



**PROJECTO DE FORTALECIMENTO DA  
CAPACIDADE ESTATÍSTICA  
(P178043)**

**MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÃO**

**NOVEMBRO 2023**

# Índice

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>2. EXPERIENCIA DO INE EM RELAÇÃO AO MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÃO</b> .....	2
2.1. Medidas correctivas a implementar no MRR.....	2
2.2. Natureza das Queixas e Reclamações.....	2
2.3. Abordagem de género e salvaguardas sociais e ambientais .....	3
2.4. Fluxograma de Recebimento das Reclamações e Resoluções Sobre VGB.....	5
2.5. Quadro legal e institucional para a igualdade de género e combate à violência baseada no Género .....	6
2.6. Área de Salvaguardas Sociais & Ambientais .....	7
2.7. Ponto focal Provincial (SPINE).....	7
2.8. Pontos Focais de Recebimento de Reclamações Para Casos de EAS, AS .....	8
2.9. Comissão Provincial de Resolução de Reclamações (CPRR) .....	9
2.10. Tempo para tratamento das queixas e reclamações .....	9
<b>3. GESTÃO DE DADOS REFERENTES A RECLAMAÇÕES/QUEIXAS E RESOLUÇÃO</b> .....	9
3.1. Registo e Tratamento das reclamações ou queixas.....	9
3.2. Cuidados a ter no registo das reclamações ou queixas .....	10
3.3. Cuidados Específicos nos Tratamento de Queixa/Denúncia (VBG) .....	10
3.4. Qualificador Geral .....	10
3.5. Rastreamento e Tratamento dos Casos/ Gestão de Casos.....	11
3.6. Divulgação do Mecanismo de Participação & Reclamações.....	11
3.7. Capacitação do pessoal sobre o uso do Q&R.....	11
<b>4. MONITORAMENTO DO MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÃO</b> .....	12
4.1. Comunicação e Publicação do MRR:.....	12

# 1. INTRODUÇÃO

---

O Instituto Nacional de Estatística (INE) é um instituto público do Governo de Angola, que goza de autonomia administrativa e financeira e que tem sob sua responsabilidade a gestão e implementação do projecto, cujos recursos financeiros provêm de créditos do Banco Mundial, nomeadamente: (i) Projecto de Fortalecimento da Capacidade Estatística (PFCE), subdividida em três componentes – com um financiamento geral de US\$ 60 milhões. O Projectos deve obedecer às normas de salvaguardas sociais e ambientais definidas pela instituição credotária no sentido de proteger os direitos das comunidades de uma eventual destruição causada pelos investimentos de desenvolvimento.

O Instituto Nacional de Estatística pretende implantar um Sistema de Participação e Reclamações, simples e funcional, transversal a todas as acções levadas a cabo pela instituição, que por um lado salvaguarde a participação de interessados com opiniões/sugestões que permitam a melhoria dos procedimentos e processos e, por outro a recepção, análise e tratamento de queixas e reclamações referentes ao projecto em implementação em tempo útil.

O Mecanismo de Resolução e Reclamação, tem como base a legislação da República de Angola e os documentos de salvaguardas sociais & ambientais do Banco Mundial, nomeadamente o Quadro Ambiental e Social.

O Mecanismo de Resolução e Reclamação, tem como finalidade o estabelecimento de canais de comunicação adequados entre o INE/PFCE, enquanto agência de implementação e as partes interessadas, nomeadamente: fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, beneficiários e pessoas interessadas, reduzindo assim riscos e oferecendo aos utentes um caminho para emitir as suas opiniões/sugestões, bem como manifestar as suas preocupações, conseguir soluções, promovendo uma relação mutuamente construtiva, de confiança com vista a:

- Prestar esclarecimentos sobre as actividades do Projectos;
- Fazer o registo adequado das queixas e reclamações relacionadas com o Projecto, de acordo com a sua natureza;
- Assegurar o eficiente direccionamento das queixas e reclamações para que sejam tratadas e efectivamente respondidas;
- Ajudar a aprimorar o desempenho do Projecto.
- Apresentar os actores chave, assim como as suas funções na captação, canalização e resolução de reclamações.
- Estabelecer um procedimento para receber, registar, documentar e tratar reclamações que seja facilmente acessível, culturalmente apropriado e compreensível para as comunidades afectadas.
- Garantir que as reclamações e preocupações ambientais e sociais sejam abordadas e resolvidas de maneira justa, transparente e facilmente acessível no prazo estipulado, a fim de alcançar as metas de restaurar o relacionamento positivo com as pessoas, famílias e comunidades afectadas.
- Promover a transparência e a prestação de contas.

- Identificar e mitigar riscos de AS, e EAS.

Este MRR está orientado para reclamações das comunidades locais afectadas no âmbito deste projecto, bem como de outras partes interessadas, sempre que as reclamações derivem da implementação das actividades do projecto de Fortalecimento da Capacidade Estatística.

O Mecanismo de Resolução e Reclamação, estará ligado com o sistema de Monitoria e Avaliação do INE/PFCE. Assim sendo, este deverá prover informação estatística referente a: (i) número de queixas e reclamações recebidas; (ii) número de casos atendidos e resolvidos; (iii) número de casos atendidos e não resolvidos; (iv) nº de casos encaminhados; (vi) tempo médio de atendimento da queixa/reclamação; (v) nível de satisfação dos reclamantes (%).

## 2. EXPERIENCIA DO INE EM RELAÇÃO AO MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÃO

---

O INE tem um sistema de reclamação com os seguintes canais de recebimento, site [www.ine.gov](http://www.ine.gov) e um número de telemovel 00244-945738938 disponibilizado para receber contribuições e reclamações dos interessados e uma caixa em suporte de papel, instalado na recepção do INE.

### 2.1. Medidas correctivas a implementar no MRR

- Uniformizar a forma de redacção da tipologia de queixas & reclamações;
- Realizar formação sobre salvaguardas sociais & ambientais e violência baseada no género e questões ligadas a EAS e AS a vários níveis no sentido de garantir um maior domínio dos modelos de registo de queixas & reclamações;
- Indicar um técnico a nível de cada província, responsáveis pela sistematização de informações referentes ao Mecanismo de Reclamação e Resolução.

### 2.2. Natureza das Queixas e Reclamações

O ponto de partida para o desenho de um sistema de Queixas & Reclamações pressupõe a busca de uma percepção comum dos conceitos chave inerentes a este processo, nomeadamente:

**Queixa:** é o acto de formular uma denúncia de uma irregularidade.

**Reclamação:** é o acto de reclamar, reivindicar sobre causas que afetam e geram desconforto ou incumprimento.

**Quem pode reclamar?** Qualquer pessoa afetada pela implementação do Projecto Sobre questões de carácter técnico em relação as serviços prestados pelo INE no âmbitos do Projecto de Fortalecimento da Capacidade Estatística (PFCE).

**Sobre que assuntos se pode reclamar?** Sobre os assuntos relacionados com a implementação do Projecto PFCE tais como: A qualidade da prestação de serviços (qualidade dos serviços, tempo e atendimento); Invasão de privacidade; Trabalhadores do INE não identificados correctamente no acto do exercício do projecto; Discriminação; Falta de integrante do grupo de campo, com o domínio da língua local; Acidentes ou atropelamento com as viaturas do projecto (INE); Abuso de poder; Desrespeitos de hábitos e costumes, desconsideração das iniciativas; Trabalho infantil; Violência Baseada no Género (VBG); Exploração e Abuso Sexual (EAS) e Assédio Sexual (AS) praticados pelos trabalhadores do projecto.

