pessoal no terreno, atrasos na entrega de fundos e materiais, condições de trabalho entre outras.

O ponto focal (PF) registará a informação de todas as queixas e reclamações, segundo sua classificação, no sistema do MDQR após o preenchimento do formulário, independentemente do canal usado para a comunicação.

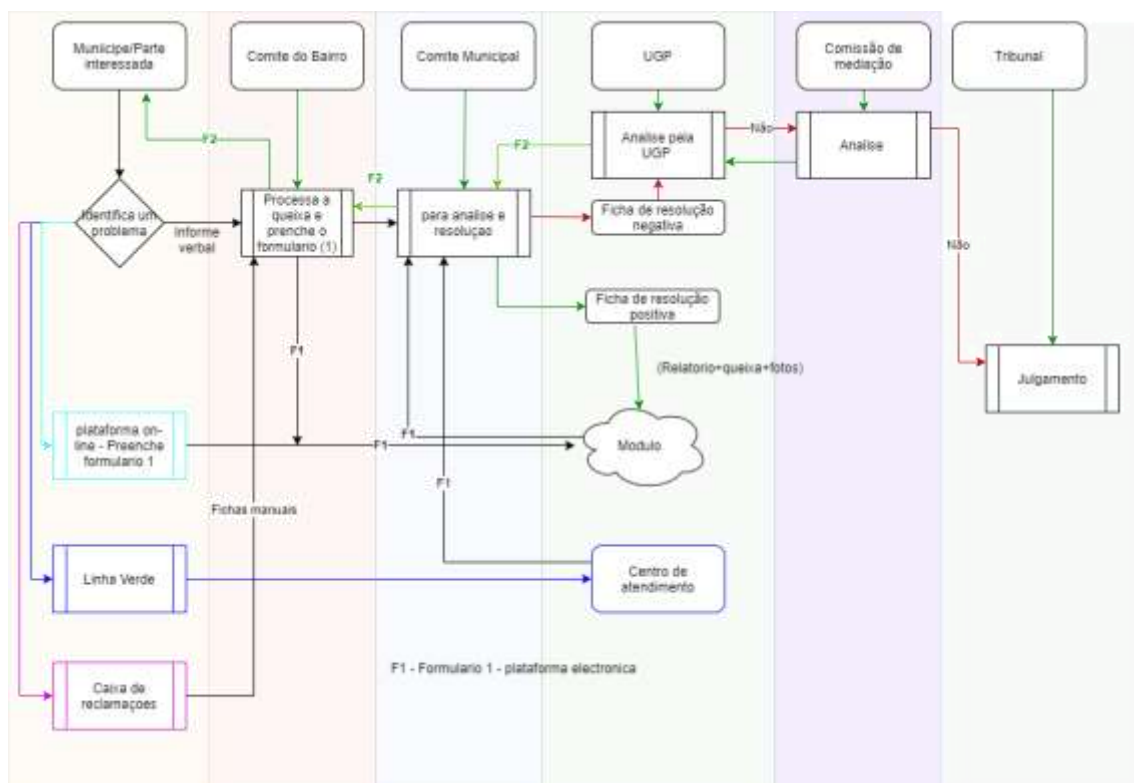
1. Processo de acesso e análise de queixas e reclamações

Qualquer pessoa, residente nas áreas ou nas proximidades às intervenções físicas ou processuais que se sentir prejudicada pelas acções da actividade/sub-projecto, poderá fazer a reclamação. As queixas e reclamações deverão ser registadas em formulário específico e serem encaminhadas para a entidade mais próxima do Comité de acompanhamento do bairro.

A recolha das sugestões e reclamações (SR) em relação as actividades será feita nas áreas de implementação dos sub-projectos (a nível das comunidades através do comité de acompanhamento, municípios, Província e a Nível Nacional).

Do Processo de Análise

O fluxograma abaixo mostra os **procedimentos de apresentação e resolução de queixas** de acordo com as diferentes etapas de:



Etapa 0:

Potencial reclamação da pessoa afectada pelo projecto (PAP) documentada no respectivo formulário na posse da família/pessoa afectada. As pessoas afectadas

pelos sub/projecto devem ser assistidas pelos comités de acompanhamento responsáveis pelo preenchimento das reclamações fazendo uso de formulários do Projecto (que estarão disponíveis na secretaria do bairro) ou outros canais disponíveis.

