



REPÚBLICA DE ANGOLA

Ministério do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia e Inovação

Projecto de Desenvolvimento do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia (TEST)

Empréstimo N.º IBRD-P5070

Project ID N.º P179154



MSRR

MECANISMO DE SUGESTÕES
E RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES
PARA AS COMUNIDADES

FEVEREIRO DE 2025

Índice

1	INTRODUÇÃO	5
2	OBJECTIVO GERAL	6
2.1	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	6
3	ÂMBITO DO MSRR	7
4	PÚBLICO-ALVO	7
5	PRINCÍPIOS-CHAVE E BENEFÍCIOS DO MSRR	7
6	PROCESSO DO MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	9
6.1	QUEM PODE RECLAMAR	9
6.2	TIPOS DE RECLAMAÇÕES	10
6.3	ACTORES DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES	13
6.4	MEDIDAS CORRECTIVAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO MECANISMO	13
7	ABORDAGEM DO GÉNERO E QUESTÕES AMBIENTAIS E SOCIAIS	15
8	ACÇÕES DE SINERGIA NA ABORDAGEM DA VBG/EAS/AS	15
8.1	PROCESSO DE RECEBIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÕES SOBRE VBG	18
8.2	ORGANIZAÇÃO DE RECEBIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÕES SOBRE VBG/EAS/AS	19
8.3	QUADRO LEGAL E INSTITUCIONAL PARA IGUALDADE DE GÉNERO E COMBATE À VIOLÊNCIA BASEADA NO GÉNERO	20
9	PAPEL DOS ESPECIALISTAS AMBIENTAL E SOCIAL NA GESTÃO DO MSRR	21
9.1	FISCAL DE OBRA, PONTO FOCAL DAS INSTITUIÇÕES OU LOCAIS	22
9.2	PONTOS FOCAIS DE RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES PARA CASOS DE EAS/AS	23
9.3	TIPOS DE COMITÉS DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÃO (CRR)	24
9.4	REQUISITOS DOS MEMBROS DO CRR A NÍVEL COMUNITÁRIO	24
9.5	COMPOSIÇÃO DO CRR A NÍVEL COMUNITÁRIO	24
9.6	RESPONSABILIDADES DO CRR A NÍVEL COMUNITÁRIO	25
9.7	REQUISITOS DOS MEMBROS DO CRR A NÍVEL DAS INSTITUIÇÕES DO MESCTI	26
9.7.1	Composição e Responsabilidades do CRR das Instituições	26
9.8	OUTROS ACTORES ENVOLVIDOS	27
10	ETAPAS DO MSRR	27
10.1	GESTÃO DOS DADOS SOBRE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÕES	31
10.1.1	Registo e Tratamento das Reclamações	32
10.1.2	Cuidados a ter no registo das reclamações ou queixas	32
10.1.3	Tratamento de Queixa e Denúncia em VBG	33
10.1.4	Qualificador Geral no Formulário	34
10.1.5	Rastreamento e tratamento dos casos VBG/EAS/AS	35
11	DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO	36
12	CAPACITAÇÃO DA EQUIPA DE PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS	38
13	MONITORIA DO MECANISMO DE SUGESTÃO E RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO	38
13.1	INDICADORES DE DESEMPENHO DO MSRR	41
14	BANCO MUNDIAL	42
15	RELATÓRIO	43
15.1	FORMULÁRIO DE REGISTO DE RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO	44

Índice de Tabelas

Tabela 1 Procedimentos dos Canais de Comunicação do MSRR.....	13
Tabela 2 Plano de Acção com Metas SMART — Implementação do MSRR	14
Tabela 3 Procedimentos de Segurança e Confidencialidade para Tratamento de Queixa e Denúncia em VBG.....	34
Tabela 4 Banco de Dados	35
Tabela 5 Mensagens-Chave e Exemplos de Materiais por Canal	37
Tabela 6 Plano de Monitoramento da Eficácia da Divulgação	37
Tabela 7 Conteúdo Programático para Treinamento.....	39
Tabela 8 Indicadores de Desempenho	41

Índice de Figuras

Figura 1 Fluxograma de recebimento de Reclamações em VBG.....	19
Figura 2 Fluxograma de Organização de Recebimento de Reclamações em VBG	20
Figura 3 Fluxograma do MSRR.....	31

Acrónimos/Sigla

AS	Assédio Sexual
CASI	Centro de Acção Social Integrado
CEDAW	Convenção sobre a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (sigla em Inglês)
CIAFAV	Centros Integrados de Aconselhamento a Família e Apoio à Vítima de Violência
CRI	Comité de Reclamação Institucional
CRR	Comité de Reclamação e Resolução
DNES	Direcção Nacional do Ensino Superior
EAS	Exploração e Assédio Sexual
ESHSP	Ambiente, Social, Saúde e Segurança em Aquisições (sigla em inglês)
FAQ's	(Frequently Asked Questions, sigla em inglês, Perguntas Frequentes)
GEPE	Gabinete de Estudo, Planeamento e Estatística
GOA	Governo de Angola
GTICI	Gabinete de Tecnologia de Informação e Comunicação Institucional
IES	Instituições de Ensino Superior
INAAREES	Instituto Nacional de Avaliação, Acreditação Reconhecimento de Estudos do Ensino Superior
MASFAMU	Ministério de Acção Social, Família e Promoção da Mulher
MESCTI	Ministério do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia e Inovação
MSRR	Mecanismo de Sugestões de Reclamação e Resolução
PAP	Parte Afectada pelo Projecto
PF	Ponto Focal
PPA	Plano de Actividades do Projecto
TEST	Projecto de Desenvolvimento do Ensino Superior, Ciência e Inovação (sigla em Inglês)
VBG	Violência Baseada no Género

1 Introdução

O Governo de Angola (GoA) está a implementar o seu Plano de Desenvolvimento Nacional (PDN) para o quinquénio 2023-2027 centrado em três pilares, designadamente: capital humano, infra-estruturas e diversificação económica. Para o efeito, o fortalecimento das competências críticas, em Ciências, Tecnologias, Engenharia, Arte e Matemáticas, de modo a alicerçar o crescimento e a sustentabilidade do país, afigura-se vital.

No âmbito da materialização do PDN 2023-2027, o Plano de Desenvolvimento Sectorial do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia e Inovação e do Angola Capital Humano, o Governo de Angola, o Banco Mundial e a Parceria Global Para A Educação (GPE) assinaram Acordos de Financiamento do Projecto de Desenvolvimento do Ensino Superior, Ciência e Tecnologia (TEST), que tem como objectivo “melhorar a qualidade dos ingressantes no ensino superior, melhorar os programas em áreas estratégicas prioritárias e fortalecer a governança e a gestão do ensino superior”. O Projecto TEST compreende três componentes principais: (i) Melhorar a qualidade dos ingressantes do ensino superior; (ii) Melhorar a qualidade do ensino, a relevância dos currículos e a equidade de género nas instituições de ensino superior, e; (iii) Fortalecer a capacidade de gestão, monitoramento e avaliação.

Na execução do Projecto TEST intervêm cinco estruturas do MESCTI, nomeadamente, o Gabinete de Estudos e Planeamento Estatística (GEPE), Gabinete de Tecnologia de Informação e Comunicação Institucional (GTICI), a Direcção Nacional do Ensino Superior (DNES), o Instituto Nacional de Gestão de Bolsas de Estudo (INAGBE) e o Instituto Nacional de Avaliação, Acreditação e Reconhecimento de Estudos do Ensino Superior (INAAREES). Para além das estruturas acima citadas, as instituições públicas de ensino superior também implementarão acções no âmbito dos Acordos Baseados em Resultados - *Apoio para a Excelência e Sustentabilidade*.

Para a implementação do Projecto TEST foi criado o Mecanismo de Sugestões de Reclamação e Resolução, visando criar um canal de comunicação entre o projecto e as partes interessadas para receber os seus feedbacks e tratar as reclamações relacionadas com as actividades do projecto. Uma abordagem específica para as questões relacionadas com Violência Baseada no Género/Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual (VBG/EAS/AS) foi desenvolvida para tratar de reclamações relacionadas com este tema de maneira ética e confidencial.

Ao longo da implementação do Projecto deverão ser constituídos os Comitês de Resolução de Reclamações (CRR) ao nível Comunitário e Institucional (Local), bem como os Pontos Focais (PF) dos respectivos Comitês para recolha e gestão de feedbacks e as reclamações. Os PF e os membros dos Comitês deverão ser definidos em consulta com as partes interessadas relevantes do projecto. Um outro procedimento para a resolução ética e confidencial das reclamações de VBG/EAS/AS é estabelecido ao longo do MSRR para este tipo de casos.

As reclamações poderão ser feitas através de múltiplos canais de recepção e a confidencialidade deverá ser garantida em todas as circunstâncias respeitando os princípios orientadores quanto à gestão dos casos de VBG/EAS/AS. Será desenvolvido também um formulário para registar as reclamações durante a implementação do projecto através de um processo que respeite a confidencialidade da(o) sobrevivente – por exemplo pelo fornecedor de serviços de apoio ou pelo PF para VBG de cada nível do Comité, dependendo do canal usado pela(o) sobrevivente. Para todos os canais, esses formulários das reclamações serão registados e guardados num lugar seguro e fechado à chave com um acesso muito limitado.

O Projecto incentivará as pessoas vulneráveis a apresentar queixas e comprometer-se-á a tratá-las de forma adequada e no menor tempo possível, dando respostas oportunas aos reclamantes. As pessoas vulneráveis serão informadas com antecedência sobre o MSRR disponível no projecto, para que possam usá-los sempre que necessário.

2 Objectivo Geral

Este MSRR para o Projecto TEST, visa garantir que as actividades do projecto sejam cumpridas, oferecendo uma plataforma para as partes interessadas expressarem suas preocupações e sugestões. O mecanismo funcionará em vários níveis administrativos e com a participação de prestadores de serviços.

2.1 Objectivos específicos

- Oferecer um canal de comunicação acessível para que as partes interessadas possam sugerir melhorias ou relatar problemas;
- Garantir que todas as reclamações e sugestões relacionadas com as actividades do projecto TEST sejam recebidas, registadas e resolvidas de maneira eficiente;

- Assegurar que o projecto atue em conformidade com a legislação nacional de referência e as normas ambientais e sociais do Banco Mundial estabelecidas;
- Fortalecer a transparência e a responsabilidade na execução do Projecto TEST.

3 Âmbito do MSRR

O âmbito do MSRR abrange todas as áreas de desenvolvimento do Projecto TEST, tais como:

Gestão de Projectos: Colecta de feedback sobre a execução de projectos, identificação de problemas e sugestões para aprimoramento.