**Qual é a forma de reclamar?** As reclamações podem ser feitas da seguinte forma:

- Pessoalmente aos Pontos Focais;
- Pessoalmente as mulheres Pontos Focais para EAS/ AS;
- Por Telefone do projecto;
- Mediante carta, a ser depositada nas Caixas de Reclamação nos pontos designados para efeito;
- Via e-mail [geral@ine.gov.ao](mailto:geral@ine.gov.ao) / [inegeral9@gmail.com](mailto:inegeral9@gmail.com)
- Pelo site do INE/PFCE [www.ine.gov.ao](http://www.ine.gov.ao) ou pelo site do Banco Mundial;

**O reclamante pode ser anónimo?** Sim, o reclamante é livre de optar pelo anonimato, mas deve indicar no formulário de reclamação a forma de contato para facilitar a interação com a equipa de resolução de reclamações.

**Quando é que o reclamante pode reclamar?** A qualquer momento durante a implementação do projecto.

**Quem pode resolver as reclamações?** Podem resolver as reclamações ou queixa relacionado ao Projecto de Fortalecimento da Capacidade Estatística os seguintes actores chaves do projecto:

- O Especialista em Salvaguarda Social e Ambiental da UIP, em representação do INE.
- Os Pontos Focais Provinciais, em coordenação com Especialista de Salvaguarda Social e Ambiental da UIP.
- A Comissão Provincial de Resolução de Reclamações (CPRR) do PFCE, será liderado por Um coordenador e dois membros.

**Participação:** é o acto de ideais, opiniões ou sugestões para melhoria da implementação dos projectos em curso, relacionados com:

- Princípios, procedimentos e processos;
- Comunicação e divulgação;
- Transparência e prestação de contas.

### **2.3. Abordagem de género e salvaguardas sociais e ambientais**

Tendo-se consciência da importância do Mecanismo de Participação & Reclamações deve atender às necessidades práticas, decorrentes das relações de gênero, revela-se importante ter-se domínio de alguns conceitos chave, referentes a Violência Baseada no Gênero (VBG), entendida como:

“Todas as manifestações de violência física, psicológica ou sexual, quer se traduzam em ofensas à integridade física, à liberdade sexual ou em coação, ameaça, privação de liberdade ou assédio, assentes na construção de relações de poder desiguais, com base no gênero. É um termo abrangente e para qualquer tipo de acto violento ou prejudicial, perpetrado contra as pessoas com base no gênero. Este conceito também inclui práticas nocivas como a mutilação genital feminina, casamento forçado, assim como o tráfico de pessoas, exploração sexual e o sexo transaccional”.

A VBG pode ser desagregada em dois subgrupos e constituem o foco principal de um mecanismo de Participação e Reclamações:

<b>Exploração e Abuso Sexual (EAS)</b>	As Nações Unidas definem a exploração sexual como qualquer abuso real ou tentado da posição de vulnerabilidade, poder diferencial, ou confiança, para fins sexuais, incluindo, mas não limitando o benefício monetário, social ou político pela exploração sexual de outro1.
<b>Assédio Sexual (AS)</b>	Qualquer manifestação sexual, pedido de favor sexual, conduta, gesto físico ou verbal inoportuno, de natureza sexual, ou qualquer outro comportamento de natureza sexual que possa ser ou seja razoavelmente entendido como ofensa ou humilhação a outrem, que tal observação ou pedido sexual resulte ou não de uma relação de poder desigual2.

Assim sendo, qualquer caso de VBG deve ser do conhecimento do INE/UIP/PFCE, enquanto Agência de Implementação, devendo ser registada (gravada) e deve ser salvaguardada a protecção da vítima, em articulação com os mecanismos legais disponíveis para o efeito. Além disso, o acesso a reclamações sobre VBG deve ser limitado para evitar a quebra de confidencialidade. Assim sendo, os casos de EAS/AS recebidos devem ter uma atenção especial, acompanhados por especialistas preferencialmente. No tratamento destes casos é importante obter o consentimento do(a) visado(a) para o tratamento do mesmo. Para o efeito, é importante ter em conta o seguinte:

- A vítima deve estar ciente e entender o que todas as opções disponíveis implicam. As informações fornecidas devem ser abrangentes, detalhadas e comunicadas de forma fácil de entender;
- A obtenção de consentimento diz respeito não apenas aos encaminhamentos de prestação de serviços, mas também à utilização do mecanismo de reclamação em si;

- Consentimento é um processo que pode mudar. Por exemplo, alguns sobreviventes podem retirar seu consentimento durante o processo, possivelmente para garantir sua própria segurança. Essa escolha deve ser respeitada;
- O consentimento deve ser respeitado o tempo todo, mesmo quando não se vê haver pouco ou nenhum risco para o(a) vítima;
- O consentimento da sobrevivente prevalece mediante o interesse manifesto de qualquer pessoa de investigar e entender a verdade;
- Qualquer informação sobre a história do sobrevivente - mesmo que anónima - só deve ser compartilhada se o sobrevivente tiver dado consentimento;
- O consentimento deve ser documentado: as vítimas podem optar por preencher, assinar ou imprimir um formulário digital de consentimento, especificando suas escolhas em relação a partilha de informações sobre seus casos com outras instituições ou indivíduos;
- O consentimento deve ser obtido por meio de protocolos e sistemas de partilha de informações seguros e éticos, pré-estabelecidos para registo e armazenamento de informações;
- Obter o consentimento das crianças é diferente de obter o consentimento dos adultos. Por essa razão acções específicas devem ser consideradas nos casos de EAS/AS que envolvam crianças.

Conforme informação disponível, em Angola as instituições responsáveis de receber e registar casos de EAS e AS são: 1) Ministério da Acção Social, Família e Promoção da Mulher (MASFAMU), através dos Gabinetes provinciais de Acção Social, Família e Igualdade do Género (GASFIG) presentes nos Governos Provinciais, 2) Serviços de Investigação Criminal (SIC), 3) OMA e outras OSC, e 4) INAC.

O GASFIG, em linha com o seu mandato e competências, promove assistência as vítimas de casos de EAS e AS conforme os serviços disponíveis.

A implementação deste MRR requererá acções de sinergia com o MASFAMU e o GASFIG, dirigidas a promover estratégias de capacitação e reforço institucional para fortalecer a capacidade de resposta dos atores sociais envolvidos no fornecimento de serviços de protecção as vítimas e sobreviventes de EAS e AS.

A fim de prevenir situações de EAS e AS, todos os trabalhadores do projecto, parceiro e colaboradores, serão obrigados a assinar o Código de Conduta (CoC), que tem cláusulas específicas para prever e mitigar a EAS e AS.

#### **2.4. Fluxograma de Recebimento das Reclamações e Resoluções Sobre VGB**

A continuação se detalha o processo que seguirão as reclamações relativas à EAS e AS vinculadas à implementação do projecto PFCE e todos. O fluxograma está detalhado a seguir:

- 1- A reclamação é recebida pelo/a Ponto Focal Provincial de recebimento de reclamações EAS e AS, que ira priorizar a escutar a vítima, respeitando os direitos e necessidades das vítimas

de EAS e AS, e em linha com os princípios de confidencialidade, anonimato, não revitimização, não julgamento, e segurança.

- 2- Os pontos focais de recebimento, devem informar a vítima dos seus direitos, e possibilidades, em linha com a legislação angolana, e os princípios dirimidos dos mecanismos e normativas ambientais e sociais do Banco Mundial e do projecto PFCE.
- 3- **Os pontos focais províncias, devem encaminhar os casos para GASFIG e informar ao Especialista de Salvaguarda Ambiental e Social da UIP/PFCE via email, no prazo máximo de 24 horas desde a recepção da reclamação.**
- 4- Os pontos focais, deve realizar follow-up do caso e informar o Especialista Salvaguarda da UIP/PFCE, sobre o tipo de assistência recebida pelos serviços referidos (GASFIG, OMA, INAC, SIC, Centros de Saúde, etc.), assim como a satisfação da reclamante EAS e AS, e o andamento da reclamação EAS e AS.
- 5- O ponto focal Provincial (SPINE), deve registar na Base de Dados todos os passos e procedimentos de seguimento, até a resolução da reclamação ou queixa EAS e AS.

## **2.5. Quadro legal e institucional para a igualdade de género e combate à violência baseada no Género**

O GoA desenvolveu um quadro legal para a igualdade de género e combate à violência baseada no Género que integra um conjunto de legislação de suporte, conforme abaixo se descreve no Anexo 1.

No entanto, para o caso específico de VBG é importante que se tenha em conta os mecanismos de gestão de casos desta natureza instituídos pelo MASFAMU, nomeadamente: (i) os Centros Integrados de Aconselhamento à família e Apoio à Vítima de Violência (CIAFAV), que privilegia a concentração de serviços (Polícia, Saúde, procuradoria e Justiça); (ii) Os Serviços de Investigação Criminal criaram um Departamento especializado para atendimento de queixas relacionadas com esta matéria; (iii) Criação da 9ª Secção da Sala dos Crimes Comuns dos Tribunais Provinciais, vocacionada para atender as questões de violência doméstica e (iv) Centro Acção Social Integrado (CASI). Também está prevista a criação de casas de abrigo para acolher as vítimas de VBG.

De acordo com os hábitos e costumes tradicionais, este tipo de casos são frequentemente resolvidos a nível das famílias. Provavelmente, muitas das mulheres que sofrem este tipo de violência provavelmente preferem ser reintegradas nas suas famílias do que ser acolhidas numa casa de abrigo.

Assim sendo, os esforços do Projecto deverão ser no sentido de colmatar as lacunas no sistema de encaminhamento de reclamações referentes a VBG, por via do tratamento das queixas reforçando os mecanismos, precisamente:

- Salvarguardar que as reclamações sobre VBG que ocorram no âmbito da implementação do Projecto sejam devidamente registadas e tratadas, em tempo útil, quer aquelas cuja solução é local (a nível comunitário), como as encaminhadas para outros níveis. Para o efeito, devem ser realizadas sessões de sensibilização sobre VBG com as lideranças comunitárias;



- Fortalecer a capacidades dos pontos focais provinciais de recebimento de queixas e reclamações e aos membros das comissões provinciais de resolução de reclamação, para um melhor atendimento de casos desta natureza, com a realização de formações específicas;

## 2.6. Área de Salvaguardas Sociais & Ambientais

A UIP, através do especialista de Salvaguardas Sociais e Ambientais, é a pessoa responsável pela gestão de Dados, tratamento e análise dos dados provenientes das províncias ou que tenham sido endereçadas directamente à Direcção Geral do INE. O mesmo tem como responsabilidade analisar as queixas e reclamações que tiveram a classificação “**Em Tratamento**” ou “**Não Tratado (NT)**”, analisar se são passíveis de tratamento imediato ou não. As principais funções da UIP incluem:

- Promover acções de capacitação aos pontos focais Provinciais sobre a implementação obrigatória do Mecanismo de Reclamação e Resolução e código de conduta;
- Supervisionar os pontos focais provinciais no monitoramento da implementação do MRR.
- Desenvolver e submeter relatórios trimestrais sobre a implementação do MRR e partilhar com o Banco Mundial.
- Realizar anualmente uma avaliação sobre o MRR.
- Implementar a estrutura do MRR a todos os níveis.
- Garantir que os pontos focais, Realizem follow up das reclamações de EAS, AS referenciadas ao GASFIG e informar sobre o andamento do caso ao reclamante, e a UIP.

## 2.7. Ponto focal Provincial (SPINE)

É o representante do INE/UIP/PFCE a nível das províncias, responsável pela gestão de dados das reclamações ou queixa, recepção da informação ou entrada, tratamento, análise e sistematização das reclamações e sua inserção na planilha de registo e acompanhamento. Os mesmos têm a responsabilidade de analisar as reclamações, dar o devido tratamento, classificá-las de acordo com a sua natureza, analisar e dar encaminhamento e qualificá-las de acordo com o desfecho em “**Caso Tratado (CT)**”, “**Em Tratamento (ET)**” e “**Caso Não Tratada (NT)**”. Após análise e tratamento, as reclamações são lançadas na (planilha fornecida pela UIP), num período não superior a 48 horas.

- Receber reclamações verbalmente das pessoas afetadas.
- Receber reclamações via cartas depositadas nas Caixas de Reclamações.
- Monitorar diariamente a caixa de reclamação no local de trabalho.
- Preencher o Formulário de Registo de Reclamação ou queixa. No caso de reclamações verbais, o Ponto Focal de Recebimento de Reclamações deve solicitar todas as informações necessárias para apuramento dos factos. No caso de reclamações via carta, o Ponto Focal de Recebimento de Reclamações, devem contactar ao reclamante, caso precisar informações adicionais.

- Participar em reuniões de avaliação do MRR convocadas pela equipa salvaguardas da UIP. As reuniões podem ser online ou presencialmente.
- Apoiar as campanhas de sensibilização, e IEC sobre o MRR.

**Os Pontos Focais Provinciais de Recebimento de Reclamações são selecionados Pelos Serviços Provinciais do INE (SPINE) eles podem ser:**

- Técnicos do SPINE ou Funcionários da Administração Municipal;
- Representantes de OSC;
- Pessoas voluntárias.

## **2.8. Pontos Focais de Recebimento de Reclamações Para Casos de EAS, AS**

Pontos Focais de Recebimento de Reclamações EAS, AS são pessoas selecionadas pelos SPINE.

Os Pontos Focais de Recebimento de Reclamações EAS, AS selecionadas podem incluir:

- Mulheres integrantes do grupo técnico municipal do SPINE, mulher funcionária da Administração Municipal;
- Também pode ser, mulheres selecionadas de OSC e organizações de mulheres nas províncias;
- Também pode ser, mulheres funcionárias do SPINE.

**Os Pontos Focais Provinciais de Recebimento de Reclamações EAS, AS** têm as seguintes funções:

- Receber reclamações de EAS, AS verbalmente.
- Preencher o Formulário de Registo de Reclamação.
- Os Pontos Focais de recebimento de reclamações EAS, AS devem priorizar a escuta da vítima, focando-se na receção da reclamação de forma segura, respeitando os direitos e necessidades das vítimas de EAS, AS. Os Pontos Focais devem seguir os princípios de confidencialidade, anonimato, não re-vitimização, não julgamento, e segurança.
- Informar as vítimas de EAS, AS sobre os seus direitos e possibilidades, em linha com a legislação angolana, e os princípios dirimidos dos mecanismos e normativas ambientais e sociais do Banco Mundial e do projecto PFCE.
- Informar imediatamente ao ponto focal Provincial (SPINE) desde o recebimento da reclamação EAS, AS.
- Participar nas reuniões e formações convocadas pela equipa salvaguardas da UIP.
- Participar em reuniões de avaliação do MRR convocadas pela equipa salvaguardas da UIP.
- Apoiar as campanhas de sensibilização sobre prevenção e mitigação de EAS, AS, e IEC sobre o MRR.

## **2.9. Comissão Provincial de Resolução de Reclamações (CPRR)**

A CPRR é a segunda instância de resolução das reclamações, e actuam nos casos em que o conflito não conseguiu ser solucionado em primeira instância.

**CPRR terá um (1) coordenador, neste caso propomos que sejam os Responsáveis dos SPINE a nível de cada Província e dois (2) membros, um técnico do Governo Provincial e um técnico do INE.**

O CPRR analisará conjuntamente a reclamação e tomará uma decisão final, que será notificada ao reclamante pelo Coordenador do CPRR, com conhecimento do Especialista Salvaguardas da UIP.

**O Coordenador do CPRR tem as seguintes funções:**

- Notificar a resolução da reclamação ao reclamante.
- Participar em reuniões mensais de monitoria do MRR
- Receber da parte da UIP toda a informação relativas as reclamações não resolvidas em primeira instância.
- Convocar os membros do CPRR e, caso seja necessário, o reclamante, para ter toda a informação necessária e resolver a reclamação em segunda instância.

## **2.10. Tempo para tratamento das queixas e reclamações**

O tratamento das queixas e reclamações apresentadas, no 1º nível isto é VBG, EAS e AS, não pode exceder 10 dias úteis. O utente que apresentou a queixa ou reclamação deve estar informado sobre o desfecho da sua queixa ou reclamação, quer seja favorável ou desfavorável. Nos demais níveis não pode exceder 22 dias úteis a contar da data da recepção.

# **3. GESTÃO DE DADOS REFERENTES A RECLAMAÇÕES/QUEIXAS E RESOLUÇÃO**

---

## **3.1. Registo e Tratamento das reclamações ou queixas**

O registo das informações e sugestões, independentemente do canal de comunicação utilizado, deve obedecer ao mesmo procedimento de registo e cumprir com os procedimentos para sistematização da informação recebida. Para o efeito, foram elaboradas fichas modelo para o registo das ocorrências (vide anexos) e o caderno de registo das reclamações,

Este registo pode ser feito inicialmente em papel e a posterior o registo da queixa ou reclamação é feito no aplicativo ou directo no Sistema a propor, nos casos em que as ocorrências sejam endereçadas para outros níveis.

### **3.2. Cuidados a ter no registo das reclamações ou queixas**

- Para o registo das queixas & reclamações deve-se dispender tempo suficiente para se compreender bem o que a pessoa (escuta activa) pretende e fazer o registo correcto, com o máximo de detalhes;
- O registo deve ser feito com letra legível para facilitar a compreensão por parte de quem vai analisar e fazer o tratamento;
- O registo deve ser feito numa ficha criada especificamente com todos os dados do reclamante e assinatura do mesmo, com mais serenidade, inseridos no Sistema de Participação & Reclamações (SP&R), via smartphone ou computador.

### **3.3. Cuidados Específicos nos Tratamento de Queixa/Denúncia (VBG)**

- A vítima ou denunciante deve estar ciente e entender o que todas as opções disponíveis implicam. As informações fornecidas devem ser abrangentes, detalhadas e comunicadas de forma fácil de entender;
- A obtenção de consentimento diz respeito não apenas aos encaminhamentos de prestação de serviços, mas também à utilização do mecanismo de reclamação em si;
- Consentimento é um processo que pode mudar. Por exemplo, alguns sobreviventes podem retirar seu consentimento durante o processo, possivelmente para garantir sua própria segurança. Essa escolha deve ser respeitada;
- O consentimento deve ser respeitado o tempo todo, mesmo quando não se vê haver pouco ou nenhum risco para o(a) vítima;
- O consentimento sobrevivente prevalece mediante o interesse manifesto de qualquer pessoa de investigar e entender a verdade;
- Qualquer informação sobre a história do sobrevivente - mesmo que anónima - só deve ser compartilhada se o sobrevivente tiver dado consentimento;
- O consentimento deve ser documentado: as vítimas podem optar por preencher, assinar ou imprimir um formulário digital de consentimento, especificando suas escolhas em relação a partilha de informações sobre seus casos com outras instituições ou indivíduos;
- O consentimento deve ser obtido por meio de protocolos e sistemas de partilha de informações seguros e éticos, pré-estabelecidos para registo e armazenamento de informações;
- Obter o consentimento das crianças é diferente de obter o consentimento dos adultos. Por essa razão acções específicas devem ser consideradas nos casos de EAS/AS que envolvam crianças.

### **3.4. Qualificador Geral**

Para facilitar a sistematização de dados, cada modelo de registo contém um qualificador geral que tem como finalidade agrupar as queixas & reclamações de acordo com a sua natureza. O

qualificador agrupa as queixas/reclamações de acordo com a sua natureza, assim como classifica-as de acordo com o tratamento dado em “Caso Tratado (T), “Em Tratamento (ET) e “Caso Não Tratado (NT)”. A cada um dos componentes do qualificador foi atribuída uma letra para facilitar a análise e o tratamento dos dados.

Com vista a facilitar a sistematização da informação, cada componente possui um determinado número de qualificadores. No Anexo 2 pode encontrar a definição de cada um dos qualificadores e as variáveis correspondentes.

### **3.5. Rastreamento e Tratamento dos Casos/ Gestão de Casos**

O Sistema de Participação & Reclamações deve permitir fazer a gestão de casos ou seja, ter um controlo sobre a tipologia de casos, o estado de tratamento de cada caso, bem como informar outros níveis de forma sistemática.

O ponto focal provincial (SPINE) é o responsável pela sistematização e tratamento das queixas e reclamações. Cada localidade deve proceder à análise dos dados enviados. O Ponto focal provincial, é o responsável para analisar e validar os dados que serão lançados no sistema INE/PFCE.

### **3.6. Divulgação do Mecanismo de Participação & Reclamações**

A divulgação do Mecanismo de Participação & Reclamações deve ocorrer no acto de arranque do Projecto e ter continuidade ao longo do processo de implementação. A divulgação deverá ser feita no primeiro contacto com as autoridades locais, ONGs, associações, igrejas, media, partes interessadas do projecto, nas páginas Web ou email institucional do INE. A divulgação do Mecanismo de reclamação, também poderá ocorrer com a participação activa de todos os agentes de campo ou inquiridores durante as actividades de recolha, informando sobre os locais de participação e reclamação e distribuição de flyers contendo os canais de comunicação do MRR.

### **3.7. Capacitação do pessoal sobre o uso do Q&R**

De forma a garantir a efectividade do mecanismo é importante que todos os pontos focais provinciais, sejam capacitados sobre: (i) como fazer o registo primário das queixas e reclamações e no electrónico caso haja; (ii) como fazer o rastreamento dos casos; (iii) como ajudar no esclarecimento dos utentes; (iv) como fazer a gestão e encaminhamento dos casos.

As acções de capacitação devem envolver as equipas da UIP, SPINE e membros das comissões provincial de resolução.

## 4. MONITORAMENTO DO MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÃO

---

A comunicação entre a UIP e o ponto focal SPINE, durante o processo de resolução de reclamações, é de suma importância. Para o efeito serão organizadas reuniões mensais entre os pontos focais e os Especialista de salvaguarda da UIP/PFCE.

A UIP, deve elaborar um relatório mensal sobre o estado de implementação do MRR, compilando os registos de reclamações recebidas e resolvidas, detalhando o processo de resolução, as dificuldades encontradas, as práticas encontradas para solucionar essas dificuldades, e as sessões de informação sobre o MRR realizadas em cada Província, assim como acções de capacitação e sensibilização de EAS e AS.

Os relatórios mensais devem também ajudar a entender: i) se os procedimentos estabelecidos nos documentos do PFCE (PGMO, PEPI) estão a ser bem aplicados; ii) se as partes interessadas estão suficientemente informadas e conscientes do MRR estabelecido; iii) se os pontos focais estão a conseguir receber e encaminhar as reclamações atempadamente a UIP.

O monitoramento do MRR através da base de dados (software) identificará se as reclamações estão sendo resolvidas, e se os reclamantes ficaram satisfeitos com a resolução das reclamações apresentadas.

Os resultados da monitoria serão usados para melhorar continuamente o MRR e a própria gestão do projecto.

### 4.1. Comunicação e Publicação do MRR:

O MRR vai ser comunicado de forma oral. E onde o projecto notar que os beneficiários possuem dificuldades de entender a língua Portuguesa. O MRR do projecto PFCE deve ser interpretado e divulgado na língua local, de forma simples para não ser muito complicado quando for apresentado às partes afectadas pelo projecto (PAPs), e não deve exigir aconselhamento jurídico como forma de resolver as disputas ou reclamação.