Etapa 1:

A reclamação é formalmente entregue ao comité de acompanhamento do bairro que deve procurar esclarecer, atender, levar à atenção da entidade mais indicada (comité de acompanhamento municipal, promotores do projecto, empreiteiros, autoridades municipais/distritais e outras) para a sua pronta resolução e atendimento no espaço de tempo mais curto possível. Espera-se que questões simples e consensuais possam ser rapidamente resolvidas nesta etapa.

Etapa 2:

Se a pessoa lesada não ficar satisfeita com a decisão tomada na Etapa 1 irá encaminhar a sua reclamação/queixa à UGP para a sua devida consideração e atendimento. A UGP identificará a entidade ou entidades mais apropriadas (ela própria, empreiteiros, autoridades municipais/distritais e outras) para atender e resolver a reclamação. O processamento desde a recepção à resolução deve ocorrer dentro de um máximo de 14 dias.

Etapa 3:

Se a PAP continuar insatisfeita com a decisão tomada depois da Etapa 2, pode levar o caso até a uma entidade de Mediação de Conflitos. Devido aos reconhecidos problemas (morosidade e outros) do sistema judicial em Moçambique as entidades mediadoras são normalmente vistas como sendo as mais apropriadas na resolução de muitos diferendos. A entidade intermediadora procurará colocar as partes litigantes e outras interessadas e envolvidas em diálogo até se chegar a uma solução. O processamento desde a recepção à resolução deve ocorrer dentro de um máximo de 30 dias.

Etapa 4

Caso não se chegue a uma solução amigável na Etapa 3, a PAP poderá interpor recurso aos tribunais Distritais/de Cidade. Estes tratarão do assunto dentro dos moldes e prazos próprios dos processos judiciais da mesma natureza.

Esta é a etapa que, embora deve estar sempre ao dispor, deve ser desencorajada por todos os meios positivos, tais como a comunicação atempada e a negociação aberta. O mecanismo institucional e os princípios de consulta e participação comunitárias que são intrínsecos ao QGAS, QPR e aos EIAS/PGAS/PARs destinam-se a permitir que o processo detecte e resolva os problemas de uma forma oportuna e satisfatória para todas as partes envolvidas.

2. Violência Baseada no Género

Nas situações normais do dia-a-dia, mas particularmente em momentos de mudança social como a que pode ser despoletada por acções de reassentamento, são comuns violações dos direitos das pessoas com base no género. Estas surgem sob as mesmas formas que a tipificação apresentada mas não só. Sugere-se que os casos de Violência Baseada no Género (VBG) sejam reportados directamente pela pessoa

afectada à UGP com apoio do comité de acompanhamento do bairro, incluindo ONG's e Organizações de Base Comunitária locais vocacionadas a trabalhar nesta matéria.

3. Empenho na Solução das Reclamações

Recomenda-se fortemente que sejam tomadas todas as medidas necessárias com vista a assegurar que as soluções sejam adoptadas por consenso com base na negociação e acordo.

Os procedimentos detalhados para o atendimento às reclamações e para o processo de apresentação de recurso devem ser divulgados entre as PAP, as quais devem ser capacitadas para usá-los quando assim o julgarem conveniente. Os procedimentos devem ser disseminados durante todas as fases de desenvolvimento do projecto e da elaboração e implementação dos Planos de Acção de Reassentamento. Em última análise, as principais entidades de gestão das queixas, independentemente dos outros actores, incluindo os facilitadores mais próximos das PAP's são as pessoas responsáveis pelo Acompanhamento e Supervisão do Reassentamento de cada sub-projecto, que devem receber a devida capacitação para estarem ao nível desta responsabilidade.

4. Confidencialidade e anonimato

O Projecto garante confidencialidade e anonimato do reclamante ou denunciante sempre que for requerida. As investigações serão realizadas de maneira respeitosa com a parte lesada e com base no princípio da confidencialidade. Pode haver situações em que a divulgação da identidade da pessoa envolvida seja necessária. Se este for o caso, a UGP identificará isso e perguntará se a parte prejudicada pode abrir uma exceção para o efeito. Caso a pessoa não concorde, a UGP vai procurar outras alternativas viáveis para a investigação e resolução da queixa/reclamação.

5. Canais de recepção das queixas, reclamações e sugestões

Os canais de captação de QRS são:

- Comité de Acompanhamento do bairro e municipal
- Linha verde
- Plataforma on-line
- Caixa de reclamação

5.1 Comitês de Acompanhamento

O que são Comitês de Acompanhamento

Comitês de acompanhamento são parte integrante do Mecanismo de Diálogo, Queixas e Reclamações, ferramenta de participação comunitária. Estes comitês permitem a singulares, comunidades, organizações e/ou empresas apresentarem reclamações queixas e/ou sugestões sobre as actividades relativas a SDM's do projecto, bem como facilitar o seu tratamento através das interacções com as partes envolvidas.

5.1.1 Tipos de Comitês de Acompanhamento

- **Comité de Acompanhamento de nível do Bairro**

(i) Composição

O comité de Acompanhamento é composto por:

- Membros da comunidade onde a actividade/sub-projecto se implementa
- Ser voluntário (homens e mulheres), comprometido com as causas comunitárias
- Grupos compostos por 5 ou 7 membros, tendo em conta o equilíbrio de género e jovens
- Membros com idoneidade, capacidade de mobilização e comunicação

(ii) Responsabilidades dos membros do Comité de Acompanhamento do bairro/local

As responsabilidades são:

- Receber e registar as Queixas, Reclamações e/ou sugestões apresentadas pelos membros da comunidade e propor soluções.
- Garantir a participação de toda a comunidade em todas as fases da implementação das actividades/sub-projectos e do projecto no geral.
- Agendar e facilitar encontros sempre que a comunidade solicitar;
- Apoiar no levantamento de informação da comunidade durante a fase de diagnóstico;
- Encorajar a participação da comunidade na elaboração de planos de impactos socio-ambientais;
- Assegurar a comunicação e divulgação de informação sobre assuntos relevantes da actividade/sub-projectos;
- Garantir que os grupos vulneráveis sejam ouvidos na discussão e aprovação de regras e procedimentos;
- Promover a unidade e solidariedade na comunidade;
- Assegurar a vigilância e controle do bem público;
- Assegurar articulação do Comité de Acompanhamento com os diferentes intervenientes ou actores do projecto (Município, empreiteiros, ETP do PDUL, etc).

➤ **Comité de Acompanhamento de nível municipal**

É um órgão responsável pela gestão das sugestões, queixas e reclamações que poderão advir dos Comités de Acompanhamento do bairro, empreiteiros, fiscais e outras partes interessadas pelas das actividades/subprojectos do Projecto.

(i) Composição

Este comité será composto por:

- Representante dos diferentes Comités de Acompanhamento de nível do bairro,
- 2 (dois) técnicos do município
- 1 (um) oficial da equipa técnica provincial do PDUL (na qualidade de observador).

(ii) Responsabilidades:

- Registrar e resolver as reclamações e queixas dos singulares, comunidades, organizações e empresas afectadas e/ou interessadas pelo Projecto, bem como as reclamações encaminhadas pelos Comités de Acompanhamento de nível de bairro
- Encaminhar todas as sugestões, queixas e reclamações a UGP através das Equipas técnicas provinciais, incluindo as soluções acordadas;
- Resolver diferentes preocupações das comunidades sempre que possível;
- Assegurar a comunicação e divulgação de informação sobre assuntos relevantes da actividade/sub-projectos;
- Abertura das caixas de reclamações a nível dos municípios;
- Resolver todas as preocupações que são canalizadas via caixa de reclamações;
- Assegurar articulação do Comité de Acompanhamento municipal com os diferentes intervenientes ou actores do projecto (Comités de Acompanhamento de bairro, empreiteiros, fiscais, UGP, etc).

5.1.2 Como criar o Comité de Acompanhamento?

➤ Comité de Acompanhamento de nível de bairro

Os comités de acompanhamento de nível do bairro serão criados nas comunidades através de reuniões comunitárias com base nos seguintes passos:

- I. O município reúne-se com as lideranças locais para informar sobre as actividades do projecto, a necessidade da criação dos comités de acompanhamento e a solicitação para uma reunião com os membros da comunidade;
- II. As lideranças locais reúnem-se com os membros da comunidade para informar sobre as actividades do projecto, a necessidade de criação de comité de acompanhamento, os critérios para adesão bem como as suas responsabilidades;
- III. Realização de um encontro entre o Município, as lideranças locais e membros da comunidade para a criação dos Comités de Acompanhamento.;
- IV. Criado o Comité de Acompanhamento;

➤ Requisitos dos membros do Comité de Acompanhamento do bairro/local

Para ser legitimado pela comunidade, o membro do Comité de Acompanhamento do bairro deve ter a capacidade de mobilizar, facilitar, liderar um determinado processo. Assim, o município no processo de seleção do membro do Comités deve ter em conta os seguintes aspectos:

- Ser comunicativo, organizado e paciente;
- Estar disposto a disponibilizar o seu tempo para ajudar os membros da comunidade sem recompensa material ou salarial;
- Inspirar confiança na comunidade;
- Manter-se encorajado, mesmo que as coisas saiam de forma diferente do esperado;
- Conhecer e respeitar as tradições, cultura local e opiniões dos participantes;
- Ter capacidade de resumir as intervenções e dar exemplos práticos, costumeiros a comunidade;
- Possuir a habilidade de encorajar a participação de todos (homens, mulheres e jovens), incluindo os grupos vulneráveis.

➤ **Comité de Acompanhamento de nível municipal**

- Representante eleito do Comité de Acompanhamento de nível de bairro
- Dois técnicos indicados pelo Presidente do Município, dos quais um (1) deve ser da vereação de infra-estruturas
- Presidência do Comité de Acompanhamento desempenhada por um dos representantes do Comité de Acompanhamento de nível de bairro
- Secretariado do Comité a ser exercido por um dos técnicos do Município

5.1.3 Periodicidade dos encontros

Os encontros dos Comités de Acompanhamento de nível de bairro e de nível municipal são quinzenais.

5.2 PLATAFORMA ON-LINE PARA A GESTÃO DO MDQR

O principal objectivo da criação de uma plataforma *on-line* (base de dados incorporados num programa *on-line*) é de permitir que diferentes actores submetam as queixas e reclamações sobre assuntos referentes ao Projecto, bem como ações de melhoria ou sugestões.

As partes afectadas/interessadas pelas actividades/sub-projectos serão responsáveis em preencher os formulários de queixas/reclamações, na plataforma. A UGP, será responsável em verificar o registo de entrada de queixas, encaminhar para os municípios e monitorar o processo de resolução das mesmas.

5.3 Caixa de reclamação

Referir que a caixa de reclamação é um mecanismo usado pelas instituições públicas desde a implantação das reformas da década 2000 e é um mecanismo sustentável na medida em que a sua manutenção não acarreta custos altos para os municípios. Apesar não acarretar custos altos de manutenção, o uso das mesmas tem se mostrada deficitário para responder os objectivos pelos quais foram criados por razões de ordem estrutural.

Por uma questão de sustentabilidade das acções a ser implementadas pelos municípios, a UGP adoptou as caixas de reclamações como um dos mecanismos para a apresentação das queixas/preocupações dos munícipes. Assim, pretende-se revitalizar as caixas de reclamações, através da criação de um Comité de Acompanhamento de Nível Municipal, em que os membros serão responsáveis pela gestão inclusiva das mesmas.

As caixas de reclamações serão abertas uma vez por semana e a resolução das queixas/reclamações apresentadas, seguirá o processo descritos no capítulo 1, sobre o processo de acesso e análise das queixas/reclamações.

5.4 Resultados da Investigação

Uma vez concluído cada processo de resolução das queixas/reclamações os pontos focais e os oficiais de salvaguardas da UGP tomarão as acções necessárias para implementar os acordos alcançados dentro de 15 dias úteis contados da assinatura do mesmo. No caso de acordos que requeiram modificações permanentes ao Projecto e seus sistemas ou processos, ou medidas que requeiram mais tempo ou várias actividades, o acordo incluirá um plano de acção com o respectivo calendário. O acordo deverá também indicar o orçamento necessário para sua implementação e os actores responsáveis por cada actividade.

Os prazos de registo e atendimento são passíveis de actualização em função da conjuntura. Sempre que actualizados a informação será devidamente partilhada com as partes nos diferentes canais (rádios locais, website, plataformas de desenvolvimento integrado das paisagens etc.).

6. Da Supervisão/Acompanhamento

As reclamações e seus respectivos estágios serão compilados mensalmente pelo comité de Acompanhamento de Nível Municipal e encaminhadas, em formato de relatório, aos Gestores Centrais do PDUL. Estes irão inteirar-se das questões que caracterizam os sub-projectos (positivos e negativos) por intermédio das visitas de supervisão e acompanhamento.

7. Monitoria e Avaliação

Este processo deve ser conduzido de forma a permitir que todas as partes interessadas e, em particular, as famílias e comunidades beneficiárias se envolvam em todos os aspectos de planificação, monitoria e avaliação. O processo deve ser o mais simples possível para permitir que todas as partes interessadas reflectam regularmente sobre o progresso em cada etapa e identifiquem o que precisa de ser feito para garantir que as intervenções do Projecto/Sub-projecto beneficiem a todos e não tenham impacto negativo sobre o ambiente e as comunidades.

A Monitoria e Avaliação (M&A) é uma parte essencial da implementação de um PAR para medir o desempenho real em relação ao que foi planificado de acordo com os vários indicadores seleccionados - em termos de produtos e resultados e particularmente em relação aos meios de subsistência e padrões de vida das pessoas afectadas pelo projecto/sub-projecto.

A monitoria do MDQR será realizada pelo pessoal de salvaguardas Sociais da UGP e se refere ao processo de seguimento das reclamações e de sua resolução que serve para:

Monitorar a efectividade do MDQR em termos de:

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

Os sistemas de M&E dos Projectos devem incluir indicadores para medir a eficiência da monitoria e resolução das reclamações e incorporá-la no quadro de resultados do Projecto.

Os indicadores que se vão a utilizar são os seguintes:

- Número de reclamações registadas (discriminados por área geográfica e categoria);
- Percentagem de reclamações respondidas dentro dos prazos;
- Percentagem de reclamações resolvidas em cada nível/etapa
- Nível de satisfação dos usuários (Discriminado em comunidade, e outros usuários) com o MDQR (inquérito de percepções)

A avaliação consiste em analisar as informações disponíveis sobre as reclamações para tomar decisões estratégicas e operacionais na implementação do Projecto.

Os resultados chave do sistema de monitoria (número de reclamações recebidas, percentagem de reclamações resolvidas, tipos de reclamações) serão difundidos às comunidades através rádios comunitárias e reuniões com as comunidades.

Banco Mundial

Trimestralmente o PDUL encaminhará ao Banco Mundial o relatório compilado da situação do sistema abordando os aspectos qualitativos e quantitativos. Sempre que houver situações de impasse em torno de litígios o Banco Mundial deve ser detalhadamente informado.

8. Da Divulgação do Sistema de Reclamações

O PDUL através de suas instâncias de gestão/execução divulgará na Comunidade a existência do sistema de reclamações através das reuniões com as comunidades, das cartilhas do Projecto e da promoção de reuniões com as lideranças dos bairros localizadas na área de influência do empreendimento.

Os Municípios deverão lançar uma campanha de divulgação do MDQR que deve incluir os seguintes detalhes:

- Tipo de reclamações que se podem submeter;
- Canais para submeter as reclamações: telefone, formulários (onde encontrados), reuniões comunitárias e directamente a pessoas indicadas;
- Números telefónicos da Linha verde;
- O processo que seguirá a reclamação e os prazos;
- As opções que tem o reclamante se não esta satisfeito com a resultado (inclusive a jurídica);
- A oportunidade de resolver problemas com o pessoal do Projecto;
- A lista das normas de referência e indicação de onde podem aceder a elas; e

O material de comunicação deve estar em português e em línguas locais e utilizar canais apropriados para que a mensagem chegue a todos os grupos sociais da comunidade, como rádio comunitária, peças de teatro, vídeos, reuniões comunitárias, posters nas áreas dos sub-projectos, reuniões específicas com o comité de acompanhamentos, líderes locais, escolas, etc.

Algumas mensagens importantes que deverão ser repetidas periodicamente:

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