Atendimento ao utente: Recebimento de reclamações, sugestões e elogios relacionados a produtos ou serviços.

Ambiente de Trabalho: Colecta de opiniões dos funcionários sobre condições de trabalho, cultura organizacional e políticas internas.

Políticas Públicas: Colecta de feedback da sociedade sobre políticas governamentais, programas sociais e questões públicas.

Qualidade de Produtos e Serviços: Avaliação da qualidade, usabilidade e eficácia de produtos e serviços oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior (IES).

Em resumo, o MSRR tem como objectivo promover a participação, aprimorar processos e serviços, e garantir que as vozes das partes interessadas sejam ouvidas e consideradas.

4 Público-alvo

Este Mecanismo aplica-se a qualquer das partes interessadas (indivíduos, grupos de indivíduos, comunidades, empresas, instituições, ONG's, entre outros) e, ou afectadas pelas actividades do Projecto TEST ou pelas actividades de empreiteiros/consultores contratados pelo Projecto. O MSRR é uma ferramenta para o diálogo, apresentação e resolução de queixas e reclamações das partes afectadas e interessadas do Projecto TEST, ao longo de sua vigência.

5 Princípios-Chave e Benefícios do MSRR

No âmbito de gestão de conflitos se reconhece a existência de procedimentos de resolução de conflitos ao nível local e do Governo. Com efeito, a Lei nº 12/16 de 12 de Agosto, “Lei de Mediação de Conflitos e Conciliação” estabelece as normas sobre a constituição, organização e do procedimento de mediação e conciliação, enquanto mecanismos de resolução alternativos de conflitos. No âmbito de sua aplicação, Art.º 4º “Litígios no Seio da Comunidade”, a Lei assegura que a mediação e a conciliação dos litígios devem ter em conta os usos e costumes das comunidades,

desde que não sejam contrários à Constituição da República de Angola (CRA) e nem atentem contra a dignidade da pessoa humana. E, ainda, no seu Art.º 7º (Princípios da Igualdade e Imparcialidade) no seu nº 1, durante todo o procedimento de mediação as partes em litígio devem ser tratadas de forma igual competindo ao mediador de conflitos gerir o procedimento de modo a garantir o equilíbrio de poderes e a possibilidade de ambas as partes participarem do mesmo em paridade e igualdade de circunstâncias.

Porém, este MSRR é dedicado a solucionar as preocupações das partes interessadas e, directamente, afectadas pelo projecto, em cordo com a NAS10. Com efeito, o mecanismo de resolução do Governo terá sempre prioridade sobre qualquer outro sistema.

O MSRR está projectado dentro dos princípios gerais de legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, justiça, compatibilidade de direitos, transparência, e aprendizagem contínua, como se descreve abaixo:

- **Legitimidade:** o MSRR irá inspirar a confiança das pessoas e grupos a que se destinam;
- **Acessibilidade:** o protocolo deverá ser amplamente disponibilizado e facilmente acessível por qualquer parte interessada. O TEST fará todos os esforços razoáveis para disseminar o mecanismo e remover potenciais constrangimentos ao acesso ao mecanismo, como sejam língua, linguagem, iliteracia e distância. Deve ser fácil de utilizar, com múltiplos canais de comunicação (presencial, online, telefone);
- **Previsibilidade:** o processo deve ser aplicado de forma consistente, com prazos definidos para cada etapa, e deve ser claro sobre o tipo de processos e resultados que podem e, não podem ser oferecidos;
- **Justiça:** o processo de resolução de queixas e reclamações estará em conformidade com a Constituição da República de Angola (CRA), regulamentos locais e do financiador;
- **Compatibilidade de direitos:** estará alinhado com as normas de direitos humanos internacionalmente reconhecidas, tais como os Pactos Internacionais dos Direitos Económicos, Sociais e Culturais e Direitos Cívicos e Políticos, a Convenção sobre a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (CEDAW), Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CRPD), Comité para a Eliminação da Discriminação Racial (CERD) e Convenção sobre os Direitos da Criança, todos ratificados pela República de Angola;
- **Transparência:** o processo de resposta a reclamações e seus resultados deverão ser suficientemente transparentes para responder às preocupações de interesse público sem

comprometer a privacidade e identidade de indivíduos.; as partes interessadas terão acesso claro ao processo.

- **Aprendizagem contínua:** a coordenação do MSRR adoptará medidas para melhorar o mecanismo com base na avaliação de casos e experiência. Sempre que possível, o TEST consultará os directamente afectados pelo projecto que usaram o mecanismo para avaliar a sua eficácia, e a equipa de implementação do MSRR a nível local de forma a melhorar os procedimentos.

6 Processo do Mecanismo de Reclamação e Resolução de Conflitos

Para apropriação do processo do MSRR, deve-se divulgar, amplamente, entre as partes interessadas e afectadas do projecto. A falta ou pouco conhecimento sobre o mecanismo ou gestão de reclamações faz com que as pessoas não o usem e, eventualmente, perde o grande valor e a validade do propósito para o qual foi criado. As pessoas devem ser informadas como podem fazer uma reclamação, através de que meios, que pontos focais estão disponíveis nas instituições e nos subprojectos de execução, como será o processo de resolução de reclamações, ou seja, o que acontece após fazerem a reclamação e prazos de resposta. No entanto, é responsabilidade dos especialistas Ambiental e Social do projecto divulgar sobre a existência do MSRR durante as actividades de consulta pública com as partes interessadas do projecto. Portanto, cabe a qualquer pessoa que resida nas áreas ou nas proximidades às intervenções físicas ou processuais que se sentir prejudicada pelas acções da actividade do subprojecto, fazer a reclamação. As queixas e reclamações deverão ser registadas em formulário específico e serem encaminhadas para a entidade mais próxima do CRR ou Ponto Focal.

6.1 Quem pode Reclamar

Existem três tipos de reclamações e sugestões:

- **Individual:** refere-se a uma reclamação ou sugestão apresentada por um membro da comunidade onde os subprojectos estão a ser implementados ou por uma pessoa interessada pelo projecto;
- **Grupo:** refere-se a uma reclamação ou sugestão apresentada por um grupo específico de indivíduos ou de partes interessadas, tais como um grupo de género, associação profissional, associação estudantil, associação religiosa, etc.;

- **Comunitária:** refere-se a uma reclamação ou sugestão que envolve uma comunidade no seu todo. Estas reclamações podem ser feitas numa reunião comunitária ou pelo líder comunitário, em nome da comunidade.

As queixas e reclamações ou sugestões podem variar significativamente dependendo da natureza da actividade ou serviço prestado, mas geralmente recaem em algumas categorias principais.

Contudo, para melhor desempenho de um mecanismo de queixa, reclamação e resolução de conflitos, é necessário um entendimento das terminologias.

- **Queixa** refere-se a uma manifestação de insatisfação ou desagrado, expressa por uma pessoa ou grupo de pessoas, sobre um determinado serviço, actividade, situação específica ou produto. Ela pode ser formal ou informal e, geralmente, é apresentada à empresa, organização ou entidade responsável pelo problema.
- **Reclamação:** é uma manifestação de insatisfação ou descontentamento expressa por uma pessoa em relação a um serviço, situação ou comportamento que considera inadequado, injusto ou prejudicial.
- **Sugestão:** Aquilo que se sugere, se propõe, se aconselha ou uma maneira de melhorar os serviços.
- **Participação:** define-se como o acto de ideias, opiniões ou sugestões para a melhoria da implementação dos projectos em curso, relacionados com: princípios, procedimentos e processos; comunicação e divulgação; transparência e prestação de contas.
- **Reclamante:** geralmente, qualquer pessoa que se sinta prejudicada, insatisfeita ou que identifique uma irregularidade relacionada ao Projecto sobre questões técnicas, acções, actividades insatisfatórias e/ou serviços prestados pelo projecto, pode fazer uma reclamação. Portanto, os destinatários das reclamações podem variar dependendo do assunto em questão. A reclamação pode ser feita de forma anónima e a qualquer momento durante a implementação do Projecto.

6.2 Tipos de reclamações

A abordagem dos temas a reclamar devem estar voltados ao projecto, desde preocupações ambientais (poluição, fragmentação de habitats, rejeição inadequada de resíduos, desmatamento, queimadas, entre outros) e sociais (qualidade dos serviços prestados, insatisfação no atendimento, preocupações ambientais, desrespeito aos hábitos e costumes, falta de integridade por parte dos prestadores de serviço, invasão de privacidade, discriminação, acidentes ou atropelamentos com viaturas do projecto, Violência com Base no Género (VBG), Exploração de Abuso Sexual (EAS),

Assédio Sexual (AS), praticados por funcionários do projecto, das instituições académicas e outras tuteladas pelo MESCTI.

Para o projecto TEST, convencionou-se abordar a reclamação ou sugestão de múltiplas formas para facilitar o maior acesso as partes interessadas e afectadas, como se segue:

- Pessoalmente, aos Pontos Focais das Instituições do Ensino Superior e Institutos do MESCTI;
- Reclamação verbal directa ao Líder comunitário (comissão de morador, autoridade tradicional/soba) do qual a comunidade apreende grande confiança para reportar a reclamação dos subprojectos de execução;
- Pessoalmente, às mulheres Pontos Focais das IES e Institutos do MESCTI, para questões relacionadas a EAS/AS;
- Número de telefone específico do projecto: mecanismo de interação directa para a apresentação de uma reclamação. Este canal pode ser usado no idioma oficial (português) e local;
- Linha (verde) de telefone do Projecto: sem custo, totalmente, gratuita, aberta para facilitar a comunicação entre o reclamante e o CRR;
- Mediante carta ou formulário (anexo 1) depositado nas Caixas de Reclamação nos pontos designados para o efeito nas Instituições beneficiárias do Projecto;
- Via e-mail (comunidades.msrr@mescti.gov.ao), gerido pelo Projecto TEST, sobretudo, para a comunidade académica das IES e Institutos do MESCTI e pessoas individuais, e como alternativa na zona de implementação do subprojecto, caso haja condições tecnológicas;
- Livro de reclamações: que pode ser mantido em nível comunitário pelos sobas, comissão de moradores, secretários dos comités da comunidade. Este livro é acessível a todos os membros da comunidade na área de implementação de subprojectos. Será um livro duplicado em que os membros da comunidade podem anotar suas reclamações;
- Pelo site do MESCTI (www.mescti.gov.ao).

Esses canais devem ser discutidos primeiro com os representantes das comunidades, quer estudantil quanto comunitário, de acordo com o PEPI e modificados conforme necessário. Eles devem ser explicados aos membros da comunidade nas reuniões gerais de consulta á comunidade no início do projecto, de acordo com o PEPI.

