



República de Moçambique

# MINISTÉRIO DA SAÚDE

INVESTINDO NO DESENVOLVIMENTO INCLUSIVO DO CAPITAL HUMANO NO  
NORTE DE MOÇAMBIQUE (P175298)

PLANO DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS (PEPI)  
(DRAFT)

Agosto de 2021

## Índice

Acrónimos e Abreviaturas.....	3
1 Introdução e Antecedentes.....	4
2 Identificação e análise das partes interessadas.....	6
2.1 Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis.....	11
3 Resumo do envolvimento das partes interessadas realizado durante a preparação do projecto.....	12
4 Programa de Envolvimento de Partes Interessadas .....	12
4.1 Princípios orientadores e abordagem.....	12
4.2 Estratégias e métodos para a divulgação de informação .....	13
4.3 Estratégias e métodos para o envolvimento das partes interessadas.....	17
4.4 Estratégia proposta para incorporar o ponto de vista dos grupos vulneráveis.....	20
5 Recursos e Responsabilidades para a implementação de actividades de envolvimento das partes interessadas .....	21
5.1 Recursos .....	21
5.2 Funções e responsabilidades de gestão.....	22
6 Mecanismo de Queixas e Reclamações (MQR).....	23
6.1 Descrição do Mecanismo de Diálogo e Reclamações .....	23
7 Monitorização e relatórios.....	25
7.1 Apresentação de relatórios aos grupos de interessados.....	26

### Lista de Tabelas

Tabela 1 – Partes Interessadas e Afectadas pelo Projecto .....	7
Tabela 2- Estratégias propostas para a divulgação de informação.....	15
Tabela 3 – Métodos a utilizar no envolvimento de partes interessadas, nas fases de Preparação e Implementação do Projecto.....	18
Tabela 4 – Possíveis barreiras e estratégias para envolvimento de grupos vulneráveis, a explorar e detalhar na Avaliação Social focada em Grupos Vulneráveis .....	20
Tabela 5 – Estimativa orçamental para a implementação do PEPI.....	21

## **Acrónimos e Abreviaturas**

APE	Agentes Polivalente Elementar
BM	Banco Mundial
GdM	Governo de Moçambique
INAS	Instituto Nacional de Acção Social
MGCAS	Ministério do Género, Criança e Acção Social
MINEDH	Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano
MISAU	Ministério da Saúde
MGR	Mecanismo de Gestão de Reclamações
NAS	Normas Ambientais e Sociais
OBC	Organização de Base Comunitária
ONG	Organização Não Governamental
PEPI	Plano de Envolvimento de Partes Interessadas
PI&A	Partes Interessadas e Afectadas
QAS	Quadro Ambiental e Social
QGAS	Quadro de Gestão Ambiental e Social
QPR	Quadro de Política de Reassentamento
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância
US	Unidade Sanitária
VBG/EAS	Violência Baseada no Género, Exploração e Abuso Sexual

## 1 Introdução

O Governo de Moçambique, através do Ministério da Saúde (MISAU), em colaboração com o Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano (MEDH) e o Ministério do Género, Criança e Acção Social (MGCAS) está a preparar o **Projecto Investindo no Desenvolvimento Inclusivo do Capital Humano no Norte de Moçambique** (PCHN ou o Projecto), a ser financiado pelo Banco Mundial, através da Associação Internacional de Desenvolvimento.

O Projecto será implementado na Região Norte de Moçambique, que regista níveis de pobreza multidimensional superiores (68%), comparativamente com regiões Centro e Sul do país (64% e 19% respectivamente)<sup>1</sup>. Desastres climáticos (como o ciclone Kenneth que fustigou a região em 2019), o alastramento da pandemia COVID 19, os conflitos armados perpetrados por insurgentes e consequente deslocamento de população das zonas afectadas, têm vindo a deteriorar as condições de vida da população e a aumentar a sua vulnerabilidade social.

O Projecto irá abranger as Províncias de Cabo Delgado, Nampula e Niassa, conforme apresentado abaixo na Figura 1. A selecção de distritos priorizou aqueles que apresentam níveis mais elevados de multipobreza e maior número de deslocados internos, visando a melhoria das condições de vida de deslocados e comunidades hospedeira. De destacar que o projecto não terá qualquer actividade em áreas que estejam com conflito armado/insurgência.

O PCHN tem como objectivo melhorar o acesso inclusivo a serviços sociais de qualidade e a oportunidades de desenvolvimento, impulsionado pela comunidade, em distritos alvo da Região Norte, e reforçar a capacidade institucional dos sectores da saúde, educação e protecção social da região.

O Projecto irá incluir as seguintes componentes:

**Componente 1: Reforço das instituições de capital humano descentralizadas e baseadas na comunidade**, que fortalecerá as instituições para um melhor desenvolvimento humano e melhorar o acesso aos serviços básicos. Será acompanhada pela promoção de um modelo de Desenvolvimento Dirigido pela Comunidade, em parceria com ONGs e OBCs, que irá complementar os serviços prestados pelo Estado, canalizando e investindo recursos em projectos que colmatam lacunas existentes de prestação de serviços sociais básicos. Os subprojectos financiados poderão incluir serviços básicos de saúde, água e saneamento, e educação, bem como modos de vida resilientes.

**Componente 2: Melhoria do acesso equitativo aos serviços sociais básicos**, compreende:

*Subcomponente 2.1: Apoiar as famílias a incrementar investimentos em saúde e educação dos seus membros*, através da expansão do programa de apoio social directo dirigido aos mais vulneráveis

*Subcomponente 2.2: Promover o desenvolvimento da primeira infância*, incluindo a criança de espaços para a primeira infância, identificação de crianças com necessidades especiais e intervenções na área da nutrição.

*Subcomponente 2.3: Promover as habilidades de vida das raparigas e jovens e melhorar a inclusão social e económica*

---

<sup>1</sup> MEF/DEEF (2016). Pobreza e bem-estar em Moçambique: Quarta Avaliação Nacional – Inquérito ao Orçamento Familiar 2014/2015

**Componente 3: Implementação, monitorização e avaliação de projectos**, irá compreender apoio e assistência técnica à implementação do projecto, a ser liderada pela Unidade de Implementação do Projecto

**Componente 4: Componente de Contingência de Resposta a Emergências (Contingency Emergency Response Component - CERC)** incluída para fornecer os meios para apoiar o destinatário no caso de uma necessidade potencial de recuperação dos mecanismos de acesso aos serviços básicos.

A inserir

*Figura 1 – Distritos abrangidos pelo Projecto Investindo no Desenvolvimento Inclusivo do Capital Humano no Norte de Moçambique*

O Projecto de Capital Humano para o Norte está a ser preparado no âmbito do Quadro Ambiental e Social (QAS) do Grupo Banco Mundial que compreende dez Normas Ambientais e Sociais (NAS). De acordo com a *Norma Ambiental e Social NAS 10*, referente ao *Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações*, as agências de implementação devem fornecer aos interessados informação oportuna, relevante, compreensível e acessível, e consultá-los de uma forma culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, coacção, discriminação e intimidação, sendo requerida a preparação de um Plano de Envolvimento de Partes Interessadas (PEPI).

O presente documento constitui o PEPI do Projecto de Capital Humano para o Norte, elaborado tendo em consideração os requisitos da NAS10, bem como o estabelecido da legislação nacional sobre participação pública, designadamente na Lei do Direito à Informação (Lei nº 34/2014, de 31 de Dezembro), no Regulamento sobre o Processo Regulamento sobre o Processo de Avaliação de Impacto Ambiental (Decreto nº 54/2015, de 31 de Dezembro), no Regulamento sobre o Processo de Reassentamento Resultante de Actividades Económicas (Decreto nº 31/2012, de 8 de Agosto) e a Directiva Geral para o Processo de Participação Pública no processo de Avaliação de Impacto Ambiental (Diploma Ministerial nº 130/2006, de 19 de Julho).

O PEPI tem como objectivo geral definir um programa para o envolvimento das partes interessadas, divulgação e consulta pública de informação, ao longo de todo o ciclo do projecto. O PEPI descreve as formas como a equipa do projecto irá comunicar com as partes interessadas e afectadas (PI&A) e inclui um mecanismo através do qual as pessoas podem levantar preocupações e receber retornos, ou apresentar queixas sobre o projecto e quaisquer actividades relacionadas com o projecto.

Durante a elaboração desta versão Preliminar do PEPI foram considerados contributos de partes interessadas captados em reuniões realizadas durante a preparação do Projecto, nomeadamente ONGs de desenvolvimento e agências humanitárias, que actuam na Região Norte (CARE, OXFAM, WFP, UNICEF), conforme apresentado no Capítulo 3. Esta versão preliminar do PEPI será divulgada nas plataformas do Banco Mundial e MISAU, MEDH e MGAS e apresentada em reuniões de consulta, sendo os contributos integrados na versão final.

## 2 Identificação e análise das partes interessadas

Para efeitos de um envolvimento eficaz e adaptado é essencial efectuar previamente a identificação das partes interessadas e afectadas pelo projecto, identificando os seus interesses, possíveis papéis e grau de influência no projecto. Para tal as partes interessadas e afectadas são divididas nas seguintes categorias principais:

- *Partes afectadas* - pessoas, grupos e outras entidades dentro da Área de Influência do Projecto que são potencialmente directamente afectadas pelo projecto e/ou que foram identificadas como mais susceptíveis a mudanças associadas ao projecto, que precisam, portanto, de estar estreitamente envolvidas na identificação dos impactos e do seu significado, bem como na tomada de decisões sobre medidas de mitigação e de gestão;
- *Partes Interessadas* - indivíduos/grupos/entidades que podem não sofrer impactos directos do projecto, mas que consideram ou percebem que os seus interesses são afectados pelo projecto e/ou que podem afectar o projecto e o processo da sua implementação de alguma forma; e
- *Indivíduos ou Grupos Desfavorecidos/Vulneráveis* - pessoas que podem ser desproporcionadamente afectadas ou ainda mais desfavorecidas pelo projecto em comparação com quaisquer outros grupos devido ao seu estatuto vulnerável <sup>2</sup>, e que podem exigir esforços especiais de envolvimento para assegurar a sua representação equitativa na consulta e no processo de tomada de decisão associado ao projecto.

Na tabela seguinte são listadas as PI&As identificadas relativamente a este Projecto, a sua possível participação/interacção com o Projecto e interesses, nível de influência e de interesse. Esta tabela deverá ser continuamente actualizada durante o ciclo do projecto.

---

<sup>2</sup> O estatuto vulnerável pode provir da raça, nacionalidade, origem étnica ou social, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou outra, propriedade, idade, cultura, nível de alfabetização/educação, doença, deficiência física ou mental, pobreza ou desvantagem económica de um indivíduo ou grupo, e dependência de recursos naturais únicos.

Tabela 1 – Partes Interessadas e Afectadas pelo Projecto

Intervenientes	Possível participação / interacção com o projecto	Interesses	Nível de Influência	Nível de Interesse
<b>PARTES AFECTADAS PELO PROJECTO</b>				
Famílias e indivíduos directamente beneficiados pelas actividades do projecto Profissionais dos equipamentos sociais apoiados pelo projecto Comunidades/habitantes dos distritos abrangidos	Beneficiários das actividades do projecto. Cooperação durante a implementação do projecto. Trabalhadores directos ou indirectos	Expectativa de beneficiar directamente das actividades do Projecto Interesse nos benefícios socioeconómicos do Projecto Expectativa de emprego e de oportunidades de negócio Preocupações com potenciais impactos adversos decorrentes da implementação das actividades	Elevado	Elevado
Provedores de bens e serviços		Expectativa de oportunidades de negócios	Baixo	Médio
<b>PARTES INTERESSADAS</b>				
<b>Nível Nacional</b>				
MISAU MINEDH MGCAS / INAS	Supervisão e coordenação a nível central	Interesse nos impactos socioeconómicos gerais do projecto, tanto benéficos como adversos Interesse sobre a implementação de projectos Interesse nas lições aprendidas	Elevado	Elevado
Outros ministérios (MADER, MOPHRH, MIREME, entre outros)	Possíveis sinergias e/ou impactos cumulativos	Interesse acompanhar a concepção e implementação do projecto Possível interesse no estabelecimento de cooperação	Médio	Médio

Organizações e instituições parceiras do MISAU, MINEDH e MGCAS, respectivamente nas áreas de Saúde, Educação e Protecção Social, incluindo Organizações das Nações Unidas (UNICEF, FAO, WFP, ACNUR), agências multi-laterais, embaixadas e ONGs de desenvolvimento	Possível parceria na concepção e na implementação do projecto Possibilidade de estabelecimento de sinergias com outros projectos	Interesse acompanhar a concepção e implementação do projecto e as lições aprendidas	Elevado	Médio
Provedores de bens e serviço	Possibilidade de serem fornecedores do Projecto	Interesse em informação sobre oportunidades de negócios	Baixo	Médio
Meios de comunicação	Possibilidade de apoio na divulgação do Projecto	Interesse em informação sobre o projecto e a evolução do estado de implementação	Médio	Baixo
<b>Nível da Regional / Provincial</b>				
Agência de Desenvolvimento do Norte de Moçambique (ADIN) Direcções Provinciais de Saúde, Educação e Desenvolvimento Humano e de Género, Criança e Acção Social Secretarias de Estado de Saúde, Educação e Desenvolvimento Humano e de Género, Criança e Acção Social Delegações do INAS	Participação na coordenação da implementação das actividades do projecto	Interesse nos impactos socioeconómicos gerais do projecto, tanto benéficos como adversos Interesse em dados sobre a implementação de projectos Interesse nas lições aprendidas	Elevado	Elevado
ONGs, organizações humanitárias, academia e instituições de investigação que actuam na região Norte	Possibilidade de apoio na implementação do Projecto ou de estabelecimento de sinergias	Interesse em informação sobre o projecto, evolução do estado de implementação e lições aprendidas Expectativa de melhoria dos serviços sociais Preocupação com eventuais impactos adversos decorrentes da implementação do projecto	Médio	Médio

Organizações religiosas	Possibilidade de sinergias em actividades humanitárias	Interesse nos impactos socioeconómicos gerais do projecto, tanto benéficos como adversos Interesse em dados sobre a implementação de projectos	Médio	Médio
Sector privado	Possibilidade de sinergias com actividades de responsabilidade social	Expectativa de desenvolvimento do capital humano em resultado da implementação do Projecto	Baixo	Baixo
Provedores de bens e serviços	Possibilidade de serem fornecedores do Projecto	Interesse em informação sobre oportunidades de negócios	Baixo	Médio
<b>Nível Distrital e Local</b>				
Direcções distritais de Saúde, Educação, Acção Social, Infraestruturas e Actividades Económicas Instituições envolvidas na gestão dos campos de refugiados	Colaboração na implementação das actividades do projecto Coordenação dos parceiros a actuarem no desenvolvimento de capital humano no distrito	Expectativa de participação na concepção e implementação do Projecto Expectativa de melhoria dos serviços sociais Preocupações com potenciais efeitos adversos nas comunidades	Elevado	Elevado
Organizações de Base Comunitária (Comités de Saúde, Comités de Escolas, Grupos de Poupança, entre outros)	Possibilidade de colaboração na divulgação das actividades do Projecto e nas campanhas de sensibilização Representação das comunidades locais	Expectativa de melhoria dos serviços sociais Preocupações com potenciais efeitos adversos nas comunidades Interesse em informação sobre o projecto e a evolução do estado de implementação Interesse em informação sobre potenciais impactos positivos e adversos e sobre medidas de gestão	Médio	Médio
Organizações religiosas	Possibilidade de colaboração na divulgação das actividades do Projecto e nas campanhas de sensibilização	Expectativa de melhoria dos serviços sociais e desenvolvimento do capital humano	Baixo	Baixo

	Representação das comunidades locais	Preocupações com potenciais impactos adversos para as comunidades		
Provedores de bens e serviços locais	Provisão de bens e serviços para o Projecto	Interesse em informação sobre o projecto e a evolução do estado de implementação	Baixo	Médio
Meios de comunicação (rádios locais)	Possibilidade de apoio na divulgação do Projecto e promoção de campanhas de sensibilização	Interesse em informação sobre o projecto e a evolução do estado de implementação	Médio	Médio
<b>INDIVÍDUOS OU GRUPOS DESFAVORECIDOS/ VULNERÁVEIS</b>				
Deslocados internos Idosos Agregados familiares chefiados por mulheres (principalmente quando viúvas ou mães solteiras com filhos menores de idade) Indivíduos ou agregados familiares em situação de pobreza extrema Indivíduos com deficiência ou doença crónica e os seus cuidadores População residente em áreas remotas e isoladas	Disponibilizarem-se como beneficiários das actividades do projecto. Risco de serem excluídos ou discriminados	Expectativa de benefício directo do Projecto Preocupação por possibilidade de discriminação nos benefícios do projecto	Baixo	Médio

## 2.1 Indivíduos ou grupos desfavorecidos / vulneráveis

Há o risco do Projecto pode vir a afectar desproporcionalmente indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis, quer excluindo-os dos benefícios, como afectando-os com efeitos adversos. A vulnerabilidade pode provir da origem da pessoa, do sexo, da idade, deficiência e estado de saúde, deficiência económica e insegurança financeira, em desvantagem estatuto na comunidade, dependência de outros indivíduos ou recursos naturais, etc. O envolvimento com os grupos e indivíduos vulneráveis requer a aplicação de medidas e assistência específicas destinadas a facilitar a sua participação na tomada de decisões relacionadas com o projecto, de modo que o seu conhecimento e contributo para o processo global sejam proporcionais aos dos outros intervenientes.

Na área de abrangência do Projecto foram identificados os seguintes indivíduos ou grupos vulneráveis /desfavorecidos que requerem uma especial atenção:

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

A identificação de indivíduos dentro destes grupos vulneráveis ou de outros grupos vulneráveis terá a participação directa dos Comités de Saúde, Comités de Escola e dos Agentes Polivalentes Elementares<sup>3</sup> (APE) e dos Permanentes<sup>4</sup> do INAS.

No caso particular dos desalojados internos haverá necessidade de uma articulação com organizações governamentais e humanitárias, que estão actualmente a prestar assistência aos deslocados para identificação dos deslocados, principalmente aqueles que não estão alojados em centros de alojamento/reassentamento.

Conforme descrito na secção 4.4 o envolvimento de indivíduos das diferentes categorias de grupos vulneráveis requer estratégias diferenciadas, que tenham em consideração as potenciais barreiras de comunicação e envolvimento, garantido uma comunicação culturalmente adequada e adaptada a cada uma das situações, em especial no que toca ao acesso ao Mecanismo de Gestão de Reclamações.

---

<sup>3</sup> Membro da comunidade que actua como representante do MISAU ao nível da comunidade.

<sup>4</sup> Agentes do INAS com intervenção local

### 3 Resumo do envolvimento das partes interessadas realizado durante a preparação do projecto

No mês de Maio de 2021 foram realizadas reuniões com ONGs de desenvolvimento e agências humanitárias, que actuam na Região Norte (CARE, OXFAM, WFP, UNICEF) em que foram apresentados os objectivos e componentes do Projecto, foram partilhadas as experiências destas organizações na Região Norte, os principais desafios relacionados com a sensibilidade e constrangimentos existentes. Foram referidas algumas barreiras que podem afectar o envolvimento das partes interessadas e o acesso a benefícios do Projecto, tais como a dificuldade de acessibilidade a algumas áreas devido ao estado de transitabilidade das estradas na época chuvosa, dificuldade linguística dos deslocados nas áreas hospedeiras e falta de documentação de identificação. Estas organizações revelaram interesse na manutenção de um canal de comunicação com o Projecto.

Estão previstas novas consultas ainda durante a fase de preparação do projecto (designadamente a missão de *appraisal*, a realizar em Agosto 2021), com estas e outras partes interessadas tendo como objectivo obter contributos que possam ser integrados no projecto e nos instrumentos ambientais e sociais, por forma a minimizar riscos e impactos sociais e ambientais adversos e maximizar os benefícios e impactos positivos. Nesta reunião serão apresentadas as versões preliminares do PEPI e do Plano de Compromisso Ambiental e Social (PCAS) e uma avaliação preliminar dos potenciais riscos e impactos ambientais e sociais e possíveis medidas de mitigação.

As versões preliminares do Quadro de Gestão Ambiental e Social (QGAS), do Quadro de Política de Reassentamento (QPR), do PEPI e PCAS serão divulgados nas páginas electrónicas do MISAU, MINEDH, MGAS e do Banco Mundial. Dada a actual situação da pandemia COVID 19 no país e as orientações de limitação de ajuntamentos, enquanto medida para minimizar a sua propagação, prevê-se que esta consulta seja realizada através de reunião virtual, complementada por reuniões individuais a partes interessadas, especialmente a organizações que actuam na região norte nas áreas de género, VBG e que apoiam deslocados internos.

Os comentários e contributos do processo de consulta serão integrados nas versões finais dos instrumentos ambientais e sociais, que ficarão publicados nas páginas electrónicas do MISAU, MINEDH, MGAS e Banco Mundial.

## 4 Programa de Envolvimento de Partes Interessadas

### 4.1 Princípios orientadores e abordagem

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

- Abertura e abordagem de ciclo de vida: consultas públicas para o(s) projecto(s) serão organizadas durante todo o seu ciclo de vida, realizadas de uma forma aberta, livre de manipulação externa, interferência, coerção ou intimidação;
- Participação informada e feedback: a informação será fornecida e amplamente distribuída entre todas as partes interessadas num formato apropriado; são dadas oportunidades para comunicar o feedback das partes interessadas, para analisar e abordar comentários e preocupações;
- Inclusividade e sensibilidade: a identificação das partes interessadas é empreendida para apoiar uma melhor comunicação e construir relações eficazes. O processo de participação para os projectos é inclusivo. Todas as partes interessadas são encorajadas a participar no processo de consulta em todas as ocasiões. O acesso equitativo à

informação é facultado a todas as partes interessadas. A sensibilidade às necessidades das partes interessadas é o princípio fundamental subjacente à selecção dos métodos de participação. É dada especial atenção aos grupos vulneráveis, em particular mulheres, jovens, idosos, pessoas com deficiência, pessoas deslocadas, pessoas com problemas de saúde subjacentes, e as sensibilidades culturais de diversos grupos étnicos.

- Flexibilidade: se o distanciamento social inibe as formas tradicionais de envolvimento, a metodologia deve adaptar-se a outras formas de envolvimento, incluindo várias formas de comunicação via Internet.

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

Dada a actual situação de disseminação da pandemia COVID-19 no país, na definição das metodologias de divulgação e envolvimento, será adoptada uma abordagem de precaução no processo de consulta para prevenir infecções e/ou contágios, dada a natureza altamente infecciosa da COVID-19. Assim, serão adoptadas as seguintes directrizes:

- Evitar reuniões públicas presenciais (tendo em conta as directrizes nacionais relacionadas com COVID-19), incluindo consultas públicas, workshops e reuniões comunitárias;
- Quando forem permitidas/aconselhadas pequenas reuniões, serão conduzidas consultas em sessões de pequenos grupos, tais como reuniões de grupos focais. Se não forem permitidas ou aconselhadas, serão realizados os esforços razoáveis para conduzir reuniões não presenciais (On-line) com as partes interessadas que tiverem acesso a tecnologia necessária;
- Diversificação de meios de comunicação e confiar mais nos meios de comunicação social e plataformas digitais.
- Utilização de canais tradicionais de comunicação, nomeadamente rádios comunitárias para divulgação de informação relevante
- Utilização de canais tradicionais de comunicação, já utilizados pelo MISAU, MINEDH e MGCAS/INAS, através das autoridades locais, comités de saúde da comunidade, Agentes Polivalentes Elementares (APEs), Elementares do INAS, conselhos de escola, entre outros, que podem ser altamente eficazes na transmissão de informação relevante aos interessados, e permitir-lhes fornecer o seu feedback e sugestões.
- Deve estar contemplada a utilização de línguas locais, incluindo as línguas dos locais de origem dos deslocados internos.

#### 4.2 Estratégias e métodos para a divulgação de informação

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

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

Na tabela seguinte são apresentados os métodos propostos para as partes interessadas identificadas, nas fases de preparação e implementação do Projecto. Estes métodos podem ser actualizados nas actualizações do PEPI, mediante o sucesso atingido na sua implementação.

DRAFT

Tabela 2- Estratégias propostas para a divulgação de informação

Fase do Projecto	Partes Interessadas Alvo	Lista de Informação a ser divulgada	Métodos propostos
Preparação	<p>Outros ministérios (MADER, MOPHRH, MIREME, entre outros)</p> <p>Agência de Desenvolvimento do Norte de Moçambique - ADIN</p> <p>Governos provinciais e Secretarias de Estado de Nampula, Cabo Delgado e Niassa</p> <p>Parceiros dos sectores de saúde, educação e protecção social</p> <p>ONGs de desenvolvimento, de direitos humanos e de protecção do ambiente</p> <p>Sector privado</p>	<p>Objectivo do projecto, componentes, beneficiários e área de abrangência</p> <p>Subprojectos elegíveis</p> <p>Critérios de selecção dos distritos e das comunidades beneficiárias</p> <p>Instrumentos Ambientais e Sociais do Projecto</p>	<p>Reuniões individuais ou com grupos de partes interessadas</p> <p>Workshops</p>
Implementação	<p>Outros ministérios (MADER, MOPHRH, MIREME, entre outros)</p> <p>Agência de Desenvolvimento do Norte de Moçambique - ADIN</p> <p>Governos provinciais e Secretarias de Estado de Nampula, Cabo Delgado e Niassa</p> <p>Governos distritais</p> <p>Parceiros dos sectores de saúde, educação e protecção social</p> <p>Grupos da sociedade civil e ONGs de desenvolvimento, de direitos humanos e de protecção do ambiente</p> <p>Profissionais da Comunicação Social</p>	<p>Estado de implementação do projecto e plano de actividades</p> <p>Relatório do Mecanismo de Gestão de Reclamações</p> <p>Relatório de implementação dos Instrumentos Ambientais e Sociais</p> <p>Lições aprendidas</p>	<p>Plataformas digitais (MISAU, MINEDH e MGCAS)</p> <p>Meios de comunicação social (Televisão, jornal, radio)</p>
	Provedores de bens e serviços	Oportunidades de negócios	Anúncios públicos

	Instrumentos Ambientais e Sociais a serem respeitados (em especial Procedimento de Gestão de Mão de Obra)	
<p>Governos distritais e Autoridades Locais</p> <p>Sociedade civil e OCBs locais (Comités de Saúde, Conselhos de Escola, entre outros)</p> <p>Comunidades abrangidas</p> <p>Grupos vulneráveis</p>	<p>Oportunidades de benefício do projecto</p> <p>Critérios de selecção dos distritos e das comunidades beneficiárias</p> <p>Critérios de selecção de famílias/indivíduos beneficiários</p> <p>Medidas de gestão ambiental e social consideradas nos Instrumentos Ambientais e Sociais</p> <p>Plano de Envolvimento das Partes Interessadas, incluindo grupos vulneráveis</p> <p>Mecanismo de Gestão de Reclamações</p> <p>Estado de implementação do projecto e plano de actividades</p>	<p>Reuniões dos conselhos consultivos distritais</p> <p>Reuniões com líderes locais e líderes religiosos das comunidades abrangidas</p> <p>Reuniões com sociedade civil e OCBs</p> <p>Afixação de informação em locais de afluência de possíveis beneficiários</p> <p>Divulgação porta a porta pelos APEs e Permanentes</p> <p>Canais de comunicação a nível local, incluindo rádios comunitárias</p>

### 4.3 Estratégias e métodos para o envolvimento das partes interessadas

O envolvimento das partes interessadas será realizado com base em reuniões, que podem ser individuais, em grupo ou mesmo públicas.

Dadas as limitações de ajuntamentos impostas pela pandemia COVID 19 e eventuais limitações de circulação, em algumas situações serão privilegiadas reuniões não presenciais.

Na tabela seguinte são apresentados os métodos propostos, que poderão ser revistos ao longo do ciclo do Projecto. Estes métodos compreendem:

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

O envolvimento será um processo participativo que pressupõe, para além da divulgação de informação, a recolha de contribuições que deverão ser devidamente consideradas.

DRAFT

Tabela 3 – Métodos a utilizar no envolvimento de partes interessadas, nas fases de Preparação e Implementação do Projecto

<b>Fase do Projecto</b>	<b>Tópico de consulta / mensagem</b>	<b>Método a utilizar</b>	<b>Partes Interessadas</b>	<b>Responsabilidades</b>
Preparação	Apresentação das componentes do projeto e área de abrangência Apresentação dos Instrumentos Ambientais e Sociais	Reuniões individuais Reuniões/workshops em pequenos grupos Reunião de consulta pública	Agência de Desenvolvimento do Norte de Moçambique - ADIN Governos provinciais e Secretarias de Estado de Nampula, Cabo Delgado e Niassa Parceiros dos sectores de saúde, educação e protecção social ONGs de desenvolvimento, de direitos humanos e de protecção do ambiente Sector privado	MISAU/MINEDH/ MGCAS
Implementação	Esclarecimento sobre o estado de implementação do projecto e cronograma Esclarecimentos de dúvidas relacionados com elegibilidade e critérios de selecção de beneficiários Auscultação de preocupações e expectativas relacionadas com a implementação do Projecto Recolha de contributos para melhoria da eficiência do projecto, com especial atenção para grupos vulneráveis	Reuniões individuais Reuniões/workshops em pequenos grupos Reunião de consulta pública	Agência de Desenvolvimento do Norte de Moçambique - ADIN Governos provinciais e Secretarias de Estado de Nampula, Cabo Delgado e Niassa Governos distritais Parceiros dos sectores de saúde, educação e protecção social Grupos da sociedade civil e ONGs de desenvolvimento, de direitos humanos e de protecção do ambiente Profissionais da Comunicação Social	UIP UOP
	Oportunidades de benefício do projecto Critérios de selecção dos distritos e das comunidades beneficiárias Critérios de selecção de famílias/indivíduos beneficiários	Reuniões individuais Reuniões/ workshops em pequenos grupos Reuniões públicas Porta a porta, principalmente para famílias vulneráveis,	Governos distritais e Autoridades Locais Sociedade civil e OCBs locais (Comités de Saúde, Conselhos de Escola, entre outros) Comunidades abrangidas Grupos vulneráveis	UIP UOP APEs (MISAU) Permanentes (INAS)

Fase do Projecto	Tópico de consulta / mensagem	Método a utilizar	Partes Interessadas	Responsabilidades
	Medidas de gestão ambiental e social consideradas nos Instrumentos Ambientais e Sociais Plano de Envolvimento das Partes Interessadas, incluindo grupos vulneráveis Mecanismo de Gestão de Reclamações Estado de implementação do projecto e plano de actividades	através dos APEs e Permanentes.		

DRAFT

#### 4.4 Estratégia proposta para incorporar o ponto de vista dos grupos vulneráveis

O Projecto levará a cabo um envolvimento direccionado de grupos/indivíduos vulneráveis para compreender preocupações/necessidades em termos de acesso à informação sobre o Projecto e para que não sejam discriminados ou excluídos dos benefícios do Projecto e que tenham a possibilidade de utilizar o MGR para apresentação de eventual queixa.

Na tabela seguinte apresentam-se algumas possíveis barreiras depara as categorias

Tabela 4 – Possíveis barreiras e estratégias para envolvimento de grupos

<ul style="list-style-type: none"><li>• Deslocados internos– a situação precária em que se encontram e o desenquadramento da sua rede social e barreiras linguísticas podem dificultar a sua abrangência nas acções de divulgação e envolvimento.<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Provedores de serviço a actuar na acção humanitária aos deslocados internos serão actores privilegiados</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Idosos - situação de pobreza e nível de escolaridade podem ter dificuldade de acesso à informação difundida pelos meios de comunicação social. Por dificuldades de locomoção, podem ainda ter dificuldades de acesso a reuniões organizadas para divulgação do Projecto<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Deverão ser privilegiados contactos porta-à-porta, com envolvimento directo das autoridades locais e APEs do MISAU e Elementares do INAS, abrangendo aqueles que estão abandonados pela família ou discriminados pela comunidade.</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mulheres e crianças órfãs/ chefes de família (principalmente quando viúvas ou mães solteiras com filhos menores de idade) – envolvimento pode ser condicionado por discriminação na sociedade e no seio familiar, para além do menor nível de alfabetização e educação, que podem também constituir condicionantes<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Adoptar abordagens que promovam o envolvimento activo da mulher, designadamente seleccionando locais de divulgação e envolvimento geralmente frequentados por mulheres, envolvendo OBC que envolvam mulheres (como grupos de poupança).</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Indivíduos ou agregados familiares em situação de pobreza extrema - a busca por estratégias de subsistência leva ao desinteresse por outros assuntos, em paralelo sofrem de estigma pela sociedade<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Requerem estratégias específicas de envolvimento durante, privilegiando contactos porta-à-porta pelos APEs e/ou Elementares</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Indivíduos com deficiência ou doença crónica e os seus cuidadores – Deficientes visuais e auditivos terão barreiras no acesso a comunicação escrita ou oral, respectivamente e indivíduos com dificuldades de locomoção terão dificuldades no acesso aos locais de divulgação / envolvimento. Há tendência para discriminação pela sociedade<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Há necessidade de adoptar métodos eficientes para cada uma das categorias, privilegiando a actuação dos APEs e Permanentes.</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• População residente em áreas remotas e isoladas – comunicação condicionada por estradas precárias e falta de acesso à energia e telecomunicações<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Deverão ser privilegiados os canais de comunicação tradicional, através dos conselhos distritais, autoridades locais, organizações comunitárias (incluindo Conselhos de Saúde e Conselhos de Escola), APEs do MISAU e Permanentes do INAS, a actuarem nas comunidades</li></ul></li></ul>

## 5 Recursos e Responsabilidades para a implementação de actividades de envolvimento das partes interessadas

### 5.1 Recursos

A implementação do PEPI irá requerer a disponibilização de recursos humanos e recursos materiais.

Relativamente aos recursos humanos, a Unidade de Implementação do Projecto (UIP), sediada no MISAU, terá um especialista social que irá coordenar a implementação no PEPI, juntamente com os especialistas sociais colocados nas Unidade Operacionais Provinciais (UOP). As Secretarias de Estado de Saúde, Educação e Desenvolvimento Humano e de Género, Criança e Acção Social, as Delegações do INAS e os departamentos provinciais de Educação para a Saúde e Envolvimento Comunitário do MISAU e os governos distritais terão também recursos humanos, que poderão ser envolvidos na implementação do PEPI. Haverá necessidade de capacitação de todos os envolvidos na implementação do PEPI, nomeadamente no que toca às estratégias de envolvimento de grupos vulneráveis.

Quanto aos recursos materiais, designadamente salas para reuniões, as Secretarias de Estado Provinciais, governos provinciais e governos distritais poderão disponibilizar espaços, podendo ser, contudo, necessário em algumas situações alugar salas e equipamento de áudio, principalmente no caso de reuniões públicas presenciais, a realizar em capitais provinciais. As UOP deverão dispor de equipamento de visual, nomeadamente projectores e flipcharts.

A divulgação do Mecanismo de Gestão de Reclamações irá requerer a preparação de cartazes e brochuras que garantam a disseminação dos procedimentos e dos canais de recepção de reclamações. Será ainda necessária a preparação de um sistema informático de gestão da queixas e reclamações.

Na Tabela seguinte apresenta-se uma estimativa orçamental para a implementação do PEPI.

Tabela 5 – Estimativa orçamental para a implementação do PEPI

Designação	Estimativa Orçamental (USD)
Capacitação institucional para implementação do PEPI	60 000
Logística associada a reuniões (transporte aluguer de salas e material audio)	50 000
Anúncios nos medias (rádios, jornais, TV)	20 000
Produção de materiais de comunicação (posters e brochuras)	20 000
Aquisição de material audiovisual (projectores, flipcharts, tablets, etc)	5 000
Implementação e Manutenção do MQR	120 000
Contingências (5%)	13 750
<b>TOTAL</b>	<b>288 750</b>

## 5.2 Funções e responsabilidades de gestão

A responsabilidade geral pela implementação do PEPI cabe à UIP do Projecto, que contará com

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

<b>Interveniente</b>	<b>Responsabilidade</b>
Especialista Social da UIP em colaboração com especialistas sociais das UOP	Actualização continua da base de dados de partes interessadas Actualização periódica do PEPI Gestão da implementação do PEPI, incluindo o MQR Interacção com as partes interessadas, através de consultas, sensibilizações e outras formas de comunicação Identificação proactiva de riscos e oportunidades das partes interessadas do projecto e informar a coordenação da UIP para seguimento Monitorização da implementação a nível local Preparação de relatórios sobre a implementação do PEPI, , incluindo o MQR
Secretarias de Estado de Saúde, Educação e Desenvolvimento Humano e de Género, Criança e Acção Social, as Delegações do INAS e os departamentos provinciais de Educação para a Saúde e Envolvimento Comunitário do MISAU e pontos focais governos distritais	Assistência na identificação de partes interessadas Assistência na logística da organização das reuniões
Comités de Saúde da Comunidade e Comités de Co-Gestão e Humanização da Unidade sanitária, Comités de Escola/Unidades Sanitárias	Assistência na identificação de indivíduos e grupos vulneráveis Divulgação de informação e envolvimento ao nível da comunidade
APE / Permanentes	Assistência na identificação de indivíduos e grupos vulneráveis Divulgação de informação e envolvimento ao nível da comunidade, porta-a-porta, principalmente de indivíduos / famílias vulneráveis

## 6 Mecanismo de Queixas e Reclamações (MQR)

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

- Proporciona às pessoas afectadas vias para apresentar uma queixa ou resolver qualquer disputa que possa surgir durante a execução dos projectos;
- Assegura que sejam identificadas e implementadas acções de reparação adequadas e mutuamente aceitáveis, a contento dos queixosos; e evita a necessidade de recorrer a processos judiciais.

### 6.1 Descrição do Mecanismo de Gestão de Reclamações

O MQR será constituído por:

- (a) diferentes meios pelos quais poderão ser enviadas queixas, incluindo, entre outros, submissão presencial, por telefone, por mensagem de texto, por correio, por e-mail ou por meio do *site*;
- (b) um registo de queixas por escrito ou em base de dados;
- (c) procedimentos anunciados publicamente, estabelecendo o prazo para a confirmação de recebimento, resposta e resolução das queixas dos reclamantes;
- (d) transparência em relação ao procedimento de queixas, à estrutura vigente e aos encarregados por tomar as decisões;
- (e) um procedimento de recurso, incluindo o sistema judiciário nacional a que os reclamantes insatisfeitos podem recorrer quando não tiver sido alcançada uma resolução para a queixa.

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



Figura 2 - Níveis de resolução das reclamações

Todas as reclamações serão enumeradas e codificadas para registo numa base de dados gerida a nível central, através da qual se irá registando o encaminhamento dado, até à resposta final. O responsável pela gestão central do mecanismo ficará responsável por elaborar relatórios

periódicos das reclamações recebidas, por tipologia, identificando reclamações resolvidas e pendentes.

O PIU irá preparar um procedimento para a gestão das reclamações do Projecto e formar devidamente os intervenientes do mecanismo. O procedimento e os canais de entrada serão divulgados no âmbito do programa de comunicação do projecto.

O MQR terá de incluir o tratamento de questões e reclamações relacionadas ao Projecto, de trabalhadores directos e contratados, incluindo questões de violência baseada no género (VBG/EAS), incluindo exploração e assédio sexual. A integração de queixas de VBG terá de seguir os três princípios orientadores fundamentais que devem ser sistematicamente aplicados para responder adequadamente à natureza específica destes casos: confidencialidade, centralidade de sobrevivência<sup>5</sup>, e segurança de sobrevivência<sup>6</sup>, o que requer a definição de canais de recepção destas queixas que sejam confiáveis, por parte da vítima.<sup>7</sup>

O MQR irá compreender os seguintes passos:

*Passo 1 - Apresentação de queixas:* A submissão de queixas estará disponível através de múltiplos canais (e-mail, carta, linha directa, Página Web do MISAU/MINEDH/MGCAS). As queixas anónimas também podem ser submetidas.

*Passo 2 - Registo da queixa e fornecimento da resposta inicial:* Todas as queixas recebidas serão registadas, tanto electronicamente como em documentos em papel. A cada registo será atribuído um número que será informado à pessoa que submete a queixa, incluindo um código do canal de entrada. No prazo de sete (7) dias após a data de apresentação de uma queixa, a pessoa responsável comunicará com o queixoso e fornecerá informações sobre o provável curso de acção e o prazo previsto para a resolução da queixa. Se as queixas não forem resolvidas no prazo de 15 dias, a pessoa responsável fornecerá ao queixoso uma actualização sobre o estado da queixa/questão e fornecerá novamente uma estimativa do tempo que levará a resolver a questão.

*Passo 3 - Investigação da queixa:* Esta etapa envolve a recolha de informações sobre a queixa para determinar os factos em torno da questão e verificar a validade da queixa, e depois desenvolver uma proposta de resolução. Dependendo da natureza da queixa, o processo pode incluir visitas ao local, revisões de documentos, uma reunião com o queixoso (se conhecido e disposto a participar, pode não estar face a face dadas as características de transmissão COVID-19), e reuniões com outros (tanto os associados ao projecto como os externos) que possam ter conhecimento ou possam de outra forma ajudar a resolver a questão. Espera-se que muitas ou a maioria das queixas sejam resolvidas nesta fase. Todas as actividades realizadas durante esta e as outras etapas serão totalmente documentadas, e qualquer resolução será registada em livro específico e na base de dados.

---

<sup>5</sup> Este princípio orientador significa que o foco do processo deve ser "o melhor interesse a curto e longo prazo do sobrevivente" e que "o sobrevivente deve estar no centro" do mecanismo de informação e encaminhamento. (WB. *Grievance Mechanisms for Sexual Exploitation & Sexual Harassment in WB financed Projects. April 2020*)

<sup>6</sup> Uma vez que alguns sobreviventes podem estar em risco de sofrer mais danos, é essencial tomar medidas para ajudar a garantir a sua segurança física e psicossocial e a da sua família. A manutenção da confidencialidade de uma queixa é essencial para garantir a segurança de um sobrevivente contra eventuais represálias, especialmente se as alegações puderem conduzir a medidas disciplinares. WB. *Grievance Mechanisms for Sexual Exploitation & Sexual Harassment in WB financed Projects. April 2020*)

*Passo 4 - Comunicação da resposta do queixoso:* Esta etapa envolve informar aqueles que apresentem queixas (informando sobre os resultados da investigação e acções propostas para resolução). Se o queixoso não estiver satisfeito com a resolução, será informado de outras opções, que incluiriam a procura de soluções através do Banco Mundial, como descrito abaixo. Dados sobre queixas e/ou registos originais de queixas serão disponibilizados às missões do Banco Mundial mediante pedido, e resumos de queixas e resoluções serão incluídos em relatórios periódicos ao Banco Mundial.

*Passo 5 - Encerramento de queixas/Processo de recurso:* Se uma pessoa que apresenta uma reclamação não estiver satisfeita com a resolução no primeiro ou segundo nível, pode solicitar que a mesma seja elevada ao nível seguinte. Se não estiver satisfeita com a resolução final, pode recorrer aos tribunais ou seguir outras vias.

*Passo 6 – Registo:* Ao longo de todo o processo, a UIP a nível de projecto manterá um registo detalhado de todas as deliberações, investigações, conclusões, e acções, e manterá um registo sumário que acompanha todo o processo. Semanalmente será preparado um resumo das queixas recebidas, resoluções e pendências, que será disponibilizado ao público no website do MISAU, MINEDH e MGCAS.

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

## **7 Monitorização e relatórios**

A monitorização e acompanhamento do PEPI será da responsabilidade da UIP do Projeto, em colaboração com as UOPs. O processo de implementação do PEPI será devidamente documentado, sistematizado e reportado. A UIP apresentará trimestralmente relatórios ao Banco Mundial sobre a implementação do PEPI, incluídos nos relatórios semestrais e anuais de progresso do Projecto.

Os relatórios sobre a implementação do PEPI devem incluir, no mínimo, uma descrição e análise dos seguintes elementos:

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

Anualmente será realizada uma auditoria, no âmbito da auditoria do desempenho ambiental e social.

### 7.1 Apresentação de relatórios aos grupos de interessados

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

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

DRAFT

Anexos

- Relatório de Consultas as ONGs e Outros

DRAFT