



República de Moçambique
MINISTÉRIO DA SAÚDE

**Programa de Revitalização dos Serviços de Saúde
Comunitários e Distritais em Moçambique (P179913)**

PLANO DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS (PEPI)

Novembro de 2023

ÍNDICE

1. DESCRIÇÃO DO PROJECTO.....	3
2. OBJECTIVO DO PLANO DE ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS E AFECTADAS PELO PROJECTO.....	5
3. IDENTIFICAÇÃO E ANALISE DAS PARTES INTERESSADAS E AFECTADAS PELO PROJECTO.....	5
3.1. Metodologia.....	5
3.2. Partes Interessadas e Afectadas pelo Projecto	7
3.3. Pessoas e Grupos Desfavorecidos ou Vulneráveis	12
4. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS	13
4.1. Resumo da Participação das Partes Interessadas Durante a Preparação do Projeto.....	13
4.2. Resumo das Necessidades das Partes Interessadas no Projeto e Métodos, Ferramentas e Técnicas para o Envolvimento das Partes Interessadas	13
4.3. Plano de Engajamento de Partes Interessadas e Afectadas pelo Projecto	15
4.4. Apresentação de Relatórios às Partes Interessadas.....	17
5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE ACTIVIDADES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS.....	17
5.1. Recursos	17
5.2. Funções e Responsabilidades de Gestão	19
6. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES.....	19
6.1. Descrição do Mecanismo de Gestão de Reclamações	19
7. MONITORIZACAO E APRESENTACAO DE RELATORIOS	24
7.1. Resumo da forma como a implementação do SEP será monitorizada e comunicada.....	24
7.2. Apresentação de relatórios aos grupos de partes interessadas	25
ANEXOS	26

ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

APE	Agentes Polivalente Elementar
APS	Atenção Primária a Saúde
BM	Banco Mundial
DNT	Doenças Não Transmissíveis
GdM	Governo de Moçambique
INAS	Instituto Nacional de Acção Social
MISAU	Ministério da Saúde
MQR	Mecanismo de Queixas 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
UIP	Unidade de Implementação do Projecto
UGP	Unidade de Gestão do Programa
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 (GdM), através do Ministério da Saúde (MISAU) e com o apoio do Banco Mundial, está a preparar o Projecto de Revitalização dos Serviços de Saúde Comunitária e Distritais em Moçambique” cujo objectivo é de melhorar a utilização e a qualidade dos serviços de saúde e de nutrição ao nível distrital com ênfase para as populações vulneráveis.

O projecto será implementado pelo MISAU, através do Comité de Coordenação que irá supervisionar a preparação, implementação e monitorização que reforçará a Unidade de Gestão do Programa (UGP). O Comité terá a representação da Direcção Nacional de Saúde Pública (DNSP); Direcção Nacional de Assistência Médica (DNAM); Direcção de Recursos Humanos (DRH); Administração e Finanças (DAF); o Centro Nacional de Medicamentos (CMAM) e Parceiros. A Direcção de Planificação e Cooperação (DPC) será o coordenador do Comité e a Direcção Nacional de Saúde Pública (DNSP) será o coordenador adjunto.

Uma das prioridades do MISAU é a diminuição da mortalidade materna e infanto-juvenil, tendo sido definidas para alcançar estes objectivos, as seguintes estratégias: o atendimento na gravidez e no parto, o planeamento familiar, a imunização e o tratamento precoce e correcto das doenças frequentes na infância.

O Projecto estima beneficiar cerca de 8,8 milhões de pessoas vulneráveis em Moçambique em 62 distritos seleccionados dos 154, dos quais cerca de 1,4 milhões são crianças menores de 5 anos, 2,1 milhões são mulheres (15-49 anos) e 2,2 milhões são raparigas adolescentes, tendo como objectivo de apoiar o GdM no fortalecimento do sistema de saúde e na resolução dos principais obstáculos que impedem o alcance melhores resultados pelo sector. A selecção de distritos priorizou os distritos com elevada taxa de mortalidade intra-hospitalar e províncias com elevados índices de desnutrição infantil.

O mecanismo de implementação do projecto, será através de múltiplos pequenos subprojectos que visam melhoramento da saúde materno-infantil e nutrição, prevenção de doenças endémicas e não transmissíveis, e fortalecimento do sistema da saúde (abrangendo pequenas reabilitações de infraestruturas, emprego de trabalhadores de saúde comunitária e nos Centros de Saúde e Hospitais Distritais, nutrição, treinamento, suprimento de vacinas e imunização, equipamento de laboratório, diagnóstico, digitalização e base de dados, água e saneamento e energia), que serão identificados, preparados e implementados durante a implementação do Projecto.

2. DESCRIÇÃO DO PROJECTO

O Projecto de Revitalização dos Serviços de Saúde Comunitário e dos Distritais em Moçambique (P17991) tem uma componente do Financiamento de Projectos de Investimento para o reforço da capacidade institucional, restauração dos serviços de saúde e irá incluir as seguintes sub -componentes:

Sub-componente 1. Reforço da capacidade institucional e assistência técnica: É necessário apoio técnico para melhorar a capacidade e garantir a sustentabilidade das intervenções. As actividades apoiadas incluem: (a) o programa de tutoria para apoiar as equipas distritais; (b) o reforço dos sistemas de gestão de finanças públicas a médio prazo, essencial para melhorar a prestação de serviços; (c) geração de dados para a tomada de decisões; (d) melhoria da administração dos hospitais distritais; (e) capacidade digital, incluindo o reforço da logística farmacêutica, a expansão do aprimorado para Atenção Primária a Saúde (APS) e ferramentas de gestão para o Ministério da Saúde; (f) conceção de intervenções preventivas e de tratamento para as Doenças Não transmissíveis (DNT) a integrar no nível primário; (g) apoio técnico para o desenvolvimento de planos de preparação e resposta a emergências climáticas; e (h) investigação operacional.

Sub-componente 2. Restauração de serviços de saúde em distritos afectados por conflitos e melhor preparação para emergências de saúde pública. Isto significa que apoiar o envolvimento de provedores terceirizados experientes para prestar serviços a nível comunitário, particularmente nas áreas do norte afectadas pelo conflito (especialmente em Cabo Delgado). As actividades incluem: (a) apoio aos centros de emergência como parte da preparação e resposta a emergências de saúde pública; (b) prestação contratada de serviços de saúde essenciais a comunidades afectadas por conflitos; e (c) reabilitação adaptável ao clima e energeticamente eficiente de instalações de saúde afectadas por conflitos.

Sub-componente 3. Contingência de Resposta a Emergências (Contingency Emergency Response Component - CERC): incluída para fornecer os meios para apoiar o MISAU no caso de uma necessidade potencial de recuperação dos mecanismos de acesso aos serviços básicos de saúde.

O Projecto irá beneficiar cerca de 8,8 milhões de pessoas vulneráveis em Moçambique em 62 distritos seleccionados, dos quais cerca de 1,4 milhões são crianças com menos de 5 anos, 2,1 milhões são mulheres (15-49) e 2,2 milhões são raparigas adolescentes. A componente IPF (Financiamento de projectos de investimento) beneficiará cerca de 500 mil pessoas em zonas afetadas por conflitos.

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

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.

O PEPI é um documento vivo que deverá ser continuamente actualizado, à medida que vão sendo definidos os subprojectos e as partes interessadas.

Durante a elaboração deste PEPI foram considerados contributos de partes interessadas captados em reuniões realizadas durante a preparação do Projecto, conforme apresentado no Capítulo 4. A versão provisória (Rascunho) do PEPI foi publicada nas plataformas do Banco Mundial e MISAU para consulta.

4. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS E AFECTADAS PELO PROJECTO

4.1. Metodologia

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 vulnerável¹, e que

¹ 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.

podem exigir esforços especiais de envolvimento para assegurar a sua representação equitativa na consulta e no processo de tomada de decisão associado ao projecto.

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 para fases e decisões chave do Projecto, num formato apropriado; são definidos prazos para analisar e abordar comentários e preocupações e para comunicar o feedback das partes interessadas;
- **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.

As consultas deverão ser planeadas tendo em consideração os diferentes níveis de educação e analfabetismo, que podem afectar a compreensão de um processo de consulta. Devem ser culturalmente adequadas para os diferentes grupos, nomeadamente para mulheres e diferentes grupos étnicos (requerendo a utilização da língua local, mas também da língua dos deslocados internos) e religiões. O estado civil e a idade também podem ser factores importantes, que requerem adaptações dos métodos utilizados, a fim de garantir a maior abrangência possível.

- **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 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.

Deverão ser priorizados encontros com lideranças femininas e mulheres que trabalham com raparigas e rapazes adolescentes e outros grupos de risco de Violência Baseada no Género, Exploração e Abuso sexual e, Assédio Sexual (VBG/EAS/AS), afim de discutir riscos e tendências de violência baseada no género e formas de minimização de risco e divulgar

o Código de Conduta dos trabalhadores do Projecto (no que se refere a VBG) e o MQR (especialmente em relação a queixas sobre VBG, incluindo assédio e exploração sexual).

A implementação do PEPI terá ainda em consideração a percepção de segurança por parte das partes interessadas e afectadas, tendo em consideração o contexto de insegurança relacionado com a presença de insurgentes extremistas e de grupos de crime organizado. Os locais e horários de consultas terão estes aspectos em consideração.

4.2. Partes Interessadas e Afectadas pelo 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.

É de salientar que nesta fase, em que ainda não existem detalhes sobre os subprojectos, nomeadamente a sua localização, não sendo possível identificar em detalhe as partes interessadas, que são nesta fase analisadas por categorias. Caberá ao especialista social da UIP efectuar o mapeamento das partes interessadas, por distrito, a ser continuamente actualizado, pelo menos numa base mensal.

Antes do início das actividades em cada um dos distritos, o especialista social da UIP deverá realizar um mapeamento das partes interessadas existentes, tomando como ponto de partida o contacto com governos distritais, para identificação de ONGs/OCBs a actuarem no distrito, com foco em temáticas ambientais ou sociais (em especial com grupos vulneráveis, como mulheres e grupos minoritários).

As ONGs/OCBs deverão ser contactadas pelo especialista social, a fim de identificar as áreas de actuação destas organizações e recolher informação sobre a sua perspectiva relativamente às partes interessadas a actuarem no distrito, nomeadamente em termos de representatividade e influência nas comunidades.

Assim, que sejam definidas comunidades a serem abrangidas pelos subprojectos, o especialista social deverá contactar as OCBs existentes na comunidade, designadamente comités de saúde, de escola e grupos de poupança, entre outras, que deverão ser também entrevistados, no sentido de se identificar a sua dinâmica, governança e legitimidade das lideranças comunitárias e das OCBs, a serem devidamente considerados durante o processo de envolvimento. Caso se verifique que as lideranças não são representativas, será ainda mais importante procurar-se formas de envolvimento mais abrangentes, através de reuniões com grupos focais de beneficiários. Tal será muito importante enquanto medida para evitar riscos de captura de benefícios do projecto pelas elites.

Intervenientes	Possível participação / interação com o projecto	Interesses	Nível de Influência	Nível de Interesse
PARTES AFECTADAS PELO PROJECTO				
Famílias e indivíduos directamente beneficiados pelas actividades do projecto (crianças menores de 5 anos, mulheres (15-49 anos), raparigas adolescentes); Profissionais 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; Informação atempada sobre a preparação do projecto e fases futuras, riscos e impactos ambientais e sociais associados 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
PARTES INTERESSADAS				
Nível Nacional				
MISAU	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	Possíveis sinergias e/ou impactos cumulativos	Interesse acompanhar a concepção e	Médio	Médio

		implementação do projecto; Possível interesse no estabelecimento de cooperação		
Organizações e instituições parceiras do MISAU nas áreas de Saúde, Educação e Acção Social, incluindo Organizações das Nações Unidas (UNICEF, FAO, WFP, ACNUR), agências multilaterais, 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; Informação atempada sobre a preparação do projecto e fases futuras, riscos e impactos ambientais e sociais associados.	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
Nível da Regional / Provincial				
Direcções Provinciais de Saúde, Serviços Provinciais de Saúde 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	Participação na coordenação da implementação das actividades do projecto	Interesse nos impactos socioeconómicos gerais do projecto, tanto benéficos como adversos; Informação atempada sobre a preparação do projecto e fases futuras, riscos e impactos ambientais e sociais associados; Interesse em dados sobre a implementação de projectos; Interesse nas lições aprendidas	Elevado	Elevado
ONGs, organizações humanitárias,	Possibilidade de apoio na implementação do	Interesse em informação sobre o	Médio	Médio

academia e instituições de investigação	Projecto ou de estabelecimento de sinergias	projecto, evolução do estado de implementação e lições aprendidas; Expectativa de melhoria dos serviços sociais; Preocupação com eventuais impactos ambientais e sociais adversos, decorrentes da implementação do projecto; Informação atempada sobre a preparação do projecto e fases futuras, riscos e impactos ambientais e sociais associados; Partilha de informação sobre a situação de segurança da área de abrangência do Projecto.		
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
Nível Distrital e Local				
	Colaboração na implementação das actividades do projecto	Expectativa de participação na concepção e	Elevado	Elevado

<p>Escritórios Governos Provinciais e distritais, SDSMAS.</p> <p>Hospitais e centros de saúde</p> <p>Direcções de Educação, Acção Social, Infraestruturas e Actividades Económicas</p> <p>Instituições envolvidas na gestão dos campos de refugiados</p>	<p>Coordenação dos parceiros a actuarem no desenvolvimento de capital humano no distrito</p>	<p>implementação do Projecto;</p> <p>Expectativa de melhoria dos serviços sociais e desenvolvimento do capital humano;</p> <p>Preocupações com potenciais efeitos adversos nas comunidades;</p> <p>Informação atempada sobre a preparação do projecto e fases futuras, riscos e impactos ambientais e sociais associados.</p>		
<p>Organizações de Base Comunitária</p>	<p>Possibilidade de colaboração na divulgação das actividades do Projecto e nas campanhas de sensibilização</p> <p>Representação das comunidades locais</p>	<p>Expectativa de melhoria dos serviços sociais e desenvolvimento do capital humano;</p> <p>Preocupações com potenciais efeitos adversos nas comunidades;</p> <p>Informação atempada sobre a preparação do projecto e fases futuras, riscos e impactos ambientais e sociais associados;</p> <p>Interesse em informação sobre o projecto e a evolução do estado de implementação;</p> <p>Interesse em informação sobre potenciais impactos positivos e adversos e sobre medidas de gestão.</p>	<p>Médio</p>	<p>Médio</p>
<p>Organizações religiosas</p>	<p>Possibilidade de colaboração na divulgação das actividades do Projecto</p>	<p>Expectativa de melhoria dos serviços sociais e desenvolvimento do capital humano;</p>	<p>Baixo</p>	<p>Baixo</p>

	e nas campanhas de sensibilização 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
INDIVÍDUOS OU GRUPOS DESFAVORECIDOS/ VULNERÁVEIS				
Idosos, viúvas ou mães solteiras com filhos menores de idade, pessoas com deficiência, Crianças, adolescentes e mulheres.	Disponibilizarem-se como beneficiários das actividades do projecto. Risco de serem excluídos ou discriminados	Expectativa de benefício directo do Projecto; Expectativa de melhoria dos serviços sociais e desenvolvimento do capital humano; Preocupação por possibilidade de discriminação nos benefícios do projecto; Informação atempada sobre a preparação do projecto e fases futuras, riscos e impactos ambientais e sociais associados.	Baixo	Médio

Tabela 1: Partes Interessadas e Afectadas do Projecto

4.3. Pessoas e Grupos Desfavorecidos ou Vulneráveis

Existe o risco de o Projecto afectar desproporcionalmente indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis, quer excluindo-os dos benefícios, como afetando-os com efeitos adversos. A vulnerabilidade pode provir da origem da pessoa, do sexo, da idade, deficiência e estado de saúde, 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:

- Indivíduos ou agregados familiares em situação de pobreza extrema;
- Indivíduos com deficiência ou doença crónica e os seus cuidadores;
- Indivíduos idosos;
- População residente em áreas remotas e isoladas;
- Crianças chefes de família;
- Adolescentes vítimas de casamentos prematuros;
- Mães solteiras com filhos menores de idade.

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 Elementares² (APE).

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.

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.

5. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS

5.1. Resumo da Participação das Partes Interessadas Durante a Preparação do Projecto (Por realizar)

5.2. Resumo das Necessidades das Partes Interessadas no Projecto e Métodos, Ferramentas e Técnicas 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.

² Membro da comunidade que actua como representante do MISAU ao nível da comunidade.

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.

Fase do Projecto	Categoria de parte interessada	Meios de notificação preferida	Necessidades específicas	Tópico da consulta/mensagem	Método a utilizar	Responsabilidades
Preparação	DPS/SPS Membros das comunidades locais; Mulheres e raparigas adolescentes; Parceiros dos sectores de saúde; Protecção social; ONGs/OCB, Indivíduos ou agregados familiares em situação de pobreza extrema, Pessoas com deficiência.	Canais tradicionais/formais de comunicação e através de lideranças comunitárias.	Material de comunicação deverá ter pouco texto, privilegiando imagens	Apresentação das componentes do projeto e área de abrangência Apresentação dos Instrumentos Ambientais e Sociais	Reuniões individuais Reuniões/workshops Reunião de consulta pública	MISAU/UIP
Implementação	DPS/SPS Membros das comunidades locais; Mulheres e raparigas adolescentes; Parceiros dos sectores de saúde; Protecção social; ONGs/OCB, Indivíduos ou agregados familiares em situação de pobreza extrema,	Canais tradicionais/formais de comunicação e através de lideranças comunitárias.	Material de comunicação deverá ter pouco texto, privilegiando imagens	Medidas de gestão ambiental e social consideradas nos Instrumentos Ambientais e Sociais. Plano de Envolvimento das Partes Interessadas,	Reuniões/workshops Reunião de consulta pública	MISAU/UIP

	Pessoas com deficiência.			Mecanismo de Gestão de Reclamações Estado de implementação do projecto e planos de actividades		
--	--------------------------	--	--	---	--	--

Tabela 2: Necessidades das Partes Interessadas no Projeto e Métodos, Ferramentas e Técnicas para o Envolvimento das Partes Interessadas

5.3. Plano de Engajamento de Partes Interessadas e Afectadas pelo Projecto

O programa de envolvimento das partes interessadas tem como objectivo informar as partes interessadas e afectadas sobre as actividades do projecto e de gestão ambiental e social, e possibilitar que estas apresentem contributos, dúvidas ou reclamações, a serem devidamente consideradas pela equipa do Projecto. Este programa inclui actividades desde a fase de preparação do projecto, que irão ter continuidade durante a fase de implementação.

Na tabela seguinte apresentam-se as principais actividades previstas. Este programa deverá ser periodicamente revisto e detalhado, à medida que vão sendo conhecidos os subprojectos.

FASE DO PROJECTO	PERÍODO ESTIMADO	TÓPICO DA CONSULTA / MENSAGENS	MÉTODO USADO	ALVO	RESPONSABILIDADES
Preparação	Novembro - Janeiro de 2023	Objectivo do projecto, componentes, beneficiários e área de abrangência; Subprojectos elegíveis; Critérios de selecção dos distritos e das comunidades beneficiárias; Instrumentos Ambientais e Sociais do Projecto.	Reuniões individuais ou com grupos de partes interessadas Workshops	Governos provinciais /distritais Parceiros dos sectores de saúde, ONGs de desenvolvimento, de direitos humanos e de protecção do ambiente Sector privado.	MISAU/UIP

Implementação	(a detalhar durante implementação)	Estado de implementação do projecto e plano de actividades; Relatório do Mecanismo de Gestão de Reclamações; Relatório de implementação dos Instrumentos Ambientais e Sociais; Lições aprendidas	Plataformas digitais Meios de comunicação social (Televisão, jornal, radio)	Governos provinciais/distritais Parceiros dos sectores de saúde, ONGs de desenvolvimento, de direitos humanos e de protecção do ambiente; Sector privado.	MISAU/UIP
	(a detalhar durante implementação)	Instrumentos Ambientais e Sociais a serem respeitados (em especial Procedimento de Gestão de Mão de Obra)	Anúncios públicos	Provedores de bens e serviços	
	(a detalhar durante implementação)	Oportunidades de benefício do projecto; Critérios de selecção dos distritos e das comunidades beneficiárias; Critérios de selecção de famílias/indivíduos beneficiários; Medidas de gestão ambiental e social consideradas nos Instrumentos Ambientais e Sociais; Medidas de segurança implementadas para o projecto e quaisquer alterações das mesmas; Plano de Envolvimento das Partes Interessadas,	Reuniões dos conselhos consultivos distritais; Reuniões com líderes locais e líderes religiosos das comunidades abrangidas; Reuniões com comités de co-gestao; Reuniões com sociedade civil e OCBs; Afixação de informação em locais de afluência de possíveis beneficiários; Divulgação porta a porta pelos APEs e Permanentes; Canais de comunicação a nível local,	Governos distritais e Autoridades Locais Sociedade civil e OCBs locais (Comités de Saúde) Comunidades abrangidas Grupos vulneráveis	MISAU/UIP

		incluindo grupos vulneráveis; Mecanismo de Gestão de Reclamações; Estado de implementação do projecto e plano de actividades	incluindo rádios comunitárias		
--	--	--	-------------------------------	--	--

Tabela 3: Principais actividades previstas

5.4. Apresentação de Relatórios às Partes Interessadas

O PEPI será trimestralmente revisto e actualizado (mantendo actualizadas as listas de partes interessadas relevantes para os subprojectos), 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.

6. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE ACTIVIDADES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

6.1. Recursos

A implementação do PEPI irá requerer a disponibilização de recursos humanos e 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 alocados aos departamentos provinciais de Saúde, 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. Os SPS/DPS deverão dispor de equipamento de visual, nomeadamente projectores e papel gigante.

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.

#	Actividades	Quantidade	Estimativa Orçamental (USD)
1	Análise e Aprovação do MQR pelo WB	-	-
2	Capacitação institucional para implementação do PEPI	#	20 000
3	Logística associada a reuniões (transporte aluguer de salas e material áudio)	#	30 000
4	Aquisição de material áudio visual	#	20 000
5	Aquisição das caixas e livros de queixas e reclamações	#	10 000
6	Produção de materiais de comunicação (posters e brochuras)	#	30 000
7	Distribuição dos Panfletos	#	10 000
8	Monitoria e acompanhamento do MQR	-	40 000
9	Relatórios das actividades do MQR	-	-
Sub-total			160 000
Contingências (5%)			8 000
Total			168 000

6.2. Funções e Responsabilidades de Gestão

Os especialistas sociais e especialistas de monitoria e avaliação que estarão baseados na Unidade de Coordenação do Projecto e serão considerados os responsáveis ou coordenadores do PEPI a todos os níveis (nível nacional e local).

Os especialistas sociais, de monitoria e avaliação e pontos focais a nível local (Províncias e Distritos), serão os responsáveis a nível local em coordenar as actividades do PEPI em estreita coordenação com a Unidade de Coordenação do Projecto. Estes serão responsáveis por garantir a devida implementação do PEPI.

7. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

7.1. Descrição do Mecanismo de Gestão de Reclamações

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 acessível, 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.

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 e-mail ou por meio do site;
- (b) Um tratamento de queixas e reclamações através de 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.

Na Figura abaixo apresenta o fluxograma com o circuito das reclamações violência baseada no género (VBG/EAS/AS), exploração e assédio sexual são directamente encaminhadas para o

especialista social da UIP, que irá coordenar e monitorar o devido encaminhamento da vítima e investigação da ocorrência.

As queixas de VBG terão de seguir os três princípios orientadores fundamentais para responder adequadamente à natureza específica destes casos: consentimento da vítima, confidencialidade, centrado na(o) sobrevivente, e segurança da(o) sobrevivente, o que requer a definição de canais de recepção destas queixas que sejam confiáveis, por parte da vítima.

As actividades de promoção de serviços coordenados de apoio à VBG serão cruciais para encorajar a apresentação de queixas de VBG e para a existência de serviços de apoio à vítima, com pessoal devidamente treinado.

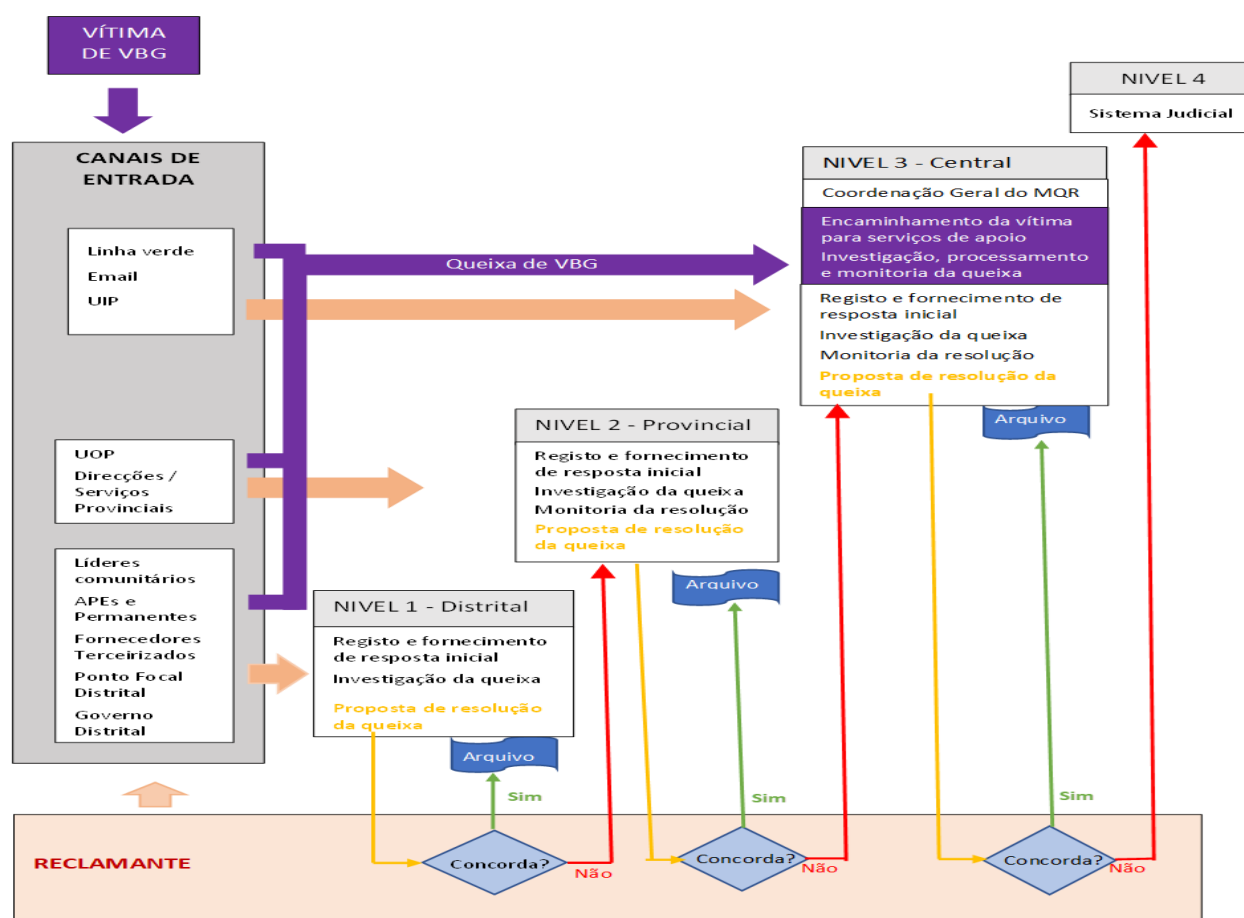


Figura 2: Fluxograma com o circuito das reclamações violência baseada no género (VBG/EAS/AS).

Será constituído um comité que será responsável pela análise da reclamação e avaliação de possível resolução a um determinado nível, identificando quais as áreas técnicas a serem envolvidas na resolução ou definindo a necessidade de tramitação para nível superior, desde que garantida a representatividade dos membros do comité, tendo em conta o tipo de reclamação.

O comité de tratamento e resolução de queixas e reclamações terá como integrantes:

- Ponto focal ambiental e social do distrito designado para o Projecto;

- Membros do conselho distrital do Projecto (representantes do MISAU);
- Líderes locais;
- Ponto focal do SPS/DPS;
- Especialistas ambiental e social da UIP;
- Representantes de estruturas de gestão de reclamações do MISAU.

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.

A UIP irá preparar um Manual para a gestão das reclamações do Projecto (no prazo estabelecido no PCAS) e formar devidamente os intervenientes do mecanismo. O procedimento e os canais de entrada serão divulgados no âmbito do programa de comunicação do projecto. As comissões de nível central e provincial deverão ser estabelecidas e o MQR deve abranger queixas de todos trabalhadores directos ou contratados para lidar com preocupações no local de trabalho, cujos detalhes são apresentados nos Procedimentos de Gestão de Mão-de-Obra (PGMO) do Projecto.

Os funcionários deverão ser informados sobre o MQR no momento da sua contratação, bem como as medidas postas em prática para os proteger contra qualquer represália pelo uso deste mecanismo. As medidas serão implementadas para permitir que o MQR seja facilmente acessível a todos os trabalhadores do Projecto.

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). As queixas anónimas também podem ser submetidas. Deverá ser garantida a possibilidade de apresentação de queixas na língua local dos deslocados internos, o que poderá ser efectuado através da equipa de fornecedores terceirizados a ser contratada para implementar actividades a nível comunitário, principalmente nas áreas com presença de deslocados internos.

Passo 2 - Registo da queixa e fornecimento da resposta inicial: Todas as queixas recebidas serão registadas, tanto eletronicamente como em documentos em papel. A cada registo será atribuído um código 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, e reuniões com outros (tanto os associados ao projecto como os externos) que possam ter conhecimento ou possam de outra forma ajudar a resolver a questão. Espera-se que muitas ou a maioria das queixas sejam resolvidas nesta fase. Todas as actividades realizadas durante esta e as outras etapas serão totalmente documentadas, e qualquer resolução será registada em livro específico e na base de dados.

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

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

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

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>.

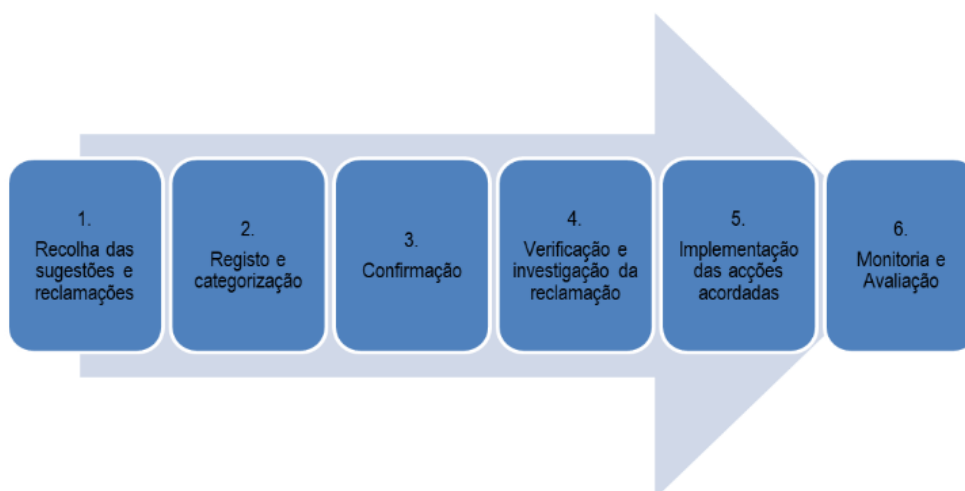
As comunidades e indivíduos afectados pelo projecto podem também submeter uma queixa ao Painel de Inspeção independente do Banco Mundial, que determina se houve ou poderá haver danos em resultado do não cumprimento das suas políticas e procedimentos. As queixas podem ser apresentadas em qualquer altura 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.

Banco Mundial	
Contacto:	Site : http://www.worldbank.org/GRS ; e-mail: grievances@worldbank.org ;
Projecto	
Contacto:	Site : e-mail:
Província de xxxxxx	e-mail: linha verde:
Província de xxxxxx	e-mail: linha verde:
Província de xxxxxx	e-mail: linha verde:

(Por completar províncias seleccionadas)

Os Especialistas Social e de Monitoria e Avaliação, que estarão baseados na Unidade de Coordenação do Projecto e serão considerados os responsáveis ou coordenadores do MQR a todos os níveis (estabelecimento, operacionalização a nível nacional e local). Igualmente, estarão baseados nas províncias e devem dar a conformidade do sistema de gestão de reclamações (a partir da recepção, encaminhamento para respostas e o fecho do processo). Os Pontos focais a nível provincial estarão baseados nos Serviços Provinciais de Saúde.

Os Pontos Focais a nível local (Distritos), serão os responsáveis a nível local em coordenar as actividades do MQR em estreita coordenação com os EA&S. Estes serão responsáveis em apoiar nas portas de entradas e garantir o seu devido encaminhamento. Podem resolver as questões que estejam ao seu alcance e reportar aos níveis subsequentes, mas não poderão resolver as reclamações sensíveis relacionadas às EAS/AS, o que deveriam ser referidas diretamente ao comité de resolução destes tipos de reclamações.



O MQR irá garantir a recepção das sugestões ou reclamações, em qualquer língua oficial das áreas de implementação do projecto e o formulário disponibilizado, deve ser devidamente preenchido (estará aberto para recepção de queixas em anonimato).

Serão disponibilizados os seguintes canais (os beneficiários podem escolher qualquer canal que lhes convier):

- Formulário de queixa e reclamação em pontos específicos para preenchimento (unidades sanitárias, secretaria dos bairros);
- Correio electrónico (e-mail), onde as PI&As possam enviar as suas queixas, reclamações e sugestões para o MQR principal;
- Telefone gratuito (linha verde), será disponibilizada uma linha telefónica gratuita, onde as PI&As possam fazer as suas queixas, reclamações e sugestões, através de chamadas telefónicas ou mensagens. Será também disponibilizada uma linha verde exclusiva para denúncias sobre casos de VBG/EAS/AS;
- ONG's/OCBs e outros serviços de referência, que possuem um sistema para denúncias especialmente para casos de VBG/EAS/AS;
- Encontros comunitários, entre a comunidade e os pontos focais.
- Caixa de reclamações, que deverão ser colocadas nas Unidades Sanitárias e nos locais das obras para os trabalhadores do Projecto. As mesmas deverão ser abertas uma vez por semana pelos pontos focais;
- Contactos diretos a qualquer pessoa e/ou entidade envolvida e/ou responsável pelo Projecto;
- Página Web do MISAU.

As reclamações e/ou sugestões poderão ser apresentadas verbalmente ou por escrito em qualquer língua (oficial ou não oficial) pelas PI&As descrevendo claramente o objecto da reclamação e a resolução pretendida, se possível deve apresentar informações específicas e pertinentes sobre a reclamação, de modo a facilitar os passos a serem seguidos.

Independentemente do canal a ser utilizado, a reclamação obrigatoriamente deve ser registada. Os pontos focais a nível local devem encaminhar as sugestões e reclamações para o nível provincial e as reclamações que estiverem ao seu alcance poderão ser respondidas de imediato.

8. MONITORIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS

8.1. Resumo da forma como a implementação do PEPI será monitorizada e comunicada

A monitorização e acompanhamento do PEPI será da responsabilidade da UIP do Projeto, em colaboração com os SPS/DPSs. 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.

Nas visitas aos locais de implementação do Projecto, os especialistas sociais deverão monitorar o grau de satisfação das partes interessadas relativamente à implementação do PEPI, através de entrevistas ou inquéritos a representantes de partes interessadas.

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 Intervenedores; 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.

8.2. Apresentação de relatórios aos grupos de partes interessadas

O PEPI será trimestralmente revisto e actualizado (mantendo actualizadas as listas de partes interessadas relevantes para os subprojectos), 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.

ANEXOS

ANEXO 1: FORMULÁRIO DE REGISTO DO DIÁLOGO OU RECLAMAÇÃO



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Formulário para Registo de Manifestações

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

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

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

Data: ___/___/20___

Nome/contacto:

Distrito:

Bairro:

Tipo de manifestação

Elogio () Dúvida () Reclamação () () Sugestão () Outros

Descrição da manifestação:

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

Responsável pelo Preenchimento: _____

Estágio da manifestação

Respondido Não respondido Encaminhado a: _____

Forma de contacto para retorno

Linha Verde Carta Visita E-mail: _____

ANEXO 2: FORMULÁRIO DE SEGUIMENTO DOS CONSENSOS E ACORDO



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Formulário de Resolução e Consensos Alcançados

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

Moderador: _____

Nível de Resolução: () Local () Central () Mediador Independente _____

Resumo da Resolução:

Acordo: () Sim () Não

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

Assinatura do(a) Reclamante _____ Assinatura do(a) Mediador(a) _____

Data: __/__/20__ Data: __/__/20__

Se não, descreva os passos subsequentes

Assinatura do(a) Reclamante _____ Assinatura do(a) Mediador(a) _____

Data: __/__/20__ Data: __/__/20__

