



Adaptação baseada em ecossistemas às alterações climáticas na Área de Protecção Ambiental de Maputo (MEPA): Conservar e construir resiliência

Anexo C.1: Mecanismo de queixa e feedback (Grievance Mechanism)

Fundação Peace Parks
ADRA Deutschland

Data do primeiro rascunho: 06.12.2021
Última actualização: 26.01.2022

Controlo de versões

Título do projecto	Adaptação baseada em ecossistemas às alterações climáticas na Área de Protecção Ambiental de Maputo (MEPA): Conservar e construir resiliência
Título do documento	Mecanismo de queixa
Versão	v.2
Estado	Mecanismo preliminar de queixa - Fase de Proposta de Projecto
Data da primeira versão	2021.12.06
Data da última actualização	2022.03.01
Requisito de seguimento de alterações	Uma vez aprovada uma versão final do Mecanismo de Acção de Grievance pelo Blue Action Fund, todas as outras modificações do Mecanismo de Acção de Grievance serão tornadas visíveis, quer através do seguimento das modificações, quer colocando as modificações numa cor diferente, a fim de ajudar a qualquer revisão subsequente.

Tabela de conteúdos

1. Introdução.....	1
1.1. Finalidade do mecanismo de queixa	2
2. Critérios de Elegibilidade	3
3. Procedimentos de queixa.....	5
3.1. Nível/Etapa 1 (Risco baixo): Resolução a nível local procurada	7
3.2. Nível/Etapa 2 (Risco médio): Nível Nacional Resolução de queixas.....	9
3.3. Nível/Etapa 3 (Risco elevado): Sistema de Gestão de Reclamações do Projecto Blue Action Fund	10
4. Informar as partes interessadas sobre o sistema de queixas	10
5. Notificação de Incidentes Graves.....	11
6. Manutenção de Registos e Acções de Monitorização.....	12
Anexo C.2 Registo de queixas: Modelo de registo de queixas	14
Anexo F.3: Modelo de formulário de queixa pública	15
Anexo F.4: Modelo para um Relatório de Incidente Grave	16

1. Introdução

Este **Mecanismo de Reclamação e Feedback** (adiante designado por "**Mecanismo de Reclamação**") foi concebido como uma componente integrada de um projecto desenvolvido para o **Blue Action Fund** (BAF) pela **Fundação Peace Parks** e **ADRA Alemanha** em estreita colaboração com a **Administração Nacional de Áreas de Conservação de Moçambique** (ANAC) - adiante designada por "Lead Project Implementors". O seu objectivo é demonstrar como a *Adaptação baseada no Ecossistema às alterações climáticas na Área de Protecção Ambiental de Maputo (MEPA)*: O projecto *Conservar e Construir Resiliência* (daqui em diante referido como "o Projecto") abordará todos os comentários, sugestões, perguntas e reclamações que os interessados no projecto possam ter sobre o Projecto e as suas actividades. O mecanismo de reclamação foi desenvolvido em alinhamento com as boas práticas internacionais, incluindo os requisitos do Sistema de Gestão Ambiental e Social (ESMS) do BAF e as Normas Ambientais e Sociais (ESS) do Banco Mundial - nomeadamente a ESS10, e cumpre com os requisitos moçambicanos, bem como com as políticas e procedimentos internos do Chefe de Implementação do Projecto. Detalhes sobre a descrição do projecto, contexto social e quadro legislativo podem ser encontrados nas duas primeiras secções do Plano de Gestão Ambiental e Social (ESMP).

Este documento cumpre os requisitos do BAF, o que requer que os Projectos tenham estabelecido um Mecanismo Provisório de Gestão de Reclamações, incluindo a conclusão de quaisquer avaliações e consultas prévias necessárias para compreender os mecanismos habituais e outros mecanismos de gestão de reclamações com as Pessoas Afectadas pelo Projecto (PAP), após a apresentação de uma proposta completa. O âmbito, a escala e o tipo deste Mecanismo de Gestão de Reclamações é proporcional à natureza e à escala dos riscos e impactos potenciais do Projecto - tal como avaliados de forma independente. Esta versão do Mecanismo de queixa é um projecto final, desenvolvido como parte da fase de proposta completa do Projecto, e será finalizado e implementado durante os primeiros três meses de implementação do Projecto, conforme ilustrado na Tabela 1.

Quadro 1: Requisitos do Blue Action Fund para a Gestão de Grievance (Blue Action Fund E&S Safeguarding Principles and Requirements, Manual ESMS Anexo B).

Requisitos do Blue Action Fund	Concepção do projecto		Implementação do projecto		
	Fase da nota de conceitos	Fase de proposta	Fase Inicial	Anual (ou final do Ano 1)	Fase de encerramento do projecto
Mecanismo provisório de reclamação [Critério 9.1]	N/A	Necessário.	N/A	N/A	N/A
Mecanismo de queixa estabelecido [Critério 9.2]	N/A	N/A	Necessário: dentro de 3 meses	Obrigatório	Obrigatório
Implementação do mecanismo de queixa ¹ [Critério 9.3].	N/A	N/A	Na.	Obrigatório	Obrigatório

Uma queixa é considerada como qualquer queixa, comentário, pergunta, preocupação, sugestão sobre a forma como um projecto está a ser implementado. Pode tomar a forma de queixas específicas sobre impactos, danos ou prejuízos causados pelo projecto, não conformidade com o BAF, salvaguardas do Chefe de Implementação do Projecto, preocupações sobre o acesso ao processo de envolvimento das partes interessadas no projecto ou sobre a forma como os comentários e preocupações sobre as actividades do projecto, ou incidentes ou impactos percebidos, foram abordados.

Para este Projecto, as principais componentes do Projecto são a melhoria da resiliência:

- Aumento da protecção e gestão
- Melhores oportunidades de subsistência

¹ Uma vez que o Mecanismo de Resolução de Litígios já foi estabelecido, a implementação refere-se à utilização, capacidade de resposta e monitorização do Mecanismo de Resolução de Litígios.

- Melhores recursos, instrumentos e capacidades para a gestão do Parque
- Melhoria das infra-estruturas e do ambiente construído da Área Protegida
- Reforço da capacidade adaptativa e redução da exposição aos riscos climáticos
- Reabilitação de ecossistemas costeiros degradados
- Melhor conhecimento, perícia e capacidade das agências relevantes para utilizar abordagens EbA para a gestão de zonas costeiras resistentes ao clima.

Como tal, as queixas que possam surgir podem incluir queixas relativas à exclusão/exclusão percebida nas actividades do projecto, conflitos entre as comunidades locais e a aplicação da lei, restrição de acesso, questões relacionadas com a subsistência, Conflito de vida selvagem humana, exploração ou abuso sexual pelo pessoal e líderes locais, fraude, e suborno, etc.

A estrutura do mecanismo de queixa é a seguinte:

- Introdução e Finalidade do Mecanismo de Luto (esta secção)
- Critérios de Elegibilidade (Secção 2)
- Procedimentos de queixa (Secção 3)
- Informar as partes interessadas sobre o sistema de queixas (Secção 4)
- Notificação de Incidentes Graves (Secção 5)
- Manutenção de Registos e Acções de Monitorização (Secção 6)

1.1. Finalidade do mecanismo de queixa

Um mecanismo de queixa é um mecanismo livre, aberto e acessível, principalmente concebido para o PAP, e acessível a todos os intervenientes no projecto, pessoal do projecto (incluindo empreiteiros e seus trabalhadores). Faz parte de um conjunto de instrumentos de salvaguarda que acompanham o PMSS do Projecto. O ESMP delineia os compromissos de gestão ambiental e social que os implementadores principais do projecto implementarão para gerir potenciais impactos negativos e aumentar os potenciais impactos positivos do projecto.

O mecanismo de queixa ajuda os implementadores do projecto líder a compreender se existe uma potencial violação dos princípios, normas e procedimentos e compromissos do ESMS do BAF estabelecidos no ESMP. Se for determinado que a queixa apresentada é elegível (Secção 2), é então seguido um processo para identificar a causa raiz da queixa e assegurar que as questões de não conformidade com o ESMS são rectificadas. Alguns casos de reclamação podem exigir acções correctivas para reparar potenciais danos resultantes do não respeito das disposições do ESMS ou medidas preventivas para evitar a repetição do incumprimento.

O objectivo do mecanismo de queixa é proporcionar às partes interessadas e afectadas que sofrem impactos adversos de um projecto a garantia de que têm uma voz, de que serão ouvidas e assistidas de uma forma organizada e atempada. O Project Grievance System (PGS) facilitará a resolução de queixas e queixas de uma forma atempada, eficiente e eficaz que satisfaça todas as partes envolvidas. Especificamente, proporcionará um processo transparente e credível e visará produzir resultados que sejam justos, eficazes, e duradouros.

Especificamente, este mecanismo de queixa tem como objectivo:

- Orientar os Responsáveis pela Implementação do Projecto no tratamento de reclamações, perguntas, preocupações e sugestões do PAP e de outros titulares de direitos e partes interessadas, relacionadas com o projecto e as suas actividades de uma forma justa e transparente, e prática.
- Identificar e gerir as preocupações das partes interessadas e assim apoiar a gestão eficaz do risco do projecto.
- Dar às partes interessadas que temem ou sofrem impactos adversos do projecto a garantia de que serão ouvidas e assistidas de forma atempada.

- Construir e manter a confiança com todas as partes interessadas, criando assim um ambiente propício ao funcionamento.
- Prevenir as consequências adversas de não tratar adequadamente as queixas.

Como tal, o mecanismo de queixas não pretende substituir quaisquer procedimentos de queixas existentes (tais como os desenvolvidos no passado pela ANAC através de projectos financiados pelo Banco Mundial), mas sim complementar e desenvolver os procedimentos existentes, assegurando ao mesmo tempo que os implementadores principais de projectos possam identificar, registar (ver Secção 6 e Anexo C.2 Registo de queixas²) e responder às queixas de forma apropriada. O principal objectivo é reforçar os canais de comunicação existentes, incluindo um mecanismo de resolução de litígios entre as comunidades, o pessoal do Parque e do Projecto. Este mecanismo de queixas reflecte e funciona segundo os princípios de boas práticas ilustrados na Figura 1 abaixo e será integrado nos sistemas de governação do Parque e do Projecto, tais como a Direcção do Projecto e os Comitês de Conformidade e Risco, para assegurar que todas as questões e queixas relacionadas com o projecto sejam abordadas e resolvidas de uma forma atempada.

Figura 1: Boas práticas do mecanismo de queixa do ESMS (Fonte: UICN 2020a).

Accessible

- Mechanism is fully accessible to all parties that might be affected by the project

Practical

- Mechanism is cost-effective and practical in its implementation and doesn't create a burden for project implementation

Effective and timely response

- The provisions and steps for responding to complaints and seeking solution are effective and timely

Transparent

- Decisions are taken in a transparent way, and complainants are kept abreast of progress with cases brought forward

Independent

- Oversight body and designated investigator is independent from project management

Protection from retaliation

- Procedures are in place to protect the complainant and minimize the risk of retaliation

Maintenance of records

- Diligent documentation of negotiations and agreements and good maintenance of records on all cases and issues brought forward for review

2. Elegibilidade Critérios

Os implementadores principais de projectos estabeleceram os critérios de elegibilidade para o Mecanismo de Acção de Grievance. No entanto, durante os primeiros três meses do Projecto, os critérios de elegibilidade serão finalizados. Nesta versão do Mecanismo de Gestão de Reclamações, os critérios de reclamações elegíveis incluem:

- Qualquer comunidade, organização, parte interessada no projecto ou grupo afectado (incluindo indivíduos) que acredite ser ou poder ser negativamente afectado por quaisquer actividades do projecto implementadas pelos Responsáveis pela Implementação do Projecto, e/ou devido à falha do projecto em seguir as Salvaguardas Ambientais e Sociais dos Responsáveis pela

² Devido às leis de privacidade locais e internacionais, este Registo não pode ser livremente partilhado e só pode ser disponibilizado com base no consentimento formal dos procedimentos de informação.

Implementação do Projecto e outras conformidades estabelecidas no ESMS, durante a concepção ou implementação da actividade do projecto é considerada uma "Parte afectada pelo projecto" e tem o direito de apresentar uma queixa;

- Os impactos negativos podem incluir todas as formas de impacto do projecto, incluindo os impactos directos e indirectos das actividades do projecto. Tal como no âmbito de aplicação do BAF ESMS, os efeitos negativos não se restringem às actividades dos Responsáveis de Implementação do Projecto, mas incluem os efeitos das actividades dos parceiros do projecto³ (incluindo os parceiros do projecto colaboradores, tais como as autoridades das Áreas Protegidas) que são financeira ou tecnicamente apoiados pelos Responsáveis de Implementação do Projecto;
- Qualquer parte afectada pelo projecto pode apresentar uma queixa;
- Os representantes (uma pessoa ou organização local) podem apresentar uma queixa em nome de uma parte afectada pelo projecto, mas devem fornecer provas concretas de autoridade para os representar; e
- As queixas anónimas serão consideradas.

Por outro lado, os critérios actuais para queixas inelegíveis incluem:

- Reclamações relativas a acções ou omissões que não são técnica ou financeiramente apoiadas pelo Projecto, ou sobre partes que não são parceiros ou parceiros colaboradores do Projecto;
- Reclamações sobre questões fora do âmbito do Projecto, incluindo fora da Área de Influência do Projecto;
- Queixas apresentadas:
 - Após a data de encerramento oficial do projecto; ou
 - 18 Meses após a data de encerramento oficial do Projecto nos casos em que a queixa aborda um impacto resultante de actividades do projecto que não era, e razoavelmente não poderia ter sido, conhecido antes da data de encerramento oficial.
- Reclamações relacionadas com as leis, políticas, e regulamentos de Moçambique, a menos que isto esteja directamente relacionado com a obrigação dos Chefes de Implementação de Projectos de cumprir com os princípios, normas e procedimentos do ESMS do Projecto;
- Reclamações relacionadas com assuntos não relacionados com projectos, tais como finanças, recursos humanos e administração; e
- Reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante sobre assuntos que submeteram anteriormente ao Mecanismo de Reclamação, a menos que sejam fornecidas novas provas, ou que o Projecto não tenha respondido a esta reclamação no prazo ilustrado abaixo (Secção 3).

Cada queixa será analisada pelo Comité de Cumprimento/Risco do Projecto a fim de determinar se é elegível ou não (com base nos critérios acima delineados). Se a queixa não for elegível, o comité informará os queixosos indicando o motivo da inelegibilidade e este será documentado (Ver Anexo C.2 Registo de queixas).

Pessoal do projecto e empreiteiros:

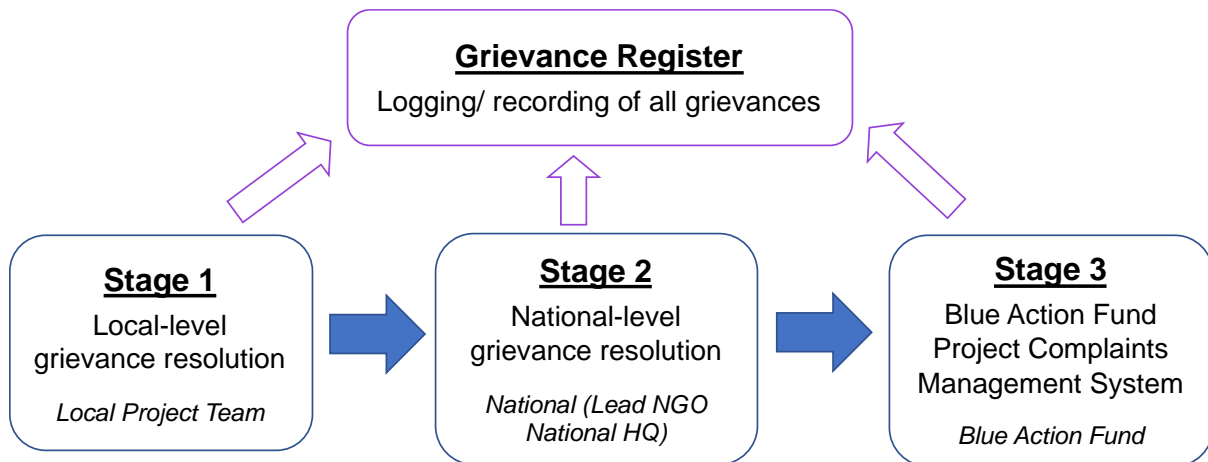
Para além das partes afectadas pelo projecto, este mecanismo de queixa estará disponível para o pessoal do projecto, incluindo empreiteiros e voluntários que trabalham em posições-chave. Os Chefes de Implementação de Projectos assegurarão que o(s) seu(s) contratante(s) utilize(m) o Mecanismo de Acção de Grievance necessário - isto será incluído em todos os contratos e acordos que os Chefes de Implementação de Projectos celebrarem com o(s) contratante(s). Todos os trabalhadores serão informados sobre os procedimentos de reclamação e os novos trabalhadores serão informados quando aderirem ao projecto. As informações sobre os pontos de contacto serão afixadas em painéis de informação do pessoal e em painéis de informação no local. Alternativamente, o mecanismo de queixas dos implementadores do projecto líder pode ser disponibilizado aos trabalhadores do empreiteiro.

³ Note-se que nestes casos, em que o Projecto não pode responder eficazmente a uma queixa por estar relacionado com um parceiro governamental, e está fora do mandato das ONG líderes para responder a tais queixas, a queixa pode ser registada (ver Anexo F.2 Registo de queixas), e o parceiro governamental informado sobre a natureza da queixa. A parte afectada seria informada do mandato da ONG líder e encaminhada para os canais apropriados para comunicar a queixa ao parceiro governamental. A forma como isto funciona na prática varia consideravelmente. Os projectos devem considerar esta eventualidade ao planejar actividades, particularmente em projectos com aplicação da lei e restrições de acesso, e encorajar e apoiar os parceiros a estabelecer ou melhorar os Mecanismos de Denúncias, quando for o caso.

3. Procedimentos de queixa

O procedimento de resolução de queixas para o Projecto compreende as três (3) fases seguintes, tal como descritas nas secções seguintes. A fim de ser prático e rentável, a resolução das queixas será procurada ao nível mais baixo possível. Este procedimento visa abordar as preocupações das partes interessadas de forma rápida, eficaz e transparente.

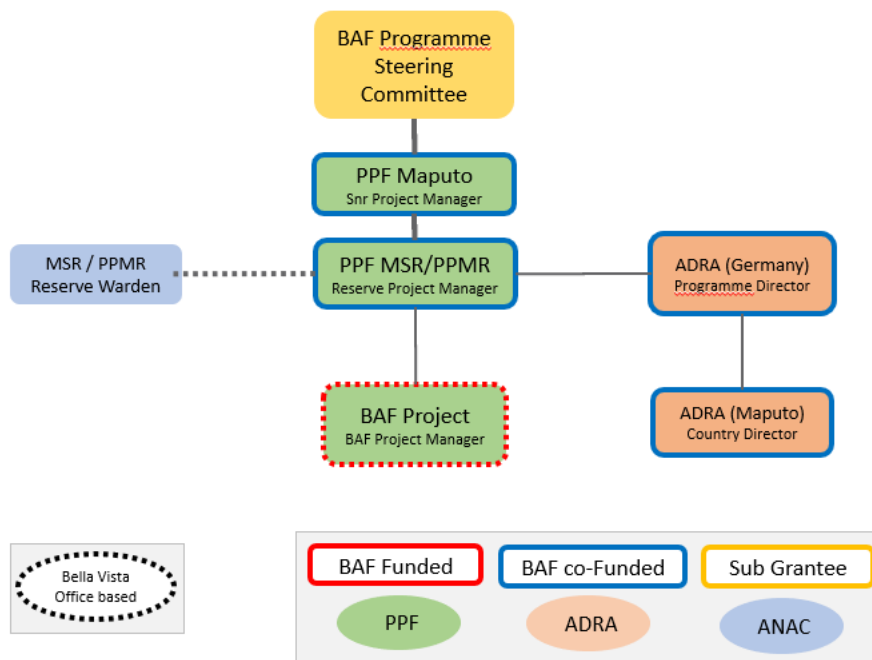
Figura 2: Ilustração do procedimento de queixa em três fases



Durante a fase inicial do projecto, e no âmbito do sector da conservação e legislações relativas, o consórcio estabelecerá um Comité de Direcção que será apoiado por um Comité Consultivo. O Comité de Pilotagem assegurará a liderança estratégica e a supervisão da governação e não estará envolvido na gestão diária das operações. A função do Comité Directivo é assumir a responsabilidade pelas questões estratégicas associadas às várias fases do projecto. O Comité de Pilotagem é responsável pela aprovação de orçamentos, aprovação de alterações de âmbito e calendário, e controlo de riscos, qualidade e pontualidade. Espera-se também que o Comité de Pilotagem do Projecto tome decisões políticas fundamentais e assegure uma supervisão eficaz através da recepção de relatórios regulares e da revisão dos resultados da monitorização e das avaliações do projecto.

O **Comité Directivo** terá reuniões trimestrais para discutir o progresso do projecto. Mais especificamente, o Comité de Pilotagem terá:

- Assegurar que todas as intervenções no âmbito do projecto estejam em conformidade com os objectivos do projecto.
- Discutir quaisquer questões inesperadas que surjam na devida altura da implementação do projecto e que não tenham sido acordadas à partida.
- Monitorizar a implementação do projecto, assegurando que quaisquer mudanças estratégicas são empreendidas atempadamente para que o projecto atinja os seus objectivos.
- Identificar e prestar aconselhamento sobre oportunidades para aumentar a escala de intervenções e colaborações.
- Apoiar a visibilidade do projecto.
- Decidir sobre todas as questões relativas à comunicação sobre o projecto, incluindo queixas de nível 3, e a publicação de dados em relatórios, declarações, publicações, e outros materiais.



A função do **Comité Consultivo do Projecto** é assistir a equipa do projecto e o Comité de Pilotagem na implementação do projecto. O Comité Consultivo de Projecto tratará de questões operacionais, incluindo queixas de Nível 1. O Comité Consultivo será idealmente composto por representantes das seguintes partes interessadas:

- Representante do Parque ANAC
- Representante da Fundação Peace Parks
- Representante da ADRA
- Gestor de Projectos BAF
- Responsável do Projecto BAF M&E/Compliance
- Representantes de parceiros de implementação de consórcios:
 - Livanningo
 - AMA
 - CTV
 - UEM
- 4 representantes comunitários dos quatro postos administrativos a indicar pelas próprias comunidades (Machangulo, Zitundo, Messevene e Inhaca)
- Representantes do governo distrital local
- Representante da EPA

Um **Comité de Cumprimento/Risco** supervisionará todos os riscos/impactos relacionados com o ESMS e, subsequentemente, com o Mecanismo de Avaliação de Riscos e/ou Quadro de Processos, tal como identificados através da ESA e mitigados através do ESMP. Este comité é composto por quadros superiores de Parceiros de Implementação que são independentes da implementação directa do projecto e serão orientados pelas normas internacionais de gestão de risco das melhores práticas.



3.1. Nível/Etapa 1 (Risco baixo): Resolução a nível local procurada

A primeira e preferida abordagem para a resolução de queixas envolve o Comité de Risco/Conformidade do Chefe de Fila dos Implementadores de Projectos analisando o conflito com a Parte afectada pelo Projecto e decidindo em conjunto sobre um caminho que faça avançar os seus interesses mútuos. Isto reflecte o facto de que as autoridades locais e nacionais têm frequentemente melhor informação e compreensão das causas de disputas resultantes da implementação do projecto. As abordagens de "decisão conjunta" são geralmente as formas mais acessíveis, naturais, não ameaçadoras e rentáveis para as comunidades e a gestão de projectos resolverem as diferenças.

Procedimentos de queixa

O Registo de Reclamações regista todo o procedimento de reclamação e é mantido actualizado pelo Oficial de M&E/Compliance do Projecto. Note-se que os procedimentos abaixo serão adaptados ao contexto específico de cada reclamação e que os procedimentos abaixo serão utilizados como princípios orientadores.

1) Apresentação de uma reclamação / ponto de entrada:

- a) O Projecto procurará *proporcionar um ambiente seguro através do qual todos os interessados no Projecto possam expressar uma preocupação ou apresentar uma queixa*, sem receio de represálias ou tratamento injusto e assegurar que as queixas sejam tratadas de forma justa, apropriada e atempada. As partes afectadas pelo projecto, incluindo o pessoal do projecto, deverão poder apresentar uma queixa:
 - sem qualquer risco de perder o seu emprego, direitos ou sofrer qualquer forma de retaliação na comunidade ou no local de trabalho;
 - sabendo que o assédio ou a vitimização não resultará de uma preocupação genuína; e
 - sabendo que as queixas serão tratadas de forma confidencial.
- b) O Projecto identificará *uma Pessoa de Contacto em cada aldeia do projecto* para agir como um canal para quaisquer queixas de grupos ou indivíduos que não se sintam confiantes para levantar directamente a queixa. Esta pessoa pode ou não estar directamente envolvida na implementação do projecto e será dada a conhecer à comunidade. Os candidatos ideais são indivíduos respeitados, tais como líderes religiosos, professores, ou anciãos da aldeia. As mulheres serão encorajadas a candidatarem-se como as Pessoas de Contacto. Sempre que possível, serão seleccionadas por votação aberta durante a fase de início do projecto.
- c) Em alternativa, nos casos em que a *Pessoa de Contacto não esteja disponível ou em que uma parte se enquadre num grupo de partes interessadas diferente*, devem ser disponibilizados os seguintes métodos adicionais para apresentar uma reclamação:
 - Verbalmente (pessoalmente ou por telefone) através da linha directa do Projecto ou a um membro do pessoal do Projecto;
 - E-mail para o endereço de e-mail de reclamação para o escritório de campo do Projecto;
 - Mensagens Whatsapp;
 - Meios de comunicação social (Facebook);
 - Preencher o formulário de reclamação online; e
 - Por escrito, através das caixas de reclamação.

O Projecto *partilhará informações sobre o Mecanismo de Queixas relevante Pessoas de Contacto e canais de queixas* durante a fase inicial do projecto através de material de marketing em línguas relevantes, bem como sinalização em aldeias do Projecto e sítios do Projecto.

- d) Ao submeter uma queixa, a *queixa será capturada num Formulário de queixa pelo Oficial de M&A/Cumprimento do Projecto, e deve incluir as seguintes informações* (as Pessoas de Contacto responsáveis e/ou pessoal de campo do Projecto que apoiam os queixosos na apresentação de queixas verbais devem ainda assegurar que todas as informações relevantes sejam capturadas):
- Nome do queixoso e todas as informações de contacto;
 - Se não for apresentada directamente pelo queixoso, prova de que os representantes das pessoas afectadas têm autoridade para o fazer;
 - O projecto ou programa específico de preocupação, incluindo a localização;
 - O dano que é ou pode ser resultante dele;
 - A política ou disposição social relevante (se conhecida);
 - Quaisquer outras informações ou documentos relevantes (por exemplo, data do evento);
 - Quaisquer acções tomadas até à data (se existirem) para resolver o problema;
 - Solução proposta; e
 - Se a confidencialidade é solicitada (indicando o motivo).
- e) A queixa pode ser apresentada em *inglês ou em qualquer uma das línguas locais* (português ou changa). Se a queixa não tiver sido apresentada anonimamente, e independentemente de ser solicitada confidencialidade, a identidade do(s) queixoso(s) só será conhecida pelo *Oficial de M&A/Cumprimento e Comité do Projecto, para além da Pessoa de Contacto/Membro do Pessoal de Campo* que assistiu no caso. Ao trabalhar para a resolução do caso, a identidade dos queixosos será mantida dentro do grupo mais restrito possível para assegurar protecção contra represálias.
- f) Uma vez registada uma reclamação, o *Oficial de M&A/Compliance do Projecto* informará o *Comité de Cumprimento/Risco* da reclamação, e a reclamação será registada e classificada no Anexo C.2 Registo de Reclamações no prazo de *cinco (5) dias úteis*. Este registo será mantido num local acessível apenas aos membros do pessoal responsável, e não partilhado com terceiros⁴.

2) Reconhecimento e tratamento da queixa:

- a) A reclamação será *formalmente reconhecida pelo* Oficial de M&A/Compliance do Projecto através de uma reunião pessoal com o pessoal relevante ou chamada telefónica, e adicionalmente confirmada por e-mail ou carta, conforme o caso, *no prazo de cinco (5) dias úteis* após a submissão. Se a reclamação não for bem compreendida ou se for necessária informação adicional, o responsável de M&A/Compliance do Projecto procurará obter esclarecimentos do queixoso durante esta etapa.
- b) O *Comité de Cumprimento/Risco* investigará a validade da queixa, incluindo se esta está relacionada com um contratante no prazo de *dez (10) dias úteis após a recepção da queixa*. A causa principal será investigada, e a categoria de risco identificada (isto é, o risco que a queixa representa para o PAP e para o Projecto será classificada como alta, média, ou baixa). O Comité encaminhará então a queixa para um membro apropriado do pessoal do Projecto - provavelmente o Oficial de M&A/Compliance do Projecto.
- c) Com base na avaliação inicial, conclusões e propostas de acções a serem tomadas identificadas pelo Comité de Cumprimento/Risco, o *Responsável de M&A/Cumprimento (ou quem quer que o Comité identifique como o Respondente de Reclamação)* irá então redigir uma resposta para aprovação. O Comité de Cumprimento/Risco do Projecto considerará a utilização de mecanismos de resolução de conflitos existentes/localmente relevantes, que

⁴ Em alguns casos, pode ser necessário partilhar o Registo de Reclamações com uma parte externa. Por exemplo, no caso da avaliação de projectos do Fundo de Acção Azul. Nestes casos, as informações pessoais serão primeiramente redigidas a partir do registo, e os termos da partilha e utilização serão claramente indicados.

serão identificados durante a fase inicial do Projecto e as consultas pré-curriculares com as comunidades. Estes mecanismos podem incluir i) trabalhar com mecanismos habituais previamente aprovados entre os PAPs e o Parque (incluindo quaisquer mecanismos habituais de resolução de conflitos entre Povos Indígenas/ Comunidades Locais Tradicionais da África Subsariana Historicamente Não Merecidas) ou ii) estabelecer um "comité" de resolução de conflitos do projecto para a gestão de questões complexas de reclamação. Este comité pode incluir pessoal do projecto, autoridades locais, e líderes tradicionais/ representantes das comunidades. Estes mecanismos serão identificados e finalizados durante a fase inicial do projecto.

- d) *As acções necessárias implementadas para tratar da questão, e a sua conclusão, são registadas no Anexo C.2 Registo de queixas.*
- e) *O projecto de resposta de reclamação é assinado pelo Presidente do Comité de Cumprimento/Risco no prazo de quinze (15) dias úteis após a recepção da reclamação. O sign-off será uma assinatura no Anexo C.2 do Registo de Reclamações, e na correspondência da resposta (uma cópia da qual será arquivada com o formulário de reclamação inicial).*
- f) *A resposta ao queixoso será cuidadosamente coordenada - conforme prescrito pelo Comité de Cumprimento/Risco. O membro do pessoal responsável assegurará que seja acordada uma abordagem adequada à comunicação da resposta à parte afectada e subsequentemente implementada. A resposta a uma reclamação será fornecida no prazo de vinte (20) dias úteis após a recepção da reclamação.*
- g) *A resposta do queixoso é registada no Anexo C.2 do Registo de Reclamações pelo responsável do Projecto M&E/Compliance para ajudar a avaliar se a reclamação está encerrada ou se são necessárias outras acções. O Comité de Cumprimento/Risco utilizará os canais de comunicação apropriados para confirmar se o queixoso compreendeu e está satisfeito com a resposta. Idealmente, ambas as partes deveriam assinar a queixa para confirmar o seu encerramento. Ou, alternativamente, deverá ser obtida uma confirmação escrita de que a queixa foi encerrada de forma satisfatória e apresentada com a queixa original.*
- h) *A queixa é encerrada com a assinatura do Comité de Cumprimento/Risco que determina se a queixa é encerrada ou se é necessária mais atenção e acção. Se for necessária mais atenção, o Comité reiniciará as etapas a partir de 2. O reconhecimento e o tratamento de uma reclamação para reavaliar a reclamação e, em seguida, tomar as medidas adequadas. Uma vez que o Comité tenha avaliado se a queixa pode ser encerrada, o Presidente assinará para aprovar o encerramento da queixa no Anexo C.2 Registo de queixas ou através de comunicação escrita formal ao Oficial de M&A/Cumprimento que assinará o Registo.*
- i) *Caso o assunto se torne público, a Direcção dos Parques da Paz, com o contributo do Comité de Cumprimento/Risco do projecto, emitirá uma declaração pública sobre os procedimentos seguidos e o estatuto da queixa, e/ou o resultado da análise da queixa. A ADRA Alemanha e a Peace Parks seguirão os seus respectivos processos internos para notificar as partes interessadas de quaisquer reclamações.*

3.2. Nível/Etapa 2 (Risco médio): Nível Nacional Resolução de queixas

- a) *Quando a resposta de qualquer reclamação através da Fase 1 é considerada insatisfatória para a parte lesada, um queixoso pode apresentar uma reclamação directamente ao Director do Parque Nacional de Maputo, ao Escritório de Maputo da Fundação Peace Parks, ou ao Escritório de Maputo da ADRA Alemanha, em vez de utilizar os canais disponíveis do Mecanismo de Reclamação. Estes Chefes de Implementação de Projectos dirigirão então a queixa recebida ao Oficial de M&A/Cumprimento (dentro de cinco dias úteis) que informará o Comité de Cumprimento/Risco do Projecto e, por sua vez, encaminhará a queixa para o Comité de Direcção do Projecto.*

- b) Alternativamente, quando uma queixa de Nível/Etapa 1 foi avaliada pelo Comité de Risco/Cumprimento do Projecto como um risco médio, a queixa será automaticamente encaminhada para o Comité de Direcção do Projecto.
- c) O Comité de Direcção do Projecto avaliará a queixa e instruirá uma Equipa de Trabalho de queixa dedicada sobre um plano e um calendário para investigar a queixa, que será comunicada ao queixoso de acordo com os procedimentos de queixa acima delineados.
- d) A Equipa de Intervenção de Reclamação investigará a reclamação, com apoio técnico adicional se necessário (por exemplo, dos Parques da Paz ou das sedes da ADRA Alemanha, ou de uma terceira parte independente). Com base nas conclusões, a Equipa de Trabalho trabalhará com as partes interessadas, em colaboração com o Comité de Cumprimento/Risco, para desenvolver e implementar um plano de acção e um calendário para resolver quaisquer questões relacionadas com a reclamação.
- e) Será documentado (no Anexo C.2 Registo de Reclamações) um resumo da preocupação suscitada, das acções empreendidas, das conclusões alcançadas, do plano de acompanhamento e do calendário de conclusão e comunicado conforme acordado entre as partes. A equipa sénior de gestão de projectos dos Chefes de Fila facilitará o apoio para esclarecer, avaliar, e resolver outras questões, conforme necessário.

3.3. Nível/Etapa 3 (Risco elevado): Sistema de Gestão de Reclamações do Projecto Blue Action Fund

- a) Nos casos em que um queixoso sente que a questão não está a ser devidamente tratada pelos implementadores do projecto/ parceiros do consórcio, uma parte interessada pode apresentar directamente uma queixa ao Blue Action Fund através do seu Sistema de Gestão de Queixas do Projecto. O Blue Action Fund mantém um canal de comunicação separado aberto a todas as partes interessadas no caso de as questões não estarem a ser devidamente abordadas pelos implementadores do projecto. O próprio Mecanismo de Acção Azul está localizado no website do Blue Action Fund ([aqui](#)).
- b) Alternativamente, em caso de incidente grave, uma queixa de "alto risco", ou queixas complexas que não possam ser resolvidas prontamente, os implementadores principais do projecto, através do seu Comité de Risco/Cumprimento do Projecto, são obrigados a informar a BAF sobre o caso relevante.
- c) O Comité de Risco/Conformidade e/ou de Direcção do Projecto pode solicitar/propor serviços de mediação formal como opção quando as Partes afectadas pelo Projecto não estiverem satisfeitas com a resolução proposta. No entanto, em última análise, as Partes Afectadas do Projecto podem recorrer a um Tribunal de Direito em conformidade com a legislação existente em Moçambique, e nesse caso, este procedimento de reclamação não pode impedir o acesso a outros recursos judiciais ou administrativos que estejam disponíveis ao abrigo das Leis relevantes.
- d) Estes riscos de alto nível ou escalados serão recebidos, avaliados e abordados pelo pessoal do Projecto Peace Parks Moçambique e ADRA Alemanha, em colaboração com as Direcções relevantes e o departamento de Gestão de Queixas da BAF.

4. Informar as partes interessadas sobre o sistema de queixas

Para que o Mecanismo de Gestão de Grievance seja eficaz e acessível, os implementadores principais do projecto tomarão medidas activas para informar todos os intervenientes relevantes do projecto sobre a existência e âmbito do Mecanismo de Gestão de Grievance e sobre as disposições relevantes do PMSE. É vital que as partes interessadas estejam conscientes dos critérios de elegibilidade para uma queixa e do mecanismo de apresentação de queixas. Isto será conseguido através do envolvimento das partes interessadas durante a fase inicial do projecto (primeiros três meses após o lançamento do projecto).

Os implementadores do Projecto Lead irão alinhar os procedimentos do Mecanismo de Acção de Grievance com as boas práticas internacionais, o que significa que o será:

- **Acessível:** Todos os gabinetes e pessoal de campo terão informações sobre o Mecanismo de Resolução de Litígios e sobre como registar queixas; todas as partes interessadas terão informações sobre o Mecanismo de Resolução de Litígios e sobre como registar queixas;
- **Prático:** O mecanismo estabelecido assegura que é simples e viável e não cria um fardo para os executores ou partes interessadas no projecto;
- **Transparente:** As decisões serão tomadas de uma forma justa e transparente e os queixosos serão mantidos actualizados do processo;
- **Independente:** O órgão de supervisão (Comité de Conformidade/Risco do Projecto) e a equipa designada (Equipa de Trabalho de Reclamação) serão independentes da gestão do projecto onde a reclamação/ reclamação tiver origem; e
- **Tempo Limitado:** O processo de resolução será abrangente e concluído em tempo útil - idealmente com 20 dias úteis de recepção da queixa.

Isto será assegurado através da tradução do Mecanismo de Denúncia para as línguas locais relevantes, incluindo português e Changana, e assegurando que a informação é entregue de uma forma culturalmente apropriada, atingindo todos os grupos de partes interessadas relevantes, incluindo mulheres, e grupos vulneráveis. Vários métodos serão utilizados para aumentar a sensibilização sobre o Mecanismo de Acção de Grievance e procedimentos, incluindo a comunicação verbal (por exemplo, através de reuniões de consulta, formações, website do projecto, bem como em escritórios locais na área do projecto). Além disso, serão colocadas caixas de reclamação nas reuniões e nas sessões de formação. Como referido no procedimento de queixas acima, as queixas podem ser apresentadas em qualquer uma das línguas locais, verbalmente ou por escrito.

A acessibilidade exige também que a apresentação, tratamento e registo de queixas seja concebido de forma a que os interessados tenham confiança no mecanismo e que existam procedimentos para proteger os queixosos de qualquer forma de retaliação, incluindo disposições para medidas disciplinares ou outras medidas apropriadas em caso de violação deste princípio. Os implementadores principais do projecto assegurarão que todas as partes interessadas estejam cientes deste facto. O Projecto exige ainda que todo o pessoal, contratantes, consultores e partes interessadas responsáveis que estejam activos na implementação do projecto assinem um Código de Conduta do Projecto, e tomem nota dos requisitos de salvaguarda do PGAE do Projecto, o que inclui este Mecanismo de Reclamação.

5. Comunicação de Incidentes Graves

Os Responsáveis de Implementação do Projecto devem comunicar à BAF todos os incidentes graves causados ou relacionados com o Projecto que tenham ou possam ter impactos negativos significativos sobre as pessoas ou sobre o ambiente. Além disso, devido aos riscos de associação, os incidentes graves relacionados com parceiros colaboradores que o Projecto apoia técnica ou financeiramente, devem também ser reportados, se ocorrerem na área do projecto, mesmo que não estejam directamente relacionados com uma actividade do projecto.

O objectivo da notificação de incidentes graves é assegurar que sejam tomadas as respostas adequadas e acções correctivas de forma atempada, a fim de minimizar, mitigar e/ou remediar os impactos, bem como evitar a repetição de ocorrências. Neste contexto, um incidente grave é definido como: "*qualquer evento não planeado ou não controlado com um efeito materialmente adverso nos trabalhadores, membros da comunidade ou no ambiente dentro da Área de Influência do projecto ou eventos com potencial para ter efeitos adversos materiais ou imateriais na execução do projecto ou dar origem a potenciais responsabilidades ou riscos reputacionais*" (IUCN 2020b, Reporting Serious Incidents).

Os incidentes graves podem incluir, por exemplo:

- Mortes, ferimentos graves e acidentes de trabalho;
- Mortes, ferimentos graves e acidentes que afectam as comunidades locais e outros;

- Violações dos direitos humanos, incluindo violência sexual e baseada no género e trabalho infantil prejudicial;
- Desalojamentos forçados;
- Conflitos, disputas e distúrbios que levam à perda de vidas, à violência ou ao risco de violência; e
- Impactos ambientais.

No caso de um incidente grave, o incidente será comunicado pelo Comité de Conformidade/Risco do Projecto ao Gestor do Programa BAF relevante e ao Coordenador do BAF ESMS no prazo de 48 horas após os implementadores principais do projecto terem recebido informações sobre a ocorrência do incidente. Nos casos em que a informação detalhada não esteja imediatamente disponível, um projecto de relatório será preparado pelos Responsáveis de Implementação do Projecto e submetido, sendo preparada uma actualização mais abrangente uma vez estabelecidos os detalhes. O relatório indicará se o incidente será sujeito a um inquérito formal, investigação criminal ou procedimento legal para determinar as circunstâncias do incidente, as responsabilidades e as causas profundas.

Se o incidente não for sujeito a um inquérito formal ou procedimento legal, o relatório seguirá o modelo fornecido no Anexo F. 4 Relatório de Incidente Grave), incluindo:

- Uma descrição detalhada do incidente e dos seus efeitos nos trabalhadores, nas comunidades locais, no ambiente, etc;
- Uma análise das causas profundas, abrangendo as medidas de gestão e controlo que estavam em vigor na altura e quaisquer falhas identificadas relativamente à gestão ou procedimentos; e
- Detalhes de qualquer resposta fornecida, acções tomadas para remediar a situação, e para prevenir a sua recorrência.

Se o incidente for sujeito a um inquérito formal ou procedimento legal, as conclusões do inquérito serão resumidas, utilizando o modelo do Anexo F. 4 Relatório de Incidente Grave, juntamente com um link para e/ou uma cópia electrónica do relatório final do inquérito, se este for disponibilizado ao público. Os implementadores do projecto líder informarão a BAF sobre quaisquer questões em curso ou futuras relacionadas com o incidente que possam exigir atenção, tais como queixas, pedidos de indemnização ou outras acções legais tomadas pelas famílias das vítimas.

6. Manutenção de Registos e Acções de Monitorização

Todas as queixas, elegíveis ou não, devem ser registadas num Registo de queixas (Anexo C.2 Registo de queixas). Este registo documenta todas as queixas, sugestões, comentários e/ou questões submetidas pelos interessados de forma categórica sob cinco rubricas principais:

- Registo de queixas: Incluindo assunto de reclamação, descrição da reclamação e critérios de elegibilidade;
- Agradecimento: O Comité de Cumprimento/Risco do Projecto, através do Oficial de M&A/Cumprimento, acusa a recepção da reclamação no prazo de cinco (5) dias úteis;
- Investigação (apenas de queixas elegíveis): O Comité de Cumprimento/Risco do Projecto investiga a causa raiz, se a reclamação é verdadeira ou falsa e propõe acções correctivas;
- Resposta: O Comité de Cumprimento/Risco dá uma resposta ao queixoso no prazo de 20 dias úteis; e
- Fechar: O Comité de Cumprimento/Risco encerra a queixa assim que esta tenha sido adequadamente tratada e remediada e uma resposta dada ao queixoso.

Os planos de acção acordados estabelecerão prazos para o acompanhamento regular do processo com vista à resolução da queixa. O Comité de Cumprimento/Risco do Projecto coordenará o acompanhamento das queixas, organizando verificações periódicas, reunindo as partes interessadas e os consultores técnicos relevantes para reuniões ou outras comunicações sobre o estado dos centros de acção, até à sua conclusão. O Comité de Direcção do Projecto avaliará anualmente a eficácia do processo de resolução desta queixa e identificará quaisquer necessidades de melhoria.

O Mecanismo de Gestão de Conflitos e o Anexo C.2 do Registo de Conflitos será mantido, guardado num local seguro, e actualizado regularmente pelo Oficial de M&A/Compliance do Projecto. Os indicadores que serão utilizados para monitorizar e avaliar a eficácia do Mecanismo de Gestão de Recursos de um Projecto estão listados abaixo, e serão monitorizados através da avaliação do Registo de Recursos e dos formulários de incidentes graves:

- Número de queixas recebidas e registadas (desagregadas por elegíveis e inelegíveis) durante o período de relatório/análise;
- Número de queixas reconhecidas a tempo/não reconhecidas a tempo, incluindo porquê;
- Número de queixas em que a investigação foi/não foi concluída a tempo, incluindo os motivos;
- Número de queixas resolvidas e não resolvidas.
- Número de incidentes graves;
- Número de incidentes graves ainda em aberto (inquérito ou acções correctivas em curso) e encerrados.

Anexo C.2: Registo de queixas:

NOTA: O Registo de Denúncias contém informações privadas e confidenciais e só pode ser divulgado após processos de consentimento formal pelo Comité de Cumprimento/Risco e, portanto, não anexado a este Mecanismo de Denúncias preliminar para fins de divulgação pública.

Anexo C. 3: Modelo de formulário de queixa pública

O formulário de reclamação será traduzido para português e Changana

Formulário de queixa pública	
N.º de referência (atribuído pelo M&E/ Responsável de Conformidade):	
Por favor, introduza as suas informações de contacto e reclamação. Esta informação será tratada de forma confidencial. Atenção: Se desejar permanecer anónimo, por favor introduza o seu comentário/reclamação na caixa abaixo sem indicar qualquer informação de contacto - os seus comentários continuarão a ser considerados.	
Nome completo	
Apresentação anónima	<input type="checkbox"/> Quero permanecer anónimo
Por favor assinale como deseja ser contactado (correio, telefone, e-mail).	<input type="checkbox"/> Por correio (por favor fornecer endereço postal): _____ <input type="checkbox"/> Por telefone (por favor forneça o número de telefone): _____ <input type="checkbox"/> Por correio electrónico (queira fornecer o endereço electrónico): _____
Língua preferida para a comunicação	<input type="checkbox"/> [inserir outra(s) língua(s) aplicável(eis)]. <input type="checkbox"/> Inglês <input type="checkbox"/> Outros, especificar por favor: _____
Descrição do incidente ou reclamação:	O que aconteceu? Onde é que isso aconteceu? A quem é que aconteceu? Qual é o resultado do problema?
_____ _____	
Data do incidente/doença:	<input type="checkbox"/> Incidente/ reclamação de uma vez (data _____) <input type="checkbox"/> Aconteceu mais de uma vez (quantas vezes? _____) <input type="checkbox"/> Em curso (actualmente com problemas)
O que gostaria de ver acontecer para resolver o problema?	
_____ _____	

Favor devolver o formulário de reclamação a:
O Oficial de M&A/Compliance
Sede do Parque Nacional de Maputo
Email: [\(a confirmar durante a Fase Inicial do Projecto\)](#)

N.º de Contacto: (a confirmar durante a Fase Inicial do Projecto)

Anexo C. 4: Modelo para um Relatório de Incidente Grave

Fonte: UICN 2020b

Relatório de Incidentes Graves	
Informação geral	
Nome do projecto, país, região	
Agência executora	
Pessoa e agência que apresenta a informação	
Organizações, agências e/ou empresas envolvidas no incidente	
Detalhes das pessoas afectadas, estatuto (por exemplo, se estão a trabalhar como guardas-florestais, voluntários, etc.), nomes, idades, sexo. Pormenores da comunidade ou comunidades envolvidas	
Detalhes do Incidente	
Data e hora em que ocorreu o Incidente	
Localização	
Tipo de Incidente	Mortes, ferimentos graves e acidentes de trabalho <input type="checkbox"/>
	Mortes, ferimentos graves e acidentes que afectam as comunidades locais e outros <input type="checkbox"/>
	Violações dos direitos humanos ou acusação de violações dos direitos humanos, incluindo violência sexual e baseada no género e trabalho infantil prejudicial <input type="checkbox"/>
	Despejo forçado <input type="checkbox"/>
	Conflitos, disputas e distúrbios que levam à perda de vidas, à violência ou ao risco de violência <input type="checkbox"/>
	Incidentes ambientais <input type="checkbox"/>
Descrição cronológica detalhada do Incidente e das suas circunstâncias (se possível, com fotos)	
Análise da Causa Raiz	
Descrição detalhada dos principais factores causais (internos e externos), potenciais falhas de gestão e identificação de medidas de gestão e	

Relatório de Incidentes Graves			
controlo ausentes/ inadequadas/ falhadas/ não utilizadas (por exemplo, não conformidade com as normas ou medidas ESMS)			
Especificação dos papéis e responsabilidades relevantes das agências, autoridades e outros envolvidos			
Reacção aos incidentes por parte das vítimas, famílias ou comunidades envolvidas, bem como meios de comunicação locais/nacionais/internacionais			
Agência ou agências responsáveis pela investigação do caso. Qual é o âmbito da investigação? Isto inclui uma análise das causas profundas?			
Resposta e Acções Correctivas			
Descrição da resposta (se disponível) e agências envolvidas			
Descrição de quaisquer acções correctivas, planos ou próximos passos para evitar que o incidente se repita ou dê seguimento para encerrar o caso ou proceder a novas investigações (incluir plano de acção com responsabilidades e calendário)			
Aprovação do Relatório de Incidentes			
	Nome	Assinatura	Data
Preparado por: (Posição)			
Aprovado pelo Presidente do Comité de Cumprimento e Risco			
Aprovado pela Fundação Peace Parks, Gestor Sénior de Projectos			
Aprovado pelo Director Nacional ADRA Alemanha			
Aprovado pelo Blue Action Fund (quando necessário)			