



**REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE
MINISTÉRIO DAS OBRAS PÚBLICAS INFRAESTRUTURAS E
AMBIENTE**

**STP COASTAL AREAS RESILIENCE AND
SUSTAINABLE TOURISM PROJECT - WACA+
(P180982)**

**PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES
INTERESSADAS (PEPI)**

Dezembro, 2023

INDICE

SIGLAS	3
1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETIVO DO PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (PEPI)	5
3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	5
3.1. Metodologia	5
3.2. Partes afetadas	6
3.3. Outras partes interessadas	7
3.4. Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis	8
4. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	9
4.1. Resumo do envolvimento das partes interessadas durante a preparação do projeto	9
4.3. Estratégia proposta para incorporar os pontos de vista dos grupos vulneráveis	14
5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAR O ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	14
5.1. Arranjos de implementação e Recursos	14
6. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	15
6.1. Descrição do Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR)	16
7. MONITORIA E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS	20
7.1. Resumo da forma como o PEPI será monitorizado e comunicado	20
7.1. Apresentação de relatórios aos grupos de partes interessadas	23
ANEXO 1: RESUMO DAS ATAS DAS CONSULTAS	24
ANEXO 2: FLUXOGRAMA FUNCIONAMENTO DO MGR	26

Lista de Tabelas

Tabela 1: Componentes do Projeto	4
Tabela 2: Partes interessadas que podem ser afetadas, direta ou indiretamente, pelos resultados da implementação do Projeto	6
Tabela 3: Outras partes interessadas	7
Tabela 4: Quadro de grupos vulneráveis e as barreiras que enfrentam	8
Tabela 5: Resumo Consultas Públicas realizadas	9
Tabela 6: Plano de Envolvimento das Partes Interessadas	12
Tabela 7: Estratégias de Comunicação para Grupos Vulneráveis	14
Tabela 8: Quadro orçamental para implementação do PEPI	15
Tabela 9: Aspectos operacionais do MGR	18
Tabela 10: Quadro de Monitoria do PEPI	20

SIGLAS

AS	Assédio Sexual
AFAP	Agência Fiduciária de Administração de Projetos
BM	Banco Mundial
CONPREC	Conselho Nacional de Prevenção a Redução e Catástrofes
EAS	Exploração e Abuso Sexual
MIRNA	Ministério das Infraestruturas Recursos Naturais e Ambiente
PAR	Plano de Ação de Reassentamento
PEPI	Plano de Envolvimento das Partes Interessadas
PIAs	Partes Interessadas e Afectadas
QAS	Quadro Ambiental e Social
RAP	Região Autónoma do Príncipe
RSTP	Radio Somos Todos Primos
STP	São Tomé e Príncipe
UGP	Unidade de Gestão de Projeto
VBG	Violência Baseada no Género
WACA+	Projeto de Investimento em Resiliência das Zonas Costeira e Turismo Sustentável em São Tomé e Príncipe

1. INTRODUÇÃO

São Tomé e Príncipe (STP) é um pequeno país insular, localizado no Golfo da Guiné, a 350km da Costa Ocidental Africana. A maior parte da sua população, bem como da economia nacional, concentra-se nas zonas costeiras. Fenómenos extremos relacionados com as mudanças climáticas, tais como as fortes agitações marítimas, a erosão costeira, o desabamento de terras, as inundações fluviais, pluviais e marítimas, cada vez mais frequentes, constituem uma ameaça crescente às comunidades, às infraestruturas públicas e privadas e à economia do país. Cerca de 90% dos habitantes da costa dedicam-se a atividades de pesca, fazendo parte do segmento mais vulnerável da população das ilhas. Por outro lado, o sector do turismo, que se concentra na zona costeira, representa uma área de crescimento e potencial a curto prazo. O sector turístico em STP registou um rápido crescimento nas duas décadas anteriores ao início da pandemia da COVID-19. Existe potencial para aumentar de forma sustentável as chegadas turísticas e aumentar as despesas por chegada.

Para enfrentar esses desafios e alavancar essas oportunidades, o Banco Mundial está a trabalhar com o Governo de STP na preparação **Projeto de Resiliência e Turismo Sustentável das Zonas Costeiras (WACA+)**.

Objetivo do projeto: Reforçar a resiliência das comunidades costeiras e aumentar o valor do turismo sustentável em São Tomé e Príncipe

Tabela 1: Componentes do Projeto

1.- Reforço das capacidades institucionais dos setores que lidam com a política de gestão costeira, incluindo o quadro jurídico e político de gestão costeira no país.	1.1 - Quadro político e institucional para a resiliência costeira
	1.2 - Apoio à transição da economia azul
	1.3 - Quadro político e institucional para o turismo sustentável
2.- Fortalecimento dos Investimentos físicos e sociais.	2.1-Investimentos físicos e sociais para adaptação costeira: infraestruturas nas comunidades para adaptação às alterações climáticas, de modo a permitir que as comunidades costeiras sejam mais resilientes aos impactos dos fenómenos extremos
	2.2.-Desenvolvimento integrado de destino turísticos e ecológico da cadeia de valor do turismo
3.- Gestão do Projeto	
4.- Componente CERC	

O projeto WACA+ está sendo preparado no marco do Quadro Ambiental e Social (QAS) do Banco Mundial.

2. OBJETIVO DO PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (PEPI)

O objetivo geral deste PEPI é definir um programa para o envolvimento das partes interessadas, incluindo a divulgação de informação pública e a consulta ao longo de todo o ciclo do projeto. O presente PEPI descreve as formas como a equipa do Projeto irá comunicar com as partes interessadas e inclui um mecanismo através do qual as pessoas podem manifestar preocupações, fornecer feedback ou apresentar queixas sobre as atividades do Projeto ou relacionadas com o mesmo.

3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

São consideradas partes interessadas os indivíduos, grupos, entidades que podem não sofrer impactos diretos do Projeto, mas que consideram ou percebem seus interesses como afetados pelo Projeto, ou aqueles que poderiam afetar a sua implementação.

3.1. Metodologia

A fim de cumprir as abordagens das melhores práticas, o Projeto aplicará os seguintes princípios para o envolvimento das partes interessadas:

- **Mapeamento das partes interessadas:** durante a fase conceção do projeto foram identificados os públicos-alvo do projeto em geral e em particular as pessoas mais vulneráveis nas comunidades afetadas, bem como outras instituições envolvidas em questões ambientais e sociais que poderiam afetá-las de forma direta e indireta-
- **Apresentação do ciclo de vida e as abordagens do Projeto:** serão realizadas apresentações das componentes, os riscos ambientais e sociais e o mecanismo de gestão das reclamações do projeto através de consultas públicas durante todo o ciclo de vida do projeto, realizadas de forma aberta, sem interferência, coerção ou intimidação. Onde todos os participantes têm acesso a palavra sem discriminação.
- **Envolvimento participativo por partes dos diferentes *stakeholders* e *feedback*:** A informação será fornecida e amplamente distribuída a todos os interessados num formato adequado; são proporcionados mecanismos para a comunicação das reações dos interessados, análise e tratamento dos comentários e preocupações.
- **Inclusão e sensibilidade:** A identificação das partes interessadas é efetuada para apoiar uma melhor comunicação e estabelecer relações eficazes. O processo de participação nos Projetos é inclusivo. Todas as partes interessadas são sempre incentivadas a participar no processo de consultas e têm igual acesso à informação. A sensibilidade às necessidades das partes interessadas é o princípio fundamental subjacente à seleção dos métodos de participação. É dada especial atenção aos grupos vulneráveis que podem correr o risco de não beneficiar do Projeto, nomeadamente, as mulheres, os idosos, as pessoas com deficiência, e os membros das comunidades com menos recursos económicos.

- **Formas de melhor atingir os diferentes grupos:** a metodologia deve adaptar-se a outras formas de participação, incluindo várias formas de comunicação por internet, telefone, língua local, intérpretes de linguagem gestual, etc.

3.2. Partes afetadas

As partes afetadas incluem comunidades locais, membros da comunidade e outras partes que podem estar sujeitas a impactos diretos do Projeto. Especificamente, os seguintes indivíduos e grupos enquadram-se nesta categoria:

Tabela 2: Partes interessadas que podem ser afetadas, direta ou indiretamente, pelos resultados da implementação do Projeto

Componente	Partes afetadas
Componente 1 - Reforço do quadro político e institucional	
Subcomponente 1.1 - Quadro político e institucional para a resiliência costeira	(i) População em Geral, (ii) Pescadores, (iii) Palaiês ¹ , (iv) Comitês Locais de Gestão de Risco e Catástrofes das comunidades de intervenção do projeto, (v) Comunidade em geral das áreas beneficiárias do projeto Setores: (i) Instituto Nacional de Meteorologia, (ii) Capitania dos Portos, (iii) Direção Geral dos Recursos Naturais e Energia, (iv) Guarda Costeira, (v) ENAPORT, (vi) Serviço Nacional de Proteção Civil e Bombeiros
Subcomponente 1.2 - Apoio à transição da economia azul	(i) População que reside na zona de risco de inundação marítima, (ii) Pescadores, (iii) A vendedoras de peixe (palaiês) Sectores diretamente afetados: (i) Instituto Nacional de Meteorologia, (ii) Capitania dos Portos, (iii) Direção Geral dos Recursos Naturais e Energia, (iv) Guarda Costeira, (v) ENAPORT, (vi) Serviço Nacional de Proteção Civil e Bombeiros, (vii) Direção Geral do Ambiente e Ação Climática
Subcomponente 1.3 - Quadro político e institucional para o turismo sustentável	Parte diretamente afetada: (i) População em Geral, (ii) Turistas nacionais e estrangeiros. Sectores: (i) Direção Geral de Turismo e Hotelaria, (ii) Sociedade civil no geral; (iii) Associação Santomense de Turismo, (iv) Plataforma de Turismo Responsável e Sustentável (PTRS); (v) Agência de Promoção do Comércio e do Investimento (APCI), (vi) Associação das Agências de Viagem, (viii) Instituto Nacional de Meteorologia, (ix) Associação dos Guias Turísticos, (x) Serviço de Migração e Fronteira
Componente 2 - Investimentos físicos e sociais	
Subcomponente 2.1 – Investimentos físicos e	Parte diretamente afetada: (i) População em Geral, (ii) pessoas residentes nas comunidades alvo do Projeto, (iii) Pescadores, (iii) Palaiês, (iv) Comitês Locais de

¹ Vendedoras ambulantes de peixe

sociais para a resiliência costeira	<p>Gestão de Risco e Catástrofes, (v) Proprietários de habitações situadas na zona de risco, (vi) Grupos sociais vulneráveis dos na zona de riscos (pessoas com deficiência, Mulheres viúvas, Mulheres solteiras com crianças, pessoas idosas, famílias com dificuldades financeiras).</p> <p>Sectores diretamente afeta: (i) INOPU, (ii) INAE, (iii) Empresas de Construção Civil, (iv) DGRNE, (v) DGAAC, (vi) Organizações não-governamentais (ONGs) locais, regionais, nacionais e internacionais (incluindo organizações ambientais) como OIKOS e MARAPA</p>
Subcomponente 2.2 – Desenvolvimento Integrado de Destinos Turísticos	<p>Parte diretamente afetada: (i) População em Geral, (ii) Turistas nacionais e estrangeiros.</p> <p>Setores diretamente afetado: (i) Direção Geral de Turismo e Hotelaria, (ii) Sociedade civil no geral; (iii) Associação Santomense de Turismo, (iv) Plataforma de Turismo Responsável e Sustentável (PTRS); (v) Agência de Promoção do Comércio e do Investimento (APCI), (vii) Associação das Agências de Viagem, (viii) Instituto Nacional de Meteorologia, (ix) Associação dos Guias Turísticos, (x) Serviço de Migração e Fronteira, (xi) Empresa de Construção Civil, (xii) INOPU, (xiii) INAE, (xiv) Empresas de Construção Civil, (xv) DGRNE, (xvi) DGAAC</p>

3.3. Outras partes interessadas

As partes interessadas nos projetos também incluem outras partes para além das comunidades diretamente afetadas, incluindo:

Tabela 3: Outras partes interessadas

Partes interessadas que participam da implementação do Projeto	Partes interessadas com influência na implementação do Projeto
<ul style="list-style-type: none"> • Unidade de Gestão de Projeto • Ministério das infraestruturas, Recursos Naturais e Ambiente: Direção Geral do Ambiente e Ações Climáticas, Instituto Nacional de Meteorologia, Direção Geral dos Recursos Naturais e Energia • Ministério das Finanças e Economia Azul: Direção Geral do Turismo e Hotelaria • Ministério da Defesa e Ordem Interna: Capitania dos Porto, Guarda Costeira, Serviços de Proteção Civil e Bombeiros • Ministério da Agricultura, Pesca e Desenvolvimento Rural: Direção Geral das Pescas, Direção da Floresta e Biodiversidade • Comitê Local de Gestão de Risco e Catástrofes das comunidades de Santa Catarina, Mícolo, Gamboa, Cruz, Lochinga, Praia Melão, Ribeira Afonso, Io Grande, Malanza, Praia Abade e Praia das Burras 	<ul style="list-style-type: none"> • Ministério das Infraestruturas, Recursos Naturais e Ambiente: Direção Geral do Ambiente e Ações Climática, Instituto Nacional de Meteorologia • Ministério das Finanças e Economia Azul: Direção Geral do Turismo e Hotelaria • Ministério da Defesa e Ordem Interna: Guarda Costeira, Capitania dos Portos, Serviço de Migração e Fronteira, Serviço de Proteção Civil e Bombeiros, CONPREC • Autarquias/Câmaras Distritais: Água Grande, Lobata, Mé-Zóchi, Lembá, Cauê • Região Autónoma do Príncipe • Meios de comunicação social

<ul style="list-style-type: none"> • ONG MARAPA e OIKOS • Empresas de construção civil responsável pela empreitada das obras • Comité Nacional das Mudanças Climáticas 	
---	--

3.4. Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis

Os grupos vulneráveis das comunidades afetadas pelo projeto serão confirmados e consultados através de meios específicos, conforme adequado. Serão identificados ao longo da implementação do projeto, para que as suas limitações sejam mapeadas e sejam adoptadas medidas adequadas para garantir que terão oportunidades iguais para expor as suas preocupações e opiniões relativamente aos aspectos do Projeto cobertos pelas suas atividades. Encontramos Grupos vulneráveis afetados principalmente pela Componente 2.

Tabela 4: Quadro de grupos vulneráveis e as barreiras que enfrentam

Grupos Vulneráveis	Barreiras de acesso à informação ou outros benefícios do projeto
Mulheres viúvas e mães chefe de família	<p>Dificuldade de obter informações que lhe dão maior oportunidade de trabalho a semelhança dos homens</p> <p>Fraco acesso aos meios de comunicação social (TVS e Radio nacional)</p> <p>As empresas de construção civil não contratam mulheres por achar que elas não dispõem de força física para este tipo de trabalho</p> <p>Falta de informações sobre os riscos de Exploração e Abuso Sexual e Assédio Sexual (EAS/AS)</p>
Idosos	As empresas de construção civil não contratam idosos
Pessoas com deficiência	<p>Não acesso a informação por não estar adaptada (por exemplo, linguagem gestual)</p> <p>Barreiras arquitetônicas</p>
Jovens grávidas e adolescente grávida	<p>Dificuldades/discriminação no acesso ao trabalho</p> <p>Fraca participação nos processos de consulta</p> <p>Abandono escolar / baixa literacia</p>
Pessoas analfabetas	Dificuldade ao acesso as informações escritas serem através de panfletos, jornais e outros que sejam disponibilizadas relacionadas ou projeto
Crianças	<p>Quando existe reuniões em que se passam informações, as crianças não são autorizadas a estar presente nas reuniões</p> <p>Risco de trabalho infantil</p>

4. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

4.1. Resumo do envolvimento das partes interessadas durante a preparação do projeto

Durante a preparação do projeto, foram realizadas nove (9) reuniões de consulta pública nas que participaram 223 pessoas (Partes Interessadas e Afetadas – PIAs), das quais 125 homens e 98 mulheres (Ver Fichas de Registo das Consultas no Anexo 1)

Tabela 5: Resumo Consultas Públicas realizadas

Data	Local	Número de Participantes			Principais questões discutidas
		M	F	T	
20/11/2023	Malanza	16	11	27	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso na finalização das casas sociais e solicitação de existência de parcelas para jovens que pretendem construir no futuro. • Pessoas resistentes para abandonar a zona de risco, porque consideram que as casas sociais são mais pequenas que as atuais habitações. • Preocupação sobre como serão realizados os processos de reassentamento.
21/11/2023	Micolo	12	8	20	<ul style="list-style-type: none"> • A barreira de proteção feita zona de praia Luge veio constituir uma grande alternativa para deslocação das pessoas e viaturas, todavia continua a haver problemas com a passagem da água do mar. • A escola construída no âmbito do projeto WACA está muito bem valorizada pela comunidade que espera seja aberta no início do próximo ano escolar. • Preocupação com a construção de casas no espaço que já está acondicionado (quando serão construídas e insatisfação pelos atrasos).
22/11/2023	Cidade de São Tomé - Parceiros do Turismo	4	1	5	<ul style="list-style-type: none"> • Sugestão/ preocupação com a zona de Neves na parte de frente da Camara distrital de Lembá que tem sofrido com a fustigação da água de mar constantemente. Recomendação para integração no projeto WACA+. • Melhorar as infraestruturas e acesso á Comunidade Monte Café para aumentar o turismo na zona. • Criação de uma Linha Verde para o Mecanismo de Gestão de Reclamações para recolha das contribuições das comunidades. • Oportunidade de estabelecer uma ligação entre o setor privado e as agências do turismo, com foco para o turismo sustentável.
23/11/2023	Praia Abade Região	16	14	30	<ul style="list-style-type: none"> • As obras realizadas pelo WACA tem uma qualidade baixa, recomendação de que no WACA+ haja mais supervisão sobre a qualidade da obra.

	Autónoma de Príncipe				<ul style="list-style-type: none"> • Preocupação pelo atraso das obras (principalmente pelo baixo número de funcionários empregados pelo empreiteiro). • O problema de acesso a inertes, sobretudo areia, tem sido uma barreira para o avanço das obras uma vez que o Governo Regional não permite a sua extração. • Descontento da comunidade com os avanços do projeto (muitas reuniões e poucos resultados). Recomendam que as obras sejam aceleradas para poder sair das zonas de risco e ser realojados nas zonas de expansão segura. • Os fiscais não estão a fiscalizar a obra, a comunidade sugere que seja criado uma equipa de fiscais residentes para informar à UGP sobre o avanço das obras e manter pressão constante.
23/11/2023	Praia Burra Região Autónoma de Príncipe	18	27	45	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupação pelo lento avanço da obra (constatam-se muitas demoras). • O problema de acesso a inertes, sobretudo areia, tem sido uma barreira para o avanço das obras uma vez que o Governo Regional não permite a sua extração. • Bom funcionamento dos Comités de Gestão de Risco, sempre presentes na comunidade e colaboram em todas as atividades. • A comunidade solicitou uma maior continuidade nas ações de limpeza nas praias e equipamento para efetuar a limpeza das praias, porque os materiais recebidos no âmbito do projeto WACA já forma todos danificados. • Satisfação pelo feedback que tem do projeto e a boa receção das suas preocupações, mas recomendam que sejam realizadas mais reuniões de auscultação pública para ser ouvidas e atendidas suas preocupações e contribuições. • Solicitação de mais esclarecimentos sobre o processo de seleção dos beneficiários das novas habitações. • Preocupação com o avanço das águas do mar na parte Sul da comunidade que continua a colocar em risco algumas habitações e bens adquiridos. • Agradeceram a intervenção feita na estrada de acesso a comunidade e recomendam que o WACA+ tenha uma componente que apoia a manutenção da via de acesso a comunidade. • Necessidade de haver acompanhamento das obras por parte de um fiscal local (comunitário).
24/11/2023	Cidade de Santo António (Região Autónoma de Príncipe)	14	4	18	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusão de zonas verdes nas novas áreas de expansão segura. • Necessidade de continuar com as consultas públicas junto das comunidades e as instituições regionais para dar oportunidade de expor os problemas que afetam à Região. • Incluir os guias turísticos no processo turístico da região Autónoma de Príncipe, realizar um bom mapeamento de todos os guias turísticos e atividades de capacitação.

					<ul style="list-style-type: none"> • Resolver os problemas de acesso aos inertes na Região Autónoma (controlo da exploração não proibição total).
25/11/2023	Ribeira Afonso	12	7	19	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção e reabilitação das obras de adaptação desenvolvidas no projeto anterior (WACA). • Recomendação para que as novas valas de drenagem projetadas tomem em consideração as valas de drenagem já existentes.
27/11/2023	Cidade de São Tomé	10	8	18	<ul style="list-style-type: none"> • Maior envolvimento por parte do setor dos Recursos Naturais e Energia no projeto para poder acompanhar as ações ligas ao setor.
28/11/2023	Praia Melão	22	18	40	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupação/descontento da população com a barreira de proteção construída (não totalmente efetiva, continua a entrar água). Solicitam que seja revisado tecnicamente. • A população gostaria que no WACA+ fossem construídas novas valas de drenagem para escoar água de chuva que continua a invadir algumas casas na parte Sul da comunidade. • Foram apresentadas pela população um conjunto de atividade que o projeto WACA+ poderia desenvolver na zona que foi aterrada no WACA, dentre elas destaca-se a construção de um mercado, um posto de saúde, pequenas barracas para os pequenos comerciantes venderem as suas mercadorias, restaurante, etc. • Implementação de um centro comunitário e um abrigo para os pescadores e palaiês (a semelhança do que existe na comunidade de Pantufo) para que na época chuvosa possam esconder-se da chuva. • Possibilidade de financiar arcas solares para as palaiês e uma câmara de gelo para conservação de pescado. • Financiamento de mais GPS para pescadores. • A demora na implementação de projeto na área implementada tem constituído um risco para os invasores que graças a comunidade tem mantido o espaço preservado.
TOTAL		125	98	223	

4.2. Resumo das necessidades das partes interessadas no projeto e dos métodos, ferramentas e técnicas para o envolvimento das partes interessadas

O Programa de Envolvimento das Partes Interessadas abaixo descreve o processo de envolvimento, os métodos, incluindo a sequência, os tópicos das consultas e as partes interessadas alvo.

Tabela 6: Plano de Envolvimento das Partes Interessadas

Fase	Tópico para a consulta	Método usado	Cronograma	Partes interessadas alvo	Responsabilidade
Preparação do projeto	Apresentação do projeto e receber feedback sobre as atividades do projeto, potenciais riscos ambientais e sociais, mecanismo de gestão de reclamações/sugestões	Encontros presenciais com as partes interessadas; Apresentação verbal, e Discussões em plenário	20 ao 28 novembro 2023	Comunidades (Malanza, Ribeira Afonso, Praia Melão e Micoló na ilha de São Tomé e Praia Abade e Praia das Burras na ilha do Príncipe) (Ver Tabela 3)	Especialista Social e o Especialista Ambiental da UGP
	Apresentação do projeto e receber feedback sobre as atividades do projeto (Objetivo, quadro de indicadores, componentes, potenciais risco ambientais e sociais, VBG e Mecanismo de reclamação/sugestão)	Reuniões formais com os <i>stakeholders</i> institucionais na Região Autónoma do Príncipe; Apresentação <i>Power Point</i> ; Discussões em plenários.	25 novembro 2023	Stackeholders institucionais regional (Infraestrutural, Direção Regional do Ambiente, Direção Regional do Turismo e Hotelaria, Direção das Floresta e Biodiversidade, Serviço Nacional de Proteção Civil e Bombeiro, CONPREC, representante da comunidade de Hospital Velho, representante da comunidade de Chimaloa, representante da Associação dos Guias Turísticas e Sociedade Civil) (Ver Tabela 3)	Especialista Social e o Especialista Ambiental da UGP
	Apresentação do projeto e receber feedback sobre as atividades do projeto (Objetivo, quadro de indicadores, componentes, potenciais risco ambientais e sociais, VBG e Mecanismo de reclamação/sugestão)	Reuniões formais com os <i>stakeholders</i> institucionais na ilha de São Tomé; Apresentação <i>Power Point</i> , e Discussões em plenários.	27 novembro 2023	<i>Stakeholders</i> institucionais (Direção Geral do Ambiente e Ações Climáticas, Direção Geral de Turismo e Hotelaria, Instituto Nacional de Meteorologia, Direção das Pescas, CONPREC, ONG MARAPA, Comité Local de Gestão de Risco e Catástrofes, Direção Geral do Recursos Naturais e	Especialista Social e o Especialista Ambiental da UGP

Fase	Tópico para a consulta	Método usado	Cronograma	Partes interessadas alvo	Responsabilidade
				Energia, Capitania dos Portos e Guarda Costeira.	
	Apresentação do projeto e receber feedback sobre as atividades do projeto, potenciais riscos ambientais e sociais, mecanismo de gestão de reclamações/sugestões	Encontros presenciais com as partes interessadas; Apresentação verbal; Discussões em plenários; Discussões em grupos focais (mulheres, jovens e idosos)	Janeiro à fevereiro 2024	Comunidade costeira alvas, ONG's locais Grupos vulneráveis	Gabinete de consultoria Especialista Social e o Especialista Ambiental da UGP
Implementação do Projeto	Apresentação dos subprojectos e obtenção de opiniões e preocupações relativas ao mesmo (possíveis riscos, medidas de mitigação, etc.) no início e durante as obras	Reuniões virtuais e presenciais, correspondência por telefone, e-mail, discussões em mesas redondas.	Março de 2024 à Dezembro de 2028	Representantes do Governo (DGAAC, DGTH, INM, SMF, SNPCB, DGRNE, GC, Capitania dos Portos, DP), ONG's em representação dos grupos vulneráveis (mulheres, raparigas e rapazes adolescentes, mulheres entre outros).	Especialista Social e o Especialista Ambiental da UGP
	Consultas semestrais durante a fase de Implementação	Anúncios, Reuniões públicas de consulta e discussões de grupos focais	Março de 2024 à Dezembro de 2028	Comunidade Educativa no Ensino Superior, Associações, ONGs, Entidades públicas, Embaixadas e grupos vulneráveis.	Especialista Social e o Especialista Ambiental da UGP
	Apresentação do projeto e receber feedback sobre as atividades do projeto, potenciais riscos ambientais e sociais, mecanismo de gestão de reclamações/sugestões	Reuniões presenciais, correspondência por telefone, e-mail, discussões em mesas redondas. Enviar um inquérito via online (Turismo)	Março de 2024 à Dezembro de 2028	Stakeholders em turismo sustentável (Direção Geral de Turismo e Hotelaria, Sociedade civil no geral; Associação Santomense de Turismo, Plataforma de Turismo Responsável e Sustentável (PTRS); Agência de Promoção do Comércio e do Investimento (APCI))	Especialista Social e o Especialista Ambiental da UGP

4.3. Estratégia proposta para incorporar os pontos de vista dos grupos vulneráveis

O projeto procurará obter os pontos de vista dos Grupos vulneráveis identificados acima e implementará os métodos ou estratégias adaptados para uma plena inclusão.

Tabela 7: Estratégias de Comunicação para Grupos Vulneráveis

Grupo vulneráveis	Estratégia de comunicação e inclusão
Pessoas analfabetas	Usar a língua local, com apoio dos membros dos Comitês de Gestão Risco que dominam melhora língua local. Material visual e uso de mensagens radiofônicas.
Mulheres viúvas e chefes de família	Uso de linguagem simples e adaptado. Organização de Grupos Focais específicos para fomentar a sua participação.
Jovens de gravidez precoce	Uso de linguagem simples e adaptado. Organização de Grupos Focais específicos para fomentar a sua participação.
Idosos	Usar a língua local, com apoio dos membros dos Comitês de Gestão Risco que dominam melhora língua local. Material visual. Linguagem adaptado.
Pessoas com deficiência	Linguagem gestual/intérpretes para as pessoas surdas. Convocatória de reuniões em locais sem barreiras arquitectónicas. Grupos focais
Crianças	Grupos focais específicos quando for preciso a participação das crianças. Linguagem adaptado para melhor compreensão dos menores.

5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAR O ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

5.1. Arranjos de implementação e Recursos

A UGP (principalmente o Especialista Social com apoio do Especialista Ambiental) será responsável pelas atividades de envolvimento das partes interessadas, supervisionada pelo diretor da UGP. Todas as atividades serão documentadas através de atas da reunião, fotografias e listas de presença, que serão custodiadas pela UGP.

O orçamento para o PEPI é de 66.600,00 USD,00 constituindo parte integrante das atividades da componente 3 do Projeto.

Tabela 8: Quadro orçamental para implementação do PEPI

Rúbricas	Quantidade	Custos unitários	Vezes	Custostotais
1. Consultas/ Planeamento participativo, reuniões de tomada de decisões				
<i>1a. Reuniões de lançamento do projeto</i>	3	100	3	900,00
<i>1b. Organização de grupos de discussão</i>	10	200	1	1200,00
3. Campanhas de comunicação				
<i>3a. Cartazes, folhetos</i>	5	120	1	600,00
<i>3b. Campanha nas redessociais e TVS e Radio</i>	1	200	12	2400,00
4. Formações				
<i>4a. Formação sobre questões sociais/ambientais para o pessoal da UGP e dos empreiteiros</i>	6	30	4	600,00
<i>4b. Formação sobre violência com base no género (VBG) para o pessoal da UGP e dos empreiteiros</i>	5	30	4	600,00
5. Inquéritos aos beneficiários				
<i>5a. Inquérito sobre a perceção a meio e no final do projeto</i>	15	100	1	1500
6. Mecanismo de Gestão de Reclamações				
<i>6a. Formação dos Comitês de Resolução</i>	33	20	1	660
<i>6b. Material de comunicação do Mecanismo</i>	12	300	1	3600
<i>6c. Sistema de informação do Mecanismos – Base de Dados de Registro (criação ou manutenção)</i>	6	500	12	36000
<i>6d. Subsídios aos responsáveis pela gestão de reclamação</i>	31	50	12	18, 600,00
ORÇAMENTO				66 660, 00

6. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O projeto WACA tem um mecanismo de resolução de sugestão, reclamações e opinião, que será adaptado para o WACA+, servirá também, como canal de comunicação entre o projeto e as partes interessadas para receber os seus feedbacks e tratar as reclamações relacionadas com as atividades do projeto que pode ser continuado e melhorado. Especificamente, proporciona um processo transparente e credível para resultados justos, eficazes e

duradouros. O mecanismo em ação cria confiança e cooperação como componente integrante de uma consulta comunitária mais ampla que facilita ações corretivas.

6.1. Descrição do Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR)

Todas as pessoas têm direito de apresentar ou comunicar suas sugestões, reclamações ou questionamentos. Para facilitar esse processo o projeto WACA+ estabelecerá diversos canais: reclamações/sugestões escrito à equipa do projeto recorrendo a formulários não específicos, colocadas dentro da caixa disponibilizado na comunidade, apresentando verbalmente aos membros de comités de gestão de reclamação formados para o efeito de recolha destas informações, através dos líderes tradicionais das comunidades, entre outros.

No âmbito do MGR, existem também procedimentos específicos para os trabalhadores (directos e indirectos) do projeto. O funcionamento do MGR específicos para os trabalhadores estará descrito no Procedimento de Gestão de Mão de Obra anexo ao Quadro de Gestão Ambiental e Social do Projeto.

Quem pode apresentar uma reclamação

1. Um ou mais indivíduos localizados na área de impacto do projecto, ou que tenham interesse económico em uma área afectada.
2. Qualquer uma pessoa ou organização podem apresentar uma queixa solicitando uma análise de conformidade.

Como apresentar uma reclamação

1. A queixa pode ser apresentada nem formato escrito colocada dentro da caixa de reclamação disponível nas comunidades, ou formar oral ou escrito aos membros dos comités de gestão de reclamação eleitos e treinados para receber nas comunidades.
2. O Reclamante pode identificar-se ou não e se for em caso de entidade ou reclamante que não sabe escrever precisa dar autorização para apresentar a queixa em seu nome.
3. Em caso de pedido que a sua identidade, de alguns ou de todos os indivíduos seja mantida em sigilo. O pedido de confidencialidade e os motivos do pedido devem ser enviados junto com a reclamação.
4. Os especialistas Social e Ambiental do Projecto se comunicará diretamente com o Reclamante, conforme necessário e apropriado, e manterá informado sobre a situação da reclamação.

A reclamação quando dá entrada, dois ou três dias depois o reclamante é informado que a sua queixa chegou ao destino e que receberá o devido tratamento, caso seja uma reclamação anónima, uma nota é colocada com informação sobre a reclamação em causa e o prazo para sua resolução. As reclamações/sugestões orais são transmitidas aos membros de Comitê de

Gestão de reclamação que por sua vez transmite ao Especialista Social da UGP ou aos animadores comunitários do projeto. O assunto é tratado na reunião interna do UGP do WACA+ com toda equipa para se desenhar soluções para atender a reclamação, de seguida é posta em funcionamento acção para resolver a questão (excepto as possíveis reclamações por EAS/AS).

Uma caixa recepção de sugestão, reclamação ou questionamento será colocada em todas comunidades alvos de intervenção do projecto WACA+, nela são depositadas todas inquietações que afetam a qualquer elemento da comunidade. Esta caixa é verificada todas as semanas pelos membros de comités de gestão de reclamação existentes nas comunidades.

Caso seja encontrada alguma reclamação dentro da caixa, se for identificada, a primeira acção é entrar em contacto com o reclamante num período máximo de dois ou três dias, para lhe informar que a sua reclamação foi bem-recebida que acções irão ser implementadas para resolução da questão. Em caso do reclamante não estar satisfeito, o mesmo será informado de que pode recorrer a via legal e também ao Serviço de Resolução de Reclamações do Banco Mundial. Se se tratar de uma reclamação improcedente, isto é, não é elegível para o **MGR**, porque não atende aos critérios básicos de elegibilidade, não diz respeito as intervenções do projeto ou porque outro mecanismo que não está relacionada com o projeto, o queixoso é comunicado de que a sua reclamação não é abrangida pelas intervenções do projeto como tal, não merecerá o tratamento do Projeto e o assunto fica, assim encerrada (ver quadro resumo do passo a passo abaixo,).

O Projeto terá outras medidas para tratar reclamações sensíveis e confidenciais, incluindo as relacionadas com a exploração e abuso/assédio sexual (EAS/AS), em conformidade com a Nota de Boas Práticas do FSE do Banco Mundial sobre EAS/AS. Para este tipo de reclamações, a resposta deve consistir em encaminhamento imediato a serviços médicos, legais e psicossociais e acompanhamento e apoio ao sobrevivente para aceder aos serviços que ela ou ele aceita (Ver quadro resumo no Anexo 3).

Tabela 9: Aspectos operacionais do MGR

ASPECTOS OPERACIONAIS DO MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES			
Passo	Descrição do Processo	Prazo	Responsabilidade
1.- Aceitação das Reclamações e acuso de recepção	<p>As queixas podem ser apresentadas através dos seguintes canais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caixas de reclamações ou sugestões localizadas dentro da comunidade e perto da área de intervenção do projeto • Serviço de mensagens curtas (SMS) para 00239 9931713 e 00239 9971692 • Correio eletrónico: <i>oliviodiogo19@gmail.com</i> • Presencialmente junto aos pontos focais designados e formados que estarão presentes nas comunidades alvos da intervenção do projeto 	Acuse de recepção: 5 dias	<p>Especialistas Social e Ambiental da UGP</p> <p>Membros dos comités de gestão de reclamação</p>
2.- Classificação e Tratamento	Todas as Sugestões, questões e queixas recebidas são encaminhadas para UGP; registadas no programa Rush ou categorizadas de acordo com os seguintes tipos de queixas: Elegíveis, Não Elegíveis	Após recepção da reclamação	<p>Especialistas Social e Ambiental da UGP</p> <p>Comité de Gestão de Reclamação</p>
3.- Verificação e Investigação	A investigação da queixa é conduzida pela equipa dos Especialistas Social e Ambiental da UGP	No prazo de 10 dias úteis	Comité de Reclamações composto por duas Mulheres e um homem membros de Comités de Gestão de risco já constituídos nas comunidades
4- Resolução	A proposta de resolução é formulada por uma equipa constituída pelos membros do Comité de gestão de reclamação, os especialista Social e Ambiental e em alguns caso na	20 dias	Especialistas Social e Ambiental da UGP

	<p>presença de Vereador da Câmara distrital e comunicada ao reclamante pela mesma via em que apresentou a reclamação ou sugestão de seguida é apresentado numa reunião alargada com toda a população da comunidade que quiser tomar parte da reunião</p>		Membros dos comités de gestão de reclamação
<p>5.- Monitoria e Avaliação</p>	<p>É recolhido o feedback dos reclamantes relativamente à sua satisfação com a resolução das reclamações logo que forem tomadas as medidas de mitigação.</p> <p>Após a conclusão, o Responsável pela Resolução de Queixas emitirá um relatório de conclusão de solução de problemas descrevendo as questões levantadas na reclamação; os métodos utilizados na Iniciativa; e os resultados da Iniciativa, incluindo quaisquer questões que permaneçam pendentes.</p>	5 dias	Especialistas Social e Ambiental da UGP
<p>7.- Processo de recurso</p>	<p>Caso o reclamante não esteja satisfeito com a sua reclamação o mesmo será aconselhado a recorrer a instâncias judiciais para apresentar a sua reclamação</p>		Especialistas Social e Ambiental da UGP
<p>8.- Capacitação</p>	<p>Capacitação dos Pontos Focais</p> <p>Capacitação dos especialistas sociais e da fiscalização</p>	<p>No início das funções e refrescamento periodicamente (duas vezes por ano)</p> <p>No início das obras</p>	Especialistas Social e Ambiental da UGP

7. MONITORIA E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS

7.1. Resumo da forma como o PEPI será monitorizado e comunicado

Tabela 10: Quadro de Monitoria do PEPI

Questões-chave da avaliação	Questões específicas de avaliação	Indicadores potenciais	Métodos de recolha de dados
<p>MGR: Em que medida as partes afetadas pelo projeto dispuseram de meios acessíveis e inclusivos para apresentar questões e reclamações/sugestões?</p> <p>A UGP respondeu e geriu essas reclamações/sugestões?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • As partes afetadas pelo projeto estão a levantar questões, reclamações/sugestões? • Qual é a rapidez/eficácia com que as reclamações/sugestões são resolvidas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de canais ativos para a recepção de reclamações (E.g.: Caixa de Reclamações; Kobotoolbox, linha telefónica, outras) • Número de pontos focais para gestão de reclamação ativos na comunidade • Número de reuniões comunitárias realizadas • Nº de reclamações/sugestões apresentadas trimestralmente • Tempo médio para resolução das reclamações/sugestões • Percentagem de reclamações/sugestões resolvidas, desagregadas por categoria de reclamação, género, idade e localização do reclamante • Número de reclamações/sugestões apresentadas pelos trabalhadores, desagregadas por género dos trabalhadores e local de trabalho, resolvidas dentro de um prazo especificado. • Número de casos de EAS/AS comunicados nas zonas do projeto, que foram encaminhados para apoio sanitário, social, jurídico e de segurança, de acordo com o processo de encaminhamento em vigor. 	<p>Ferramenta kobotoolbox</p> <p>Reuniões comunitárias;</p> <p>Registos dos Pontos Focais</p>

<p>Impacto da participação das partes interessadas na conceção e execução do projeto:</p> <p>Como é que as atividades de participação fizeram a diferença na conceção e execução do projeto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Houve interesse e apoio para o projeto? • Foram feitos ajustes durante a conceção e a execução do projeto com base nas reações recebidas? • A informação prioritária foi divulgada às partes relevantes ao longo do ciclo do projeto? 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de participantes na consulta das partes interessadas nas diferentes etapas do projeto desagregado por sexo, idade e localização • Número de ações tomadas atempadamente em resposta às reações recebidas durante as sessões de consulta com as partes afetadas pelo projeto. • Número de reuniões de consulta e debates públicos em que as reações e recomendações recebidas se refletem na conceção e execução do projeto. • Número de reuniões com as pessoas vulneráveis no projeto desagregadas por sexo, idade e localização 	<p>Encontros com as comunidades em geral</p> <p>Reuniões como os membros dos Comitês Locais de Gestão de Risco e catástrofe nas comunidades</p> <p>Encontro/reunião com os membros de gestão das caixas de reclamações nas comunidades</p> <p>Encontro/Reunião com os grupos mais vulneráveis identificados pelo projeto</p> <p>Lista de participação nos encontros desagregado por sexo, idade e localização</p> <p>Encontros com os stakeholder institucionais</p> <p>Inquéritos de satisfação realizado</p> <p>Entradas nos meios de comunicação social/tradicionais sobre os resultados do projeto</p>
---	---	---	--

<p>Eficácia da implementação:</p> <p>As atividades de envolvimento das partes interessadas foram eficazes na implementação?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • As atividades foram executadas como planeado? Porquê ou porque não? • A abordagem de envolvimento das partes interessadas incluiu grupos desagregados? Porquê ou porque não? 	<ul style="list-style-type: none"> • Percentagem de atividades do PEPI implementadas. • Principais obstáculos à participação identificados com os representantes das partes interessadas. • Número de ajustes efetuados na abordagem de envolvimento das partes interessadas para melhorar o alcance, a inclusão e a eficácia dos projetos. 	<p>Estratégia de comunicação (calendário de consultas)</p> <p>Discussões periódicas de grupos de discussão</p> <p>Reuniões presenciais e/ou discussões em grupo com grupos vulneráveis ou seus representantes</p>
--	---	--	---

7.1. Apresentação de relatórios aos grupos de partes interessadas

O PEPI será revisto e atualizado periodicamente, conforme necessário, no decurso da execução do Projeto. Os relatórios trimestrais e os relatórios internos sobre reclamações, inquéritos e incidentes relacionados com o público, juntamente com o estado de implementação das ações corretivas e preventivas associadas, serão elaborados pelo Especialista Social do WACA+ e apresentados à coordenação do Projeto.

Estes relatórios constituirão um mecanismo para avaliar o número e a natureza das reclamações e dos pedidos de informação, bem como a capacidade do Projeto para lhes dar resposta de forma atempada e eficaz.

As informações sobre as atividades realizadas pelo Projeto durante o ano podem ser transmitidas às partes interessadas através da página web do WACA+ e outros suportes (e-mails, quadro de aviso, redes sociais e outros).

ANEXO 1: RESUMO DAS ATAS DAS CONSULTAS

Partes interessadas (grupo ou indivíduo)	Resumo dos contributos	Resposta da equipa do projeto
Membros da Comunidade de Micoló (residentes na Comunidade) Micoló (21/11/2023)	<ul style="list-style-type: none"> *A barreira de proteção veio aliviar bastante a situação de vida da população, mas existe uma parte que ainda carece de intervenção *Quando começara as obras de construção as casas? *Quando ficará concluída a escola? *Como ficará o problema de acesso a zona de expansão segura? 	<ul style="list-style-type: none"> *As obras de construções de casas estão enquadradas dentro das atividades do WACA+ * A escola terá o seu termino no tempo oportuno para entrada em vigor antes do início do ano lectivo 2024
Stakeholders do Sector do Turismo Cidade de São Tomé (22/11/2023)	<ul style="list-style-type: none"> * Recuperação do Marco de Anambo e transformá-lo num ponto turístico de excelência * Melhorar a rota de Monte Café-Cascata de São Nicolau, que é um “producto” turístico importante e com muita história *Malanza também tem uma rota, mas precisa de melhorias *Como deixar mais benefícios para a comunidade local? *Praia Melão tem ruínas de antigo forte (reabilitar) *É necessário criar serviços para zonas com potencial turístico *Há muitos mercados (financiados por doadores) abandonados *É necessário encorajar iniciativas do sector privado *A gestão dos resíduos é um grande problema (por exemplo, na entrada das comunidades) *STP tem muitas coisas interessantes que não são exploradas *A requalificação das infraestruturas é muito importante 	<ul style="list-style-type: none"> *As acções serão tomadas em conta e depois da avaliação poderão ser incluídas no plano de ação do novo Projeto WACA+ *O Projecto quer potencializar o que já existe
Membros da Comunidade de Praia Abade (residentes na Comunidade) Praia Abade Região Autónoma de Príncipe (23/11/2023)	<ul style="list-style-type: none"> *Os atrasos das obras não correspondem às expectativas * O empreiteiro tem pouco pessoal a trabalhar nas obras, o que tem contribuído para o atraso das obras * As ondas do mar continuam a invadir as casas * Deve ser criada uma equipa de fiscalização local permanente para acompanhar as obras 	<ul style="list-style-type: none"> *O atraso deve-se sobretudo a alguns aspetos como a falta de acesso a materiais inertes e outros
Membros da Comunidade de Praia Burra (residentes na Comunidade)	<ul style="list-style-type: none"> * As obras se encontram a avançar com muito atraso – é preciso acabar as casas e/ou trocar empreiteiro *Maior esclarecimento é necessário sobre o processo de identificação das pessoas para beneficiar das novas habitações 	<ul style="list-style-type: none"> *A empresa tem enfrentado algumas dificuldades, por isso tem se verificado atrasos nas obras

Praia Burra -Região Autónoma de Príncipe (23/11/2023)	*Por que alguns recebem casa, e outros não? *Moradores de boca de pântano e boca de praia não incluídos? *Deve melhorar a manutenção da estrada * Há lixo na comunidade e alguns não ajudam a limpar	
Representantes de instituições da RAP (sectores de recursos naturais e turismo) Cidade de Santo António (Região Autónoma de Príncipe) (24/11/2023)	*Maior intervenção dos habitantes locais na criação de emprego *O Projecto deve contribuir para a melhoria na vida das pessoas, sobretudo as de baixa renda *As comunidades costeiras têm sofrido com as alterações climáticas *As crianças sofrem com as inundações *Apoio a empreendedores de turismo: importante fazer inquérito/levantamento e ouvir as pessoas *“Casamento” com turismo vai ajudar *O deslocamento (por ex., de uma barraca) afeta muito a uma família	
Membros da Comunidade de Ribeira Afonso (residentes na Comunidade) Ribeira Afonso (20/11/2023)	*A intervenção vai ajudar a ultrapassar um grande problema da comunidade *A melhor forma de comunicação deve ser através da radio local	* Apesar das várias tentativas de encontrar um local disponível para criação de zonas de expansão segura o projecto não obteve êxito
Representantes de instituições parceiras (Direção de Ambiente, Marinha e outros) Cidade de São Tomé 27/11/2023	*Maior cooperação entre as instituições parceiras de implementação do Projeto WACA+ *Preocupação pelo uso de inertes e o impacto no ambiente *Acesso a Capacitação por parte dos parceiros de implementação *Maior Fiscalização das obras *Requalificação das praias é muito importante	
Membros da Comunidade de Praia Melão (residentes na Comunidade) Praia Melão (28/11/2023)	*Realizar intervenção semelhante a Pantufo *Fazer um centro para jovens se divertirem e ao mesmo tempo que sirva de proteção contra a chuva *Os registos das embarcações devem ser feitos no mês de janeiro como anteriormente era feito *Revisar o desenho técnico/intervenção da barreira implementada pelo WACA *Preocupação sobre os prazos de implementação da área de mercado (iniciada no WACA)	*Os técnicos irão rever o desenho da barreira para melhorar conforme sugestões da comunidade

- As fotografias e listas de presença estão nos arquivos da UGP, para consulta em caso de auditorias, etc, mas em não publicadas por política de protecção de dados

ANEXO 2: FLUXOGRAMA FUNCIONAMENTO DO MGR

PASSO 1: RECOLHA DAS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

- ✘ Colocação na caixa de reclamação e sugestão
- ✘ Entrega por escrito ao comité de recepção de queixas
- ✘ Ou conversando com o comité de recepção de queixas e reclamação

PASSO 2: REGISTO E CATEGORIZAÇÃO

- ✘ Sugestões e reclamações elegíveis
- ✘ Sugestões e reclamações não elegíveis

PASSO 3: CONFIRMAÇÃO

- ✘ No caso de sugestões ou reclamações não elegíveis Prazo máximo: 05 dias úteis a partir da recepção do conteúdo o queixoso será informado da improcedência da mesma
- ✘ No caso de sugestões, consultas ou pedido de esclarecimento Prazo máximo: 15 dias úteis a partir da recepção
- ✘ No caso de queixas ou reclamações elegíveis. Prazo máximo: 10 dias úteis a partir da recepção
- ✘ Conteúdo: convocar uma reunião com as partes envolvidas num prazo máximo de 5 dias úteis desde a notificação para procurar solução amigável Responsável: O ponto focal (SMS, carta, pessoalmente)

PASSO 4: VERIFICAÇÃO, INVESTIGAÇÃO E RESOLUÇÃO

- ✘ Reclamações anónimas
- Uma investigação será desencadeada com os outros actores e procura-se uma solução a nível comunitário ou técnico, que será difundida pelos canais de maior difusão na comunidade (rádio comunitária, reuniões ...) e implementada da maneira mais efectiva e que proteja a identidade do reclamante.

PASSO 5: IMPLEMENTAÇÃO DAS ACÇÕES ACORDADAS

- ✘ Os comités de recepção das queixas e o Expert Social do projecto junto com os responsáveis do poder local e regional tomarão as acções necessárias para implementar os acordos alcançados dentro de 15 dias úteis contado da assinatura do mesmo.
- ✘ No caso de acordos que requeiram modificações permanentes ao projecto e seus sistemas ou processo, ou medidas que requerem mais tempo ou várias actividades, o acordo incluirá um plano de acção com o respectivo calendário.
- ✘ O acordo deverá também indicar: o orçamento necessário e os atores responsáveis por cada actividade

PASSO 6: MONITORIA E AVALIAÇÃO

- ✘ A monitoria é o processo de seguimento das reclamações e sugestões de sua resolução que serve para:
- ✘ Conhecer o número e tipo de reclamações/sugestões para tomar acções proactivas para evitar reclamações futuras
- ✘ Saber a efectividade do **MGR** em termos de: sua utilização (número, tipo, origem de casos, tendências) sua eficiência (respostas e conclusões dentro dos prazos)
- ✘ A avaliação consiste em analisar as informações disponíveis sobre as reclamações para tomar decisões estratégicas e operacionais na implementação dos projectos e decisões políticas para evitar acções que ocasionem reclamações similares no futuro.