Para alguns casos e a preferência do utente, por opção, o reclamante pode e, é livre de optar pelo anonimato, mas deve indicar no formulário de reclamação a forma de contacto para facilitar a

interacção com a equipa de resolução de reclamações. O mecanismo está disponível para a qualquer momento atender a reclamação durante a implementação do projecto.

Tabela 1 Procedimentos dos Canais de Comunicação do MSRR

Canal	Operação na prática	Responsável pelo Serviço de Apoio ao Utente	Prazos	Medidas após a recepção da queixa
Líder Comunitário (verbal)	Denúncia feita directamente ao soba, comissão de moradores ou liderança tradicional.	Líder Comunitário /Comissão Local	Recepção imediata. Encaminhamento no prazo de 2 dias úteis.	Registo informal/local, encaminhamento para CRR ou Ponto Focal para resolução. Feedback para a comunidade.
Pontos Focais para Mulheres (EAS/AS)	Serviço reservado para denúncias de Exploração Sexual e Abuso/Assédio.	Pontos focais femininos das IES e dos Institutos MESCTI	Recepção imediata, atendimento prioritário.	Encaminhamento urgente para a equipa especializada. Garantia de confidencialidade e proteção.
Número de telefone do projecto	Chamadas directas para apresentar reclamações. Suporte em português e idiomas locais.	Equipa de serviço do Projecto TEST	Serviço em tempo real. Registo no prazo de 24 horas.	Registo formal, classificação da reclamação, resposta no prazo de 5 dias úteis.
Linha Verde (grátis)	Canal gratuito para facilitar o acesso universal às reclamações.	Centro de Resolução de Reclamações (CRR)	Serviço imediato. Registo automático.	Triagem, encaminhamento para o setor responsável. Acompanhamento e retorno ao queixoso.
Formulário ou Carta em Caixas de Reclamação	Queixas escritas apresentadas em locais designados nas instituições.	Ponto Focal Institucional/Equipa TEST	Verificação semanal das caixas.	Recolha, digitalização e gravação. Resposta inicial no prazo de 7 dias úteis.
Correio electrónico: comunidades.msrr@mescti.gov.ao	Apresentação de queixas por escrito, especialmente da comunidade académica ou individual.	Equipa do Projecto TEST	Análise inicial em 48 horas.	Registo, verificação e encaminhamento electrónicos. Resposta por e-mail no prazo de 5 dias úteis.
Livro de Reclamações	Mantido por líderes comunitários. Acesso livre para registo escrito de qualquer membro da comunidade.	Soba/Comissão de Moradores/Secretários Comunitários	Recolha e leitura quinzenalmente.	Cópia enviada ao CRR. Verificação e resposta encaminhadas à comunidade.
Sítio Web MESCTI: www.mescti.gov.ao	Plataforma online para envio de reclamações e sugestões.	Sistema automatizado / Equipa TEST	Registo automático. Análise em 72 horas.	Encaminhamento digital para a unidade competente. Acompanhamento online possível.

6.3 Actores de Resolução de Reclamações

Os actores e/ou estruturas chave que podem resolver as reclamações ou queixas relacionadas ao Projecto TEST, são os seguintes:

- O Comité de Reclamação e Resolução de Nível Comunitário;
- O Comité de Reclamação e Resolução Institucional ou Local constituído pelas IES e Institutos do MESCTI, em coordenação com a área Ambiental e Social do Projecto;
- O MESCTI, enquanto órgão que superintende a gestão do Projecto TEST.

6.4 Medidas correctivas para implementação do Mecanismo

Com intuito de fornecer eficácia na implementação do mecanismo, sugere-se a aplicação de medidas correctivas úteis de forma a fortalecê-lo, promovendo uma melhor experiência aos beneficiários e partes afectadas, construindo uma reputação positiva para o Projecto. Tais medidas são abaixo descritas:

Tabela 2 Plano de Acção com Metas SMART — Implementação do MSRR

Nº	Área de Intervenção	Meta SMART	Indicador de Sucesso	Prazo	Responsável
1	Comunicação	Aumentar em 25% o número de reclamações recebidas por canais não verbais.	Nº de reclamações não verbais antes e depois da campanha.	6 meses	Equipa de Comunicação / MSRR
2	Comunicação	Garantir que 100% das instituições tenham pelo menos 3 canais ativos.	Nº de instituições com múltiplos canais.	Dez/2025	Coordenação do Projecto / GTICI
3	Capacitação da Equipa	Realizar formações trimestrais em resolução de conflitos e empatia para 100% dos funcionários que lidam com reclamações.	Nº de formações realizadas / % de funcionários capacitados.	Mar/2026	RH / Coordenação MSRR
4	Capacitação da Equipa	Aplicar manual de procedimentos com 90% de domínio avaliado entre os funcionários.	Resultados de avaliação prática.	Set/2025	RH / GTICI
5	Padronização de Processos	Criar e distribuir protocolo documentado para gestão de reclamações.	Protocolo produzido e distribuído.	Ago/2025	Coordenação MSRR
6	Padronização de Processos	Implementar sistema digital de registo e acompanhamento de reclamações em todas as instituições.	Sistema em funcionamento em 100% das instituições.	Dez/2025	GTICI
7	Feedback e Melhoria Contínua	Obter feedback de pelo menos 70% dos reclamantes.	Taxa de respostas ao formulário de feedback.	Jun/2026	Coordenação MSRR / CRRs
8	Feedback e Melhoria Contínua	Realizar reuniões semestrais para revisão e melhoria, com pelo menos duas melhorias implementadas por ciclo.	Nº de melhorias documentadas e implementadas.	Jan/2026 (início)	Coordenação do Projecto
9	Transparência e Prestação de Contas	Garantir resposta formal ao reclamante em até 15 dias úteis após o registo.	Tempo médio de resposta por caso.	Out/2025	CRRs / Pontos Focais
10	Transparência e Prestação de Contas	Incluir metas de atendimento nas avaliações anuais dos funcionários.	Indicador inserido nos relatórios de desempenho.	Jan/2026	RH / Coordenação do Projecto
11	Análise de Tendências e Problemas	Produzir relatórios trimestrais com análise de padrões.	Nº de relatórios entregues por ano.	Set/2025 (início)	Coordenação MSRR
12	Análise de Tendências e Problemas	Implementar plano de ação corretiva para 100% dos problemas recorrentes identificados.	Nº de ações corretivas realizadas.	3 meses após identificação	CRRs / Coordenação MSRR
13	Conformidade Legal e Regulatória	Realizar auditoria legal anual do MSRR.	Relatório de auditoria entregue.	Jul/2025 (primeira)	Consultor Jurídico / Coordenação
14	Conformidade Legal e Regulatória	Actualizar procedimentos com base em novas regulações ou boas práticas ao menos 1 vez ao ano.	Procedimento revisto/documentado.	Dez/2025	Coordenação / GTICI / Jurídico

7 Abordagem do Género e Questões Ambientais e Sociais

O domínio de conceitos-chave relacionados com a Violência Baseada no Género (VBG) é fundamental para a gestão do MSRR, no sentido de se atenderem às necessidades práticas decorrentes das relações de género. Para isso, devem-se compreender as seguintes definições:

- **Violência com Base no Género (VBG):** refere-se a qualquer forma de violência resultante das normas e papéis de género que perpetuam desigualdades, manifestando-se de forma física, psicológica ou sexual, incluindo práticas nocivas como a mutilação genital feminina, casamento forçado, tráfico de pessoas, exploração sexual e sexo transacional.
- **Exploração e Abuso Sexual (EAS):** definida pelas Nações Unidas como qualquer abuso real ou tentado de posição de vulnerabilidade, poder ou confiança para fins sexuais, incluindo benefícios monetários, sociais ou políticos derivados dessa exploração.
- **Assédio Sexual (AS):** qualquer conduta verbal ou física de natureza sexual que resulte em ofensa, humilhação ou constrangimento, independentemente de haver relação de poder desigual.

Abordagem no Âmbito do Projecto TEST

No contexto do Projecto TEST, o combate à VBG, incluindo EAS e AS, é uma prioridade transversal.

As componentes do projecto visam:

- **Fortalecer capacidades institucionais** do MESCTI para prevenção, mitigação e resposta a casos de VBG;
- **Promover actividades de sensibilização**, capacitação de estudantes e formação contínua de professores;
- **Incluir cláusulas de género** nos critérios de financiamento das IES;
- **Desenvolver e implementar códigos de conduta** e protocolos disciplinares;
- **Apoiar os sobreviventes** por meio de encaminhamento a serviços de apoio psicossocial, legal e médico.

Procedimentos Específicos para o Tratamento de Reclamações de VBG/EAS/AS no MSRR

O tratamento das reclamações relacionadas com VBG/EAS/AS seguirá um protocolo específico, distinto dos demais tipos de reclamações, baseado nos seguintes princípios:

Confidencialidade e Anonimato

- O acesso aos casos será restrito apenas aos profissionais autorizados e capacitados;
- A informação será armazenada de forma segura, com acesso controlado;
- Nenhum dado identificável será partilhado sem o consentimento explícito da vítima;

- O anonimato será garantido sempre que a vítima o desejar.

Consentimento Informado

- Antes de qualquer ação, será obtido consentimento livre, informado e documentado da pessoa sobrevivente;
- Serão apresentadas todas as opções de resposta e encaminhamento de forma clara e acessível;
- O consentimento poderá ser revogado a qualquer momento e essa decisão será respeitada;
- O formulário de consentimento incluirá opções sobre o que pode ou não ser compartilhado e com quem;
- Em casos envolvendo menores, o consentimento será obtido em conformidade com normas nacionais e internacionais de proteção infantil, com envolvimento dos responsáveis legais ou instituições de proteção quando necessário.

Abordagem Centrada no Sobrevivente

- As vítimas serão tratadas com empatia, respeito e dignidade;
- A escuta será ativa e sem julgamento;
- As respostas serão adaptadas às necessidades e desejos da pessoa sobrevivente, respeitando seu ritmo e suas decisões;
- Serão fornecidos encaminhamentos para apoio médico, psicológico e legal, se a pessoa desejar;
- Especialistas (por exemplo, assistentes sociais ou psicólogos) acompanharão todo o processo, desde a denúncia até o encerramento do caso.

Etapas do Procedimento Específico

1. **Recepção confidencial da queixa** por um ponto focal treinado;
2. **Explicação clara das opções disponíveis**, dos direitos da pessoa e obtenção de consentimento informado (documentado);
3. **Avaliação preliminar** dos riscos à segurança da vítima;
4. **Encaminhamento seguro** aos serviços apropriados (saúde, psicossocial, jurídico);
5. **Acompanhamento contínuo** e, se solicitado, **resolução formal** ou mediação (caso aplicável e seguro);
6. **Encerramento formal do caso**, com arquivamento seguro das informações.

Essas etapas serão integradas ao protocolo do MSRR e os pontos focais e comitês locais receberão formação específica sobre gestão ética e sensível de casos de VBG/EAS/AS, alinhados com as salvaguardas ambientais e sociais do Banco Mundial e com as leis nacionais aplicáveis.

8 Acções de Sinergia na abordagem da VBG/EAS/AS

Considerando a complexidade no tratamento das questões relacionadas à Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual (EAS/AS), será essencial a actuação coordenada com instituições especializadas, como o Ministério da Acção Social, Família e Promoção da Mulher (MASFAMU), por meio dos Gabinetes Provinciais de Acção Social, Família e Igualdade do Género (GASFIG), o Serviço de Investigação Criminal (SIC), o Instituto Nacional da Criança (INAC), bem como Organizações da Sociedade Civil (OSC) com experiência na protecção de vítimas.

O GASFIG, em linha com o seu mandato, presta assistência directa às vítimas, incluindo aconselhamento psicossocial, encaminhamento a serviços médicos e apoio legal. O INAC actua particularmente em casos que envolvem menores, enquanto o SIC conduz as investigações criminais quando aplicável.

Acordos Formais e Protocolos de Colaboração

Para garantir eficácia, confidencialidade e celeridade na resposta a casos de EAS/AS, estão a ser estabelecidos os seguintes instrumentos e procedimentos formais:

Memorandos de Entendimento

Serão assinados Memorandos de Entendimento entre o Projecto TEST (através do MESCTI) e as instituições acima referidas, definindo:

- Os papéis e responsabilidades de cada entidade;
- Procedimentos padrão de comunicação e encaminhamento de casos;
- Garantias de confidencialidade e protecção dos dados das vítimas;
- Tempos de resposta esperados para cada tipo de acção.

Protocolos de Compartilhamento de Informações

Com base nas boas práticas e nos princípios de "necessidade de saber" e "consentimento informado":

- A partilha de informações será feita somente com o consentimento documentado da vítima;
- Serão utilizados formulários padronizados e canais seguros (e-mails encriptados, envelopes selados, plataformas protegidas por senha);
- Cada instituição terá um ponto focal treinado responsável por receber, tratar e salvaguardar as informações.

Comités Locais Multissetoriais

Serão constituídos comités locais com representantes do Projecto, GASFIG, INAC, SIC e OSC locais, com reuniões periódicas para:

- Avaliar casos complexos;
- Deliberar sobre encaminhamentos adequados;
- Identificar lacunas e propor melhorias nos serviços prestados.

Planos Conjuntos de Capacitação

A capacitação será coordenada entre as partes e incluirá:

- Formação sobre abordagem centrada no sobrevivente, ética e sigilo;
- Procedimentos de resposta e acompanhamento a casos de EAS/AS;
- Utilização adequada dos canais de encaminhamento e registo.

Código de Conduta e Prevenção

Como medida preventiva, todos os trabalhadores, parceiros e colaboradores do Projecto TEST deverão:

- Assinar obrigatoriamente o **Código de Conduta**, com cláusulas específicas sobre a prevenção e resposta a EAS/AS;
- Participar de sessões de sensibilização e formação periódica;
- Estar sujeitos a medidas disciplinares em caso de violação.

8.1 Processo de Recebimento das Reclamações e Resoluções sobre VBG

Entre várias reclamações desde os beneficiários, trabalhadores, consultores de estudos, assistência técnica, de outras partes interessadas, no âmbito da implementação das actividades do projecto, atender-se-á com grande relevância os casos de EAS/AS vinculados a funcionários e trabalhadores do projecto. Para um projecto dessa dimensão prevê-se um risco moderado no âmbito da EAS/AS, que os agentes responsáveis pela implementação do Projecto, quer a nível Central e Local, possam abusar da sua posição e exigir sexo às mulheres em troca dos serviços (formações, bolsas de estudo, emprego sazonal, etc.).

Para a minimização do referido risco, a gestão do projecto, através dos especialistas ambiental e social, deverá implementar medidas e procedimentos para prevenir e condenar actos de abuso e a exploração sexual no âmbito da implementação do projecto e proteger todos os beneficiários de igual forma. De concreto, o projecto levará ao conhecimento de todos beneficiários normas de conduta, visando o seguinte:

- Sensibilizar as comunidades da área do projecto e os responsáveis pela implementação do projecto sobre EAS/AS;
- Incentivar à cultura de denúncia para as possíveis vítimas de EAS/AS;
- Não solicitar qualquer serviço sexual ou favores aos beneficiários do Projecto ou a outros

membros das comunidades e abster-se de estabelecer relações sexuais com estes;

- Não ter relações sexuais com crianças menores de 18 anos, pois, actividades sexuais com crianças é proibida e o desconhecimento da idade da criança não representa uma defesa;
- Não trocar dinheiro, trabalho, bens ou serviços por sexo, incluindo favores sexuais ou qualquer outra forma;
- Providenciar que o Mecanismo de Resolução e Reclamações funcione para que as possíveis vítimas de EAS/AS no âmbito da implementação de projecto possam apresentar reclamações de forma segura e confidencial para garantir que os casos sejam denunciados, para que se dê o devido tratamento;
- Elaboração de Códigos de Conduta com medidas específicas para prevenção de EAS/AS.



Figura 1 Fluxograma de recebimento de Reclamações em VBG

8.2 Organização de Recebimento das Reclamações e Resoluções sobre VBG/EAS/AS

O procedimento sequencial das reclamações relativas à EAS/AS inerentes à implementação do TEST, segue abaixo:

1. A reclamação é recebida pelo/a Ponto Focal Comunitário e Institucional de recebimento de reclamações EAS/AS, que irá priorizar a escutar a vítima, respeitando os direitos e necessidades das vítimas de EAS/AS, e em linha com os princípios de confidencialidade, anonimato, não julgamento, e segurança;

2. Os Pontos Focais de recebimento, em consonância com a legislação angolana e os princípios dirimidos dos mecanismos e normativas ambientais e sociais do Banco Mundial e do projecto TEST, devem informar a vítima dos seus direitos, e possibilidades.
3. Os Pontos Focais das Instituições devem encaminhar os casos, pelas vias ou canais disponibilizados pelo projecto TEST, no prazo máximo de 24 horas desde a recepção da reclamação, para os Especialistas ambiental e social do projecto TEST e, estes para o GASFIG para devido seguimento.
4. Os Pontos Focais devem estar informados através dos Especialistas Ambiental e Social do TEST, sobre o tipo de assistência recebido pelos serviços vocacionados (GASFIG, INAC, SIC, Hospitais, etc.), assim como a satisfação da reclamante EAS/AS, e o andamento da reclamação EAS/AS.
5. O Ponto Focal deve registar na Base de Dados todos os passos e procedimentos de seguimento, até a resolução da reclamação ou queixa EAS/AS.



Figura 2 Fluxograma de Organização de Recebimento de Reclamações em VBG

8.3 Quadro legal e institucional para 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 (Lei 25/11 de 14 de Julho de 2011; Decreto Presidencial nº 124/13, de 28 de Agosto de 2013 sobre o Regulamento da Lei Contra a Violência Doméstica e o Decreto Presidencial nº 222/13, que aprova a Política Nacional para a Igualdade e Equidade de Género e a Estratégia de advocacia e mobilização de recursos para a

respectiva implementação).

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) instalados nas sedes dos municípios. 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 é frequentemente resolvido a nível das famílias. Provavelmente, muitas das mulheres que sofrem este tipo de violência preferem ser reintegradas nas suas famílias do que ser acolhidas numa casa de abrigo.

Por forma a mitigar possíveis falhas no sistema de encaminhamento de reclamações referentes a VBG, por via do tratamento das queixas reforçando os mecanismos do Projecto, deverão, 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 cujas soluções é comunitário ou institucional, como as encaminhadas para outros níveis. Para o efeito, devem ser realizadas sessões de sensibilização sobre VBG com as lideranças comunitárias e institucionais;
- Fortalecer as capacidades dos Pontos Focais de recebimento de queixas e reclamações e aos membros das comissões comunitárias e institucionais de resolução de reclamação, para um melhor atendimento de casos desta natureza, com a realização de formações específicas.

9 Papel dos Especialistas Ambiental e Social na Gestão do MSRR

Consiste na gestão, tratamento e análise de dados provenientes das comunidades afectadas no âmbito do TEST, dos trabalhadores vinculados TEST e das comunidades estudantis, fazer análise das queixas e reclamações ou sugestões que tiveram a classificação “**Em Tratamento**” (ET) ou “**Não Tratado (NT)**”, avaliando se são passíveis de tratamento imediato ou não.

Os especialistas ambiental e social, têm as seguintes funções:

- Promover acções de capacitação aos Pontos Focais Comunitários e das Instituições do MESCTI sobre a implementação obrigatória do Mecanismo de Sugestão, Reclamação e Resolução e o código de conduta;
- Supervisionar os Pontos Focais Comunitários e das Instituições (Locais) no monitoramento da implementação do MSRR.
- Desenvolver e submeter relatórios trimestrais sobre a implementação do MSRR e partilhar com o Banco Mundial.
- Implementar a estrutura do MSRR a todos os níveis.
- Garantir que os Pontos Focais realizem seguimento das reclamações de EAS/AS referenciadas ao projecto e informar sobre o andamento do caso ao reclamante e a Coordenação.

9.1 Fiscal de Obra, Ponto Focal das Instituições ou Locais

Passa a ser o representante do TEST a nível das obras e das IES legíveis pelo projecto e dos Institutos do MESCTI, responsável pela recepção ou entrada da informação, análise e sistematização das reclamações e sua inserção na planilha de registo e acompanhamento. Entre outras responsabilidades, o Fiscal ou o PF deve analisar as reclamações, classificá-las de acordo com a sua natureza, e dar encaminhamento e qualificá-las de acordo com o desfecho em “Caso Tratado (CT)”, “Em Tratamento (ET)” e “Caso Não Tratado (NT)”. Após análise e encaminhamento, as reclamações são lançadas na planilha fornecida pela coordenação do Projecto (num período não superior a 48 horas), sendo:

- Receber reclamações verbalmente das pessoas afectadas;
- 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 fiscal ou o Ponto Focal de Recebimento de Reclamações deve solicitar todas as informações necessárias para apuramento dos factos. No caso de reclamações via carta, o fiscal ou o Ponto Focal de Recebimento de Reclamações, deve contactar ao reclamante, caso precisar informações adicionais;
- Participar em reuniões (presencial ou online) de avaliação do MSRR convocadas pela equipa Ambiental e Social do Projecto;
- Apoiar as campanhas de sensibilização sobre o MSRR.

No entanto, os Pontos Focais das Instituições são seleccionados pelas respectivas Instituições do Ensino Superior e pelos Institutos afectos ao MESCTI, sendo funcionários a contar com o equilíbrio de género. Este procedimento democrático deverá ser coordenado pelos especialistas ambiental e social do Projecto TEST, adicionado a posterior de capacitação aos Pontos Focais.

9.2 Pontos Focais de recebimento de reclamações para casos de EAS/AS

Preferencialmente, os Pontos Focais de Recebimento de Reclamações EAS/AS devem ser pessoas seleccionadas pelas Instituições de Ensino Superior e pelos Institutos tutelados pelo MESCTI, sob coordenação dos especialistas ambiental e social. Os Pontos Focais de Recebimento de Reclamações EAS/AS seleccionados podem incluir:

- Mulheres integrantes do Projecto TEST (Fiscalização);
- Funcionárias do MESCTI;
- Mulheres de Organizações femininas e/ou ONG's;
- Representante do GASFIG/MASFAMU.

Entre outras funções, os Pontos Focais de Recebimento de Reclamações EAS/AS terão as seguintes responsabilidades:

- Receber reclamações de EAS, AS verbalmente;
- Preencher o Formulário de Registo de Reclamações;
- Os Pontos Focais de recebimento de reclamações EAS/AS devem priorizar a escuta da vítima, focando-se na recepção 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 TEST;
- Informar imediatamente aos especialistas ambiental e social do projecto TEST, sobre a reclamação EAS/AS;
- Participar nas reuniões e formações convocadas pela equipa ambiental e social da coordenação do Projecto;
- Participar em reuniões de avaliação do MSRR convocadas pela equipa ambiental e social do Projecto.
- Apoiar as campanhas de sensibilização sobre prevenção e mitigação de EAS/AS.

9.3 Tipos de Comitês de Reclamação e Resolução (CRR)

Os CRR são parte integrante do Mecanismo de Sugestão, Reclamação e Resolução, tido como ferramenta de participação comunitária e institucional. Estes comitês permitem a singulares, comunidades, organizações e/ou empresas apresentarem sugestões, reclamações e/ou queixas sobre as actividades relativas a subprojectos, bem como facilitar o seu tratamento através das interacções com as partes envolvidas.

9.4 Requisitos dos Membros do CRR a Nível Comunitário

Os membros do CRR devem ser pessoas qualificadas, experientes e competentes, capazes de conquistar o respeito e a confiança das comunidades afectadas. Também é importante manter um equilíbrio de género entre os membros do CRR. Os critérios para seleccionar membros do CRR podem incluir o seguinte:

- Conhecimento e experiência técnica para entender o desenho e os requisitos do projecto.
- Compreensão dos ambientes sociais (incluindo questões de VBG), económicos e culturais e da dinâmica das comunidades em cada subprojecto.
- Capacidade para absorver os problemas tratados e contribuir activamente para os processos de tomada de decisão.
- Reconhecimento social e respeito da comunidade.
- Uma representação equitativa de género.

9.5 Composição do CRR a Nível Comunitário

O CRR a nível comunitário será indicado num processo democrático, sob coordenação dos Especialistas Social e Ambiental do Projecto, inquirindo a comunidade próxima da infra-estrutura de construção, para que selecione alguns voluntários que granjeiam respeito e apresentam idoneidade na comunidade. O CRR contará com seguinte composição:

- a) Director do Gabinete de Inspeção do MESCTI, na qualidade de presidente;
- b) Chefe de Departamento de Formação e Avaliação de Desempenho, na qualidade de secretário;
- c) Chefe de Departamento Jurídico;
- d) Fiscal da Obra, dependendo do número de firmas envolvidas na fiscalização das empreitadas;
- e) Dois representantes da sociedade civil, convidado pelo Titular do MESCTI.

9.6 Responsabilidades do CRR a Nível Comunitário

O CRR tem o direito de solicitar à equipa técnica do projecto e funcionários de instituições públicas envolvidas no projecto para que participem das reuniões e forneçam informações necessárias para resolver os diferendos.

Para este nível de estrutura do mecanismo, os Prestadores de Serviços (construtoras, fornecedores de equipamentos tecnológicos e outras empresas contratadas) terão a responsabilidade de responder, rapidamente, a qualquer reclamação que envolva suas actividades do subprojecto na comunidade.

Os prestadores de Serviços terão de trabalhar em conformidade com as diretrizes do projecto e responder de maneira ágil às reclamações relacionadas a impacto ambiental, social ou de qualidade dos serviços prestados.

A coordenação do CRR garantirá as seguintes actividades:

- Receber e registar as queixas, as reclamações reencaminhadas pelos Especialistas gestores do MSRR, vindo das comunidades.
- Garantir a participação de toda a comunidade em todas as fases da implementação das actividades dos subprojectos.
- Agendar e facilitar encontros sempre que a comunidade solicitar;
- Apoiar no levantamento de informação da comunidade durante a fase de diagnóstico;
- Encorajar a participação da comunidade na elaboração de planos de impactos sociais e ambientais;
- Assegurar a comunicação e divulgação de informação sobre assuntos relevantes da actividade dos subprojectos;
- Garantir que os grupos vulneráveis sejam ouvidos na discussão e aprovação de regras e procedimentos;
- Promover a unidade e solidariedade na comunidade;
- Assegurar a vigilância e controle do bem público;
- Assegurar articulação do CRR com os diferentes intervenientes ou actores do projecto.

9.7 Requisitos dos Membros do CRR a Nível das Instituições do MESCTI

O Comité de Reclamação e Resolução ao Nível das Instituições, sob a gestão e coordenação dos Especialistas Ambiental e Social do Projecto, é estruturado por cada uma das Instituições do Ensino Superior legível pelo TEST e dos Institutos (INAAREES e INAGBE) tutelado pelo MESCTI. Este órgão é responsável pela gestão das sugestões, queixas e reclamações que poderão advir das actividades das próprias instituições e das actividades do Projecto, das empresas construtoras para casos de obras de construção civil e de reabilitação, das prestadoras de serviços da inovação tecnológica no âmbito do Projecto TEST, bem como dos estudantes que frequentam as referidas instituições.

9.7.1 Composição e Responsabilidades do CRR das Instituições

Este comité será composto por seis (6) membros:

- a) Director do Gabinete de Inspeção do MESCTI, na qualidade de presidente;
- b) Chefe de Departamento de Formação e Avaliação de Desempenho, na qualidade de secretário;
- c) Chefe de Departamento Jurídico;
- d) Fiscal da Obra, dependendo do número de firmas envolvidas na fiscalização das empreitadas;
- e) Dois representantes da sociedade civil, convidado pelo Titular do MESCTI.

Responsabilidades:

As denúncias e reclamações são encaminhadas para tratamento ao Órgão competente da Instituição referenciada, com o devido acompanhamento do Comité de Ética e Conduta, após a devida tramitação por parte dos Especialistas Ambiental e Social do Projecto TEST. Todas as denúncias serão tratadas com seriedade, garantindo a confidencialidade quando solicitado, protegendo assim a identidade do denunciante e evitando possíveis retaliações ou represálias. Ademais, deverá:

- Analisar, conjuntamente, a reclamação e tomar uma decisão, que será notificada ao reclamante pelo Coordenador do CRR, com conhecimento dos Especialistas ambiental e social do Projecto TEST;
- Notificar a resolução das reclamações feitas aos reclamantes;
- Receber da parte da coordenação do Projecto toda a informação relativa às reclamações não resolvidas em primeira instância;
- Convocar os membros do CRR e, caso seja necessário, o reclamante, para ter toda a informação necessária e resolver a reclamação em segunda instância.

9.8 Outros Actores Envolvidos

De modo geral, outros actores estarão envolvidos ao MSRR, embora possa variar dependendo do contexto e da área de aplicação. No entanto, geralmente incluem:

Usuários ou Clientes:

São os principais envolvidos, pois apresentam reclamações, sugestões ou elogios relacionados a produtos, serviços ou processos.

Equipa de Atendimento ao Cliente:

Responsável por receber, registrar e encaminhar as reclamações e sugestões para as áreas relevantes.

Gestores e Líderes:

Devem estar cientes das reclamações e tomar medidas para resolvê-las ou implementar melhorias.

Departamentos ou Sectores Relevantes:

Responsáveis por analisar e resolver as reclamações, implementar mudanças ou fornecer feedback.

Equipa de Qualidade ou Melhoria Contínua:

Monitora o MSRR, identifica tendências e busca oportunidades de aprimoramento.

Entidades Reguladoras ou Autoridades Competentes:

Em alguns casos, essas entidades podem estar envolvidas na supervisão e monitoria do MSRR.

Equipa de Comunicação e Relações Públicas:

Responsável por comunicar as ações tomadas em resposta às reclamações e divulgar informações sobre o MSRR.

Em resumo, os actores envolvidos no MSRR trabalham juntos para garantir que as reclamações sejam tratadas adequadamente e que as sugestões sejam consideradas para aprimorar os processos e serviços.

10 Etapas do MSRR

As etapas e canais típicos do processo do MSRR que serão seguidos deixam claro sobre as tarefas a desenvolver em cada fase. Pretende-se dar um panorama de como é que as resoluções/reclamações serão tratadas ao longo do mecanismo que estará implementado durante o projecto.

Passo 1 – Receber e registar a reclamação

As partes interessadas terão a oportunidade de relatar feedback e as queixas/reclamações através do preenchimento de um formulário que será apresentado à entidade responsável. A variedade de canais dará maior fluência de apresentação de reclamações, designadamente: **Presencial** (Livro de

MSRR, Caixa de Depósito de Cartas e Formulário), **correio electrónico** (comunidades.msrr@mescti.gov.ao), **telefone** (225 425 305) específico para o projecto com critério da Linha Verde, **site de internet** (www.mescti.gov.ao), através dos Pontos Focais dos Comités de Reclamações dos Níveis Comunitário e Institucionais. Com efeito, a equipa ambiental e social do projecto deve garantir que todas as reclamações sejam bem registadas e inseridas numa base de dados para acompanhamento, monitorização e elaboração de relatórios.

Passo 2 – Reconhecer, avaliar e registar

Para facilitar o processo de registo de reclamações é conveniente disponibilizar um formulário padronizado e de fácil compreensão em vários idiomas, tanto online quanto impresso, além disso, deve-se criar uma secção dedicada e amigável no MESCTI, especificamente para reclamações para o Projecto TEST, incluindo instruções claras, FAQ's (perguntas frequentes) e informações de contacto.

Os Pontos Focais dos Comités de Reclamação e Resolução que receberem a reclamação, fornecerão uma comunicação/confirmação ao queixoso de que sua reclamação/queixa foi recebida, será registada e revista para elegibilidade e, se elegíveis, será gerada uma resposta inicial. O reconhecimento inicial deve ocorrer normalmente dentro de 3 a 5 dias após o recebimento. Todas as queixas devem ser documentadas. A importância de documentar todas as queixas é garantir que os problemas sejam entendidos e tratados com cuidado e atenção.

Como regra, os nomes das pessoas que apresentam uma queixa serão mantidos em sigilo, a menos que a queixa tenha sido feita numa reunião pública.

A reclamação seguirá para avaliação quanto à sua elegibilidade para o MSRR. Esta etapa pretende garantir que o problema que está a ser levantado seja relevante para o projecto. A decisão sobre a elegibilidade da reclamação tem como objectivo desencadear uma avaliação e resposta iniciais. Não é uma admissão de que a organização causou impacto ou um compromisso de fornecer ao reclamante qualquer forma específica de reparação. A equipa responsável pela resposta inicial tem de seguir as directrizes sobre quais tipos de questões que são elegíveis para serem tratadas pelo MSRR, quais as questões que devem ser encaminhadas para outros mecanismos e quais os problemas ou contextos que podem exigir esclarecimentos adicionais para determinar a elegibilidade. Por este motivo, é importante que sejam criados critérios para avaliar a elegibilidade das reclamações.

Passo 3 – Desenvolver uma resposta proposta

Normalmente, o MSRR gera três tipos de resposta a reclamações/queixas: (i) acção directa para resolver a reclamação; (ii) avaliação e envolvimento adicional com o queixoso e outras partes interessadas, para determinar conjuntamente a melhor forma de resolver a reclamação; (iii) determinação de que a reclamação não é elegível para o MSRR, porque não atende aos critérios básicos de elegibilidade, ou porque há outro mecanismo (dentro ou fora da organização, incluindo o processo judicial) que poderá ser o canal mais apropriado para o reclamante usar.

A pessoa ou CRR responsável por elaborar uma resposta tem de determinar se a reclamação pode ser tratada, directamente, recorrendo a uma acção relativamente simples acordada com o reclamante; ou se a queixa é complexa o suficiente para exigir avaliação e envolvimento adicionais com o reclamante e outras partes interessadas para determinar a melhor forma de responder no prazo de até 12 dias.

Passo 4 – Comunicar a resposta proposta ao reclamante e procurar um acordo sobre a resposta

O responsável pela resolução da queixa e/ou o CRR são responsáveis por comunicar a resposta proposta ao reclamante, por escrito e utilizando uma linguagem facilmente acessível ao autor da reclamação. A resposta deve incluir uma explicação clara do motivo pelo qual a resposta está a ser proposta; qual seria a resposta; e quais são as opções do reclamante/queixoso, dada a resposta proposta.

Embora a prática varie, a comunicação da resposta proposta normalmente deve ocorrer até 8 dias, após o recebimento de uma reclamação.

O reclamante pode ou não concordar com a resposta proposta. Caso haja acordo, a equipa poderá prosseguir com a resposta proposta. Se o reclamante rejeitar uma acção directa proposta ou não desejar participar num processo mais extenso de avaliação e envolvimento das partes interessadas, a equipa tem de esclarecer as razões pelas quais o reclamante não aceita a resposta proposta, fornecer informações adicionais e, sempre que possível, rever a abordagem proposta. A equipa responsável pelo MSRR deve reunir-se com os reclamantes que não estão satisfeitos com o curso do processo para tentar resolver os problemas.

Se ainda não houver acordo, a equipa do MSRR deve garantir que o reclamante perceba pode estar disponível outro recurso, seja através do sistema judicial ou de outros canais administrativos, e

documentar o resultado das discussões com o reclamante de maneira a deixar claro que opções foram oferecidas e porquê que o reclamante optou por não as procurar.

Passo 5 – Implementar a resposta para resolver a reclamação

Quando houver um acordo entre um queixoso e a equipa de MSRR para avançar com a acção proposta ou processo das partes interessadas, deve ser dada uma resposta (quando possível, com resolução) no prazo de dez dias.

Nos casos em que a resposta inicial é começar uma avaliação e envolvimento mais amplos das partes interessadas, o processo de avaliação pode ser conduzido pela própria equipa do MSRR ou por consultores ou outras pessoas consideradas imparciais e eficazes pela organização, pelo reclamante e por outras partes interessadas. O principal objectivo do processo de avaliação e envolvimento é esclarecer: i) os problemas e eventos que levaram à reclamação; ii) as partes interessadas envolvidas nessas questões; iii) pontos de vista, interesses e preocupações das partes interessadas sobre questões relevantes; iv) se as principais partes interessadas estão dispostas e aptas a participar de um processo conjunto e colaborativo para resolver os problemas; v) como as partes interessadas serão representadas e qual será sua autoridade para tomar decisões; vi) que plano de trabalho e prazo as partes interessadas poderiam usar para resolver os problemas; e vii) quais os recursos que irão necessitar e quem contribuirá.

Em alguns casos, a avaliação das partes interessadas produzirá clareza e concordância entre as principais partes numa abordagem colaborativa para resolver os problemas levantados na reclamação. Noutros, a avaliação pode determinar que um ou mais interessados não podem ou não desejam participar. Se um processo colaborativo parece ou não viável, a equipa do MSRR precisa comunicar as conclusões da avaliação ao reclamante e a outras partes interessadas, com uma recomendação sobre como proceder.

Passo 6 – Rever a resposta se não for bem-sucedida

Como mencionado acima, em alguns casos pode não ser possível fornecer ao queixoso uma resposta satisfatória. Em alguns casos, os esforços de boa-fé podem não conseguir resolver as queixas. Em tais situações, a equipa do MSRR deve rever a resposta com o queixoso e explorar se uma modificação na resposta pode atender às suas preocupações (ver passo 4).

Caso contrário, a equipa do MSRR deve informar o reclamante sobre outras alternativas que possam

estar disponíveis, incluindo o uso de mecanismos judiciais ou outros mecanismos administrativos para o recurso. Qualquer que seja a alternativa escolhida pelo reclamante, é importante que a equipa do MSRR documente a sua discussão com o reclamante, bem como a escolha informada do reclamante.

Passo 7 – Fechar ou encaminhar a reclamação

Para aumentar a transparência e a responsabilidade, é crucial estabelecer e comunicar cronogramas claros para cada etapa do processo de consentimento. Além disso, deve-se garantir que o anonimato seja verdadeiramente protegido para aqueles que desejam permanecer anônimos, desenvolvendo sistemas de seguros para receber e gerenciar consultas anónimas.

O passo final é fechar a reclamação. Se a resposta foi satisfatória, o pessoal do MSRR deve documentar a resolução satisfatória e anexar documentação escrita do reclamante indicando satisfação com a resposta obtida.

Se a reclamação não tiver sido resolvida, a equipa do MSRR deve documentar as medidas adoptadas, a comunicação com o reclamante (e outras partes interessadas, se houver um esforço substancial para iniciar ou concluir um processo com várias partes interessadas) e as decisões adoptadas pela organização e pelo reclamante sobre o encaminhamento ou recurso a outras alternativas, incluindo alternativas legais.

Em geral, a documentação do MSRR deve manter a confidencialidade sobre os detalhes do processo, ao mesmo tempo em que publica estatísticas agregadas públicas sobre o número e o tipo de reclamações recebidas, acções adoptadas e resultados alcançados. Em alguns casos, pode ser apropriado disponibilizar publicamente informações básicas sobre a identidade dos reclamantes, com o respectivo consentimento.

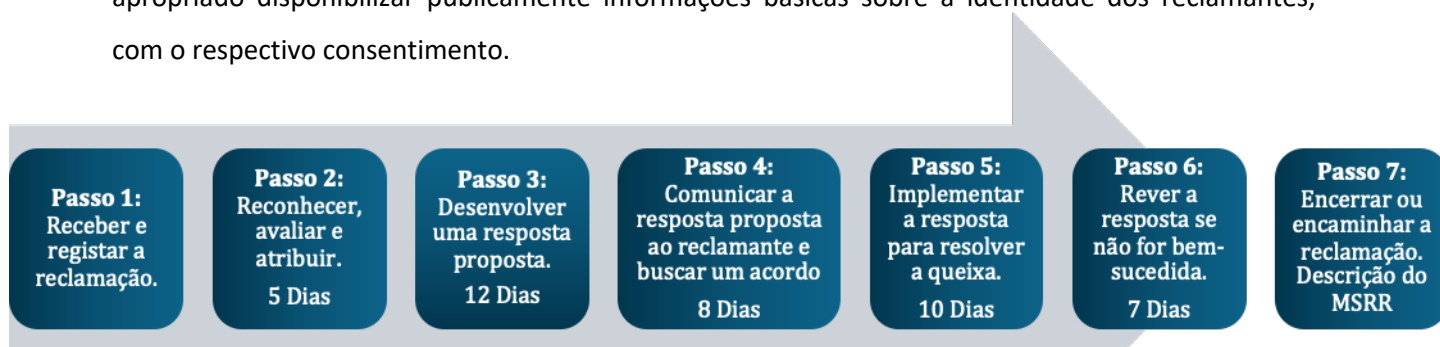


Figura 3 Fluxograma do MSRR

10.1 Gestão dos Dados sobre Sugestões, Reclamações e Resoluções

10.1.1 Registo e Tratamento das Reclamações

O registo e tratamento de reclamações ou queixas em qualquer mecanismo devem seguir um processo claro e estruturado para garantir que as preocupações dos beneficiários e partes afectadas, sejam adequadamente endereçadas e resolvidas. Para o efeito, são elaborados formulários para o registo das ocorrências (ver anexo 1).

O registo pode ser feito, inicialmente, de forma física e a posterior no aplicativo ou sistema de queixa e reclamação, nos casos em que as ocorrências sejam endereçadas para outros níveis.

10.1.2 Cuidados a ter no registo das reclamações ou queixas

Ao registar reclamações ou queixas, é crucial ter cuidados específicos para garantir que o processo seja eficaz, justo e transparente:

Para o registo das queixas e reclamações deve-se despendar tempo suficiente para se compreender bem o que a pessoa (escuta activa) pretende e fazer o registo correcto, com o máximo de detalhes, tendo em conta o seguinte:

- 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 num formulário criado especificamente com todos os dados do reclamante e assinatura do mesmo, com mais serenidade, inseridos no Sistema de Participação e Reclamações, via smartphone ou computador, a ser montado pelo TEST;
- O registo das reclamações deve ser feito de forma precisa e detalhada. Deve incluir o registo de todas as informações relevantes, como data e hora da reclamação, descrição completa do problema, nome do reclamante, contacto, entre outros detalhes necessários para uma investigação e resolução eficaz;
- Confidencialidade: a privacidade e/ou confiança dos dados do reclamante devem ser respeitadas;
- Imparcialidade: deve-se manter uma abordagem imparcial ao registar a reclamação. É crucial evitar vieses pessoais ou preconceito ao documentar os factos relatados pelo reclamante;
- Documentação e evidências: manter registros completos de todas as comunicações, investigações e acções tomadas em resposta à reclamação. Isso inclui emails, cartas,

notas de reuniões, relatórios de investigação, evidências relevantes, entre outros documentos relacionados.

10.1.3 Tratamento de Queixa e Denúncia em VBG

O projecto TEST deve garantir que o MSRR integre procedimentos éticos e seguros para receber possíveis casos de EAS/AS utilizando uma abordagem centrada no ser humano que assegure a confidencialidade, o anonimato e, que coloca a segurança e consentimento do sobrevivente no centro de todos os processos.

Para melhorar o tratamento de reclamações e denúncias de VBG, é essencial criar uma linha directa dedicada exclusivamente para esses casos, garantindo a confidencialidade e fornecendo suporte especializado. Além disso, os Pontos Focais devem receber treinamento especializado em cuidados informados sobre traumas, protocolos de confidencialidade e estruturas legais. Para o efeito, é preciso ter em conta o seguinte:

- **Confidencialidade e segurança:** que o MSRR assegure a confidencialidade absoluta das informações pessoais das vítimas, incluindo seus nomes, endereços, detalhes de contacto e quaisquer outras informações sensíveis. Garanta que as informações sejam compartilhadas apenas com pessoal autorizado e envolvido directamente na gestão da queixa ou denúncia.
- **Empatia e acolhimento:** demonstre empatia e sensibilidade ao lidar com as vítimas de violência baseada no género. Ofereça um ambiente acolhedor e seguro para que possam relatar suas experiências sem medo de julgamentos ou retaliações.
- **Escuta activa e respeitosa:** pratique a escuta activa, permitindo que a vítima conte sua história completa e detalhada, sem interrupções. Demonstre respeito por suas experiências e sentimentos, validando suas preocupações e necessidades.
- **Não revitimização:** evite perguntas invasivas ou que possam fazer a vítima se sentir culpada ou responsável pela violência sofrida. Assegure-se de que todas as interações sejam conduzidas de maneira a não causar mais trauma ou revitimização.
- **Apoio psicossocial:** ofereça suporte psicossocial adequado às vítimas, encaminhando-as para serviços de aconselhamento ou apoio emocional, conforme necessário. Tenha recursos e contactos de organizações especializadas em violência de género para fornecer assistência contínua.
- **Protecção e segurança:** priorize a segurança da vítima em todas as decisões e acções tomadas. Isso pode incluir a coordenação com autoridades competentes para garantir

medidas de protecção imediatas, se necessário.

- **Informação clara e acessível:** forneça informações claras e compreensíveis sobre os procedimentos legais, opções de apoio disponíveis e direitos da vítima. Certifique-se de que a vítima esteja plenamente informada para tomar decisões informadas sobre o próximo curso de acção.
- **Acompanhamento e monitoramento:** mantenha um acompanhamento constante do caso, garantindo que todas as etapas do processo sejam conduzidas de maneira eficaz e dentro dos prazos estabelecidos. Esteja disponível para responder a quaisquer dúvidas ou preocupações adicionais da vítima durante todo o processo.

Tabela 3 Procedimentos de Segurança e Confidencialidade para Tratamento de Queixa e Denúncia em VBG

Área	Procedimento	Detalhes Essenciais
Armazenamento Físico	Guarda segura de formulários	Armários trancados, acesso restrito e registo de acessos.
Armazenamento Digital	Protecção de dados digitais	Servidores criptografados, backups seguros.
Gestão de Acesso	Restrição de acesso	Apenas pessoal autorizado; atualizações regulares de permissões.
Comunicação Segura	Contacto seguro com vítimas	Linha direta segura; uso de apps criptografados; consentimento prévio para gravações.
Consentimento Informado	Compartilhamento de dados	Dados só partilhados com consentimento livre e documentado.
Treinamento e Capacitação	Formação contínua	Treinamento em segurança, atendimento informado sobre trauma e protecção legal.
Auditorias e Monitoramento	Verificação periódica	Auditorias semestrais; registo e resposta a incidentes de segurança.
Retenção e Destruição de Dados	Gestão de dados sensíveis	Prazos definidos; destruição física e digital segura conforme normas.

10.1.4 Qualificador Geral no Formulário

Para facilitar a sistematização de dados, cada modelo de registo contém um qualificador geral, cuja finalidade é agrupar as queixas e reclamações de acordo com a sua natureza. O qualificador agrupa as queixas ou reclamações de acordo com a sua natureza, assim como as classifica 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.

10.1.5 Rastreamento e tratamento dos casos VBG/EAS/AS

O Sistema de Participação e 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 Institucional é o responsável pela recepção, inserção, sistematização e tratamento das queixas e reclamações. Cada instituição deve proceder à análise dos dados enviados. O Ponto Focal Institucional é o responsável para analisar e validar os dados que serão lançados no sistema do MESCTI.

Este modelo de banco de dados tem como objectivo organizar, acompanhar e analisar as reclamações recebidas no âmbito do Projecto TEST, especialmente relacionadas a Violência Baseada no Género (VBG), Exploração e Abuso Sexual (EAS), e Assédio Sexual (AS).

Campos do Banco de Dados

Tabela 4 Banco de Dados

Campo	Descrição
ID do Caso	Código único gerado automaticamente para cada reclamação.
Data da Reclamação	Data e hora em que a reclamação foi recebida.
Canal de Entrada	Meio usado para submeter a reclamação (ex: e-mail, presencial, telefone).
Instituição Responsável	Nome da IES/Instituto que recebeu a reclamação.
Nome do Reclamante	Opcional. Pode ser anónimo.
Tipo de Reclamação	Classificação: VBG, EAS, AS, Ambiental, Serviço, Outros.
Descrição da Reclamação	Relato detalhado do que ocorreu.
Status do Caso	Novo / Em análise / Encaminhado / Resolvido / Arquivado.
Data de Encaminhamento	Quando foi enviado aos Especialistas ou ao GASFIG.
Instituições Envolvidas	Entidades que estão a dar seguimento (GASFIG, INAC, SIC, etc.).
Resposta/Medidas Tomadas	Ações tomadas, apoio oferecido, resposta enviada ao reclamante.
Satisfação do Reclamante	Avaliação da vítima (se possível).
Data de Fecho do Caso	Quando foi resolvido ou encerrado.
Observações	Notas adicionais ou comentários do Ponto Focal.

Análise dos Dados

O banco de dados permitirá gerar relatórios sobre:

- Número de casos por tipo e local;
- Tempo médio de resolução;
- Identificação de áreas/instituições com maior incidência;

- Eficiência no encaminhamento;
- Avaliação de satisfação da vítima com o tratamento;
- Geração de relatórios mensais e trimestrais.

Segurança e Privacidade

- Acesso restrito por credenciais (Pontos Focais e Especialistas);
- Anonimização automática quando solicitado;
- Backups regulares para evitar perda de informação;
- Registro de logs de acesso para auditoria.

11 Divulgação da Informação

A divulgação eficaz da informação do MSRR garante que os beneficiários e partes afectadas estejam cientes de como podem apresentar reclamações ou resolver problemas com o projecto. Essa divulgação deve ser feita no início do projecto e ter seguimento no decorrer da sua implementação. O material de comunicação deve estar em português e em línguas locais (nas áreas de subprojectos) e utilizar canais apropriados para que a mensagem chegue a todos os grupos sociais da comunidade.

A expansão dos métodos de divulgação deverá ser abrangente possível para os beneficiários, sem exclusão alguma, contando com as áreas de implementação dos subprojectos de construção de infra-estruturas académicas, em meio a comunidade, utilizando vários canais de comunicação, quer visual ou escrita, como se segue:

- Sumário Executivo:** este sumário pretende apresentar o Projecto de forma concisa e simples, evitando o uso de linguagem técnica. Assim, é possível passar informação simples e resumida sobre o Projecto, às partes interessadas.
- Quadros de aviso:** quadros de avisos e cartilhas do Projecto podem funcionar bem em comunidades periurbanas (área de influência do projecto) e envolvem a disseminação de informação através de corredores comunitários, escolas locais e entradas de locais de trabalho.
- Reuniões comunitárias:** promoção de encontros com as lideranças dos bairros localizados na área de influência do projecto, sobretudo, onde as obras de construção de infra-estruturas académicas manterão um acentuado fluxo de trabalhadores. Por outro, pode se implementar peças de teatro, vídeos e posters nas áreas dos subprojectos.
- E-mails:** amplamente utilizado para comunicação com agências governamentais, ONGs e outros actores institucionais. Este método é expedito e rápido, permitindo a partilha de informação, solicitação de informação a especialistas e divulgação de documentos de normas ambientais e sociais directamente aos principais interessados. Além disso, a comunicação por email fornece acesso directo às partes interessadas na organização de

reuniões.

- e) **Redes Sociais** (WhatsApp, Facebook, Instagram, TikTok, etc.): o uso das redes sociais poderá ser um veículo de extrema importância, expedito e de rápida divulgação das actividades do projecto que poderá dar origem a rápidas reacções/feedback.
- f) **Site do MESCTI** (<https://mescti.gov.ao>), incluindo como relevante no marco das actividades de comunicação em andamento, e de acordo com as orientações sobre partes interessadas visadas, informação a divulgar, métodos e períodos de divulgação.

A comunicação social, que inclui a rádio e a televisão, afigura-se de grande utilidade para alertar, sensibilizar e difundir informações e publicidade relacionadas com as actividades do Projecto. Deste modo, o Projecto usará, preferencialmente, os seguintes veículos de disseminação da informação: i) Rádio Nacional de Angola; ii) Rádio Luanda; iii) Rádios Locais e Provinciais; iv) Televisão Pública de Angola; v) Televisão Zimbo; vi) Televisão ZAP, e; vii) Jornal de Angola e Jornais digitais (ANGOP, O País, Novo Jornal, Expansão, etc.).

Considerando os veículos de disseminação já mencionados é conveniente expandir o alcance utilizado rádio, televisão e parcerias com líderes comunitários e influenciadores. Esses métodos ajudarão alcançar audiência mais ampla, especialmente, entre as populações vulneráveis.

Contudo, algumas mensagens importantes que deverão ser repetidas, periodicamente, constam da tabela abaixo:

Tabela 5 Mensagens-Chave e Exemplos de Materiais por Canal

Canal de Comunicação	Mensagens-Chave	Exemplos de Materiais
Sumário Executivo	Informar de forma simples e acessível sobre o projecto e o MSRR.	Brochuras, panfletos explicativos em português e línguas locais.
Quadros de Aviso	Disponibilizar informações actualizadas sobre o projecto e como registar reclamações.	Cartazes, quadros de informação em locais públicos e escolas.
Reuniões Comunitárias	Explicar como funciona o MSRR, enfatizar anonimato e gratuidade.	Pecas de teatro, vídeos informativos, posters.
E-mails	Notificações formais sobre mecanismos de reclamação e actualizações do projecto.	Templates de email, convites para reuniões, anexos de documentos regulatórios.
Redes Sociais	Alerta rápido e interativo sobre canais de reclamação e direitos dos beneficiários.	Posts em texto e vídeo, stories educativos, lives com especialistas.
Site do MESCTI	Centralizar informações e documentos oficiais do MSRR.	Página dedicada ao MSRR, FAQs, formulários para download.
Mídia (Rádio, TV, Jornais)	Promover o MSRR amplamente e destacar a importância da denúncia.	Roteiros de rádio, anúncios televisivos, notas de imprensa.

Tabela 6 Plano de Monitoramento da Eficácia da Divulgação

Método de Monitoramento	Objectivo	Frequência
Pesquisas de Satisfação com Beneficiários	Avaliar a compreensão e acessibilidade do MSRR.	Semestral
Relatórios de Reclamações Recebidas	Analisar o volume, tipo e origem das reclamações.	Mensal

Entrevistas com Pontos Focais	Verificar os desafios enfrentados e sugestões de melhoria.	Trimestral
Monitoramento de Redes Sociais	Medir engajamento e feedback nas postagens relacionadas ao MSRR.	Contínuo
Revisão de Materiais de Divulgação	Actualizar mensagens e formatos conforme as necessidades.	Anual

12 Capacitação da Equipa de Padronização dos Processos

Para fortalecer os procedimentos de implementação das questões ambientais e sociais deverão ser realizadas as seguintes actividades dirigidas ao treinamento de diversos intervenientes:

- Identificação das necessidades de treinamento para fortalecimento da equipa de salvaguardas da coordenação do projecto e dos funcionários do MESCTI visando otimizar as capacidades para implementação das salvaguardas.
- Identificação de outros beneficiários do treinamento. A abordagem ambiental e social e de género devem ser disseminadas entre todos os membros da equipa de gestão do projecto com particular intensidade entre a equipa de aquisições e a equipa técnica do projecto. Devem também se beneficiar de capacitação sobre assuntos ambientais e sociais os agentes directamente envolvidos nos serviços institucionais, os empreiteiros e fiscais, e os representantes e beneficiários.
- Desenho e elaboração de programas específicos de treinamento e elaboração dos materiais de treinamento para a comunidade académica.
- Realização das actividades de treinamento dos diferentes intervenientes.

Objectivo Geral

Fortalecer a capacidade institucional da equipa do projecto, incluindo o MESCTI, empreiteiros, fiscais, agentes institucionais e comunidade académica, para implementar de forma eficaz e padronizada os mecanismos de salvaguardas ambientais, sociais e de género.

Objectivos de Aprendizagem

Ao final da capacitação, os participantes deverão ser capazes de:

- Compreender os princípios das Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Banco Mundial.
- Aplicar os procedimentos padronizados do Mecanismo de Sugestão, Reclamação e Resolução (MSRR).
- Interpretar e utilizar os instrumentos PCAS e PEPI.
- Identificar e responder adequadamente a casos de VBG/EAS/AS.
- Monitorar e avaliar a eficácia das acções de salvaguardas.

Público-Alvo

- Equipa técnica e de gestão do projecto.
- Equipa de salvaguardas ambientais e sociais do MESCTI.
- Equipa de aquisições.
- Fiscais e empreiteiros.
- Representantes da comunidade académica e beneficiários.

Tabela 7 Conteúdo Programático para Treinamento

Módulo	Tema	Duração	Materiais	Avaliação
Módulo 1	Introdução às Salvaguardas Ambientais e Sociais	2 horas	Slides, vídeo introdutório	Quiz online
Módulo 2	Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Banco Mundial	3 horas	Manual NAS, estudos de caso	Estudo de caso aplicado
Módulo 3	Código de Conduta e Prevenção da VBG/EAS/AS	2 horas	Código impresso, simulações	Role-play e checklist
Módulo 4	Funcionamento e Padronização do MSRR	3 horas	Fluxogramas, guias operacionais	Simulação prática
Módulo 5	Monitoramento, Relatórios e Indicadores	2 horas	Planilhas de indicadores, guias de reporte	Elaboração de plano de monitoramento
Módulo 6	Ética, Confidencialidade e Consentimento Informado	2 horas	Cartilhas, formulários-modelo	Análise de cenários

Metodologia

- Aulas expositivas e interativas.
- Dinâmicas de grupo e simulações.
- Estudo de casos práticos.
- Materiais digitais e impressos.
- Sessões presenciais ou híbridas, com apoio audiovisual.

Materiais de Treinamento

- Manuais de procedimentos (MSRR, NAS, Código de Conduta).
- Formulários de consentimento e atendimento.
- Slides e apresentações.
- Fichas técnicas.
- Vídeos instrutivos.
- Quadro de indicadores.

Métodos de Avaliação

- Pré-teste e pós-teste (comparativo de desempenho).
- Avaliação contínua por participação e simulações.
- Questionário de feedback de satisfação.
- Aplicação prática dos conhecimentos em tarefas.

Periodicidade e Atualização

- Treinamentos iniciais durante os 3 primeiros meses da implementação.
- Atualizações semestrais com base em feedback e lições aprendidas.

- Sessões extraordinárias conforme alterações regulatórias.

13 Monitoria do Mecanismo de Sugestão e Resolução de Reclamação

A monitoria do MSRR é fundamental para garantir que ele funcione de maneira eficaz, proporcionando respostas rápidas e satisfatórias aos utentes.

Para melhor implementação e eficácia no funcionamento do MSRR, é necessário que haja comunicação clara, regular e eficaz entre a coordenação do projecto, através dos especialistas ambiental e social, os Pontos Focais das Instituições do MESCTI durante o processo. Desta forma, serão organizadas reuniões mensais entre os Pontos Focais e os especialistas ambiental e social.

Os Pontos Focais das Instituições devem elaborar relatórios mensais sobre o estado de implementação do MSRR, 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 realizadas em cada Instituição.

Para garantir a eficácia do plano de monitorização e avaliação, serão adoptadas as seguintes medidas:

Monitorização Contínua:

- Avaliação regular: avaliação regular da implementação do plano e actualização dos procedimentos conforme necessário.
- Visitas ao local: realização de visitas regulares aos locais de implementação do projecto para verificar o progresso e identificar possíveis desafios.

Revisão e Ajustes:

- Revisão periódica: revisão periódica dos indicadores e metas para garantir que estejam alinhados com os objectivos do projecto.
- Ajustes necessários: implementação de ajustes necessários com base nos resultados da monitorização e no feedback das partes interessadas.

A implementação de um plano de monitorização e avaliação específico e mensurável, com indicadores claramente alinhados aos resultados esperados, é essencial para garantir o sucesso do Projecto TEST. As acções descritas acima visam aprimorar a eficácia do plano, promovendo uma gestão transparente e responsável dos recursos e actividades do projecto.

13.1 Indicadores de Desempenho do MSRR

No entanto, os Especialistas Ambiental e Social do TEST deverão ter a responsabilidade de monitorar todo o processo implementado nas IES e Institutos do MESCTI, assegurando os indicadores na efectividade do MSRR.

Monitorar a efectividade do MSRR em termos de:

- Sua utilização (número, tipo, origem de casos, tendências);
- Sua eficiência (respostas e conclusões dentro dos prazos);
- Sua efectividade (nível de satisfação dos usuários e da comunidade em geral).

No âmbito deste MSRR serão incluídos indicadores para medir a eficiência da monitoria e resolução das reclamações e incorporá-las no quadro de resultados do Projecto. Os indicadores que serão utilizados são os seguintes:

- Número de reclamações registadas (discriminados por cada Instituição de Ensino Superior e Instituto do MESCTI e categoria);
- Percentagem de reclamações respondidas dentro dos prazos;
- Percentagem de reclamações resolvidas em cada nível/etapa;
- Nível de satisfação dos usuários (descriminado em instituições e outros usuários) com o MSRR do Projecto.

A avaliação consiste em analisar as informações disponíveis sobre as reclamações para tomar decisões estratégicas e operacionais na implementação do Projecto.

Os resultados chave do sistema de monitoria (número de reclamações recebidas, percentagem de reclamações resolvidas, tipos de reclamações) serão difundidos às partes interessadas e afectadas através dos canais de comunicação do projecto.

Portanto, abaixo estão os principais Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) do MSRR, classificados por categoria:

Tabela 8 Indicadores de Desempenho

Indicador	Definição	Fonte de Dados	Meta
1. Indicadores Operacionais (Eficiência do Processo)			
Tempo médio de resposta	Tempo entre a recepção da reclamação e a primeira resposta ao reclamante	Sistema de Base de Dados do MSRR	≤ 5 dias úteis
Tempo médio de resolução	Tempo entre a recepção da reclamação e sua resolução completa	Sistema de Base de Dados do MSRR	≤ 30 dias corridos
% reclamações resolvidas dentro do prazo	Nº de reclamações resolvidas no prazo / Total recebidas	Relatórios mensais	≥ 90%

% de encaminhamento de casos sensíveis (EAS/AS/VBG)	Percentual de casos encaminhados aos serviços competentes em até 24h	Registos dos Pontos Focais e Especialistas	100%
Indicador	Definição	Fonte de Dados	Meta
2. Indicadores de Qualidade (Satisfação e Conformidade)			
Índice de satisfação dos reclamantes	Grau de satisfação com o atendimento e solução recebida	Formulários pós-atendimento	≥ 80% satisfeitos
% de reclamações reincidentes	Casos semelhantes recebidos de forma recorrente	Base de dados do MSRR	≤ 10%
Taxa de anonimato respeitada	Percentual de reclamações anónimas tratadas com sigilo	Auditorias internas	100%
3. Indicadores de Cobertura e Acesso			
Distribuição por canal de recebimento	Proporção de reclamações por canal (telefone, e-mail etc.)	Sistema de entrada de reclamações	Diversificação equilibrada
% de comunidades sensibilizadas sobre o MSRR	Nº de comunidades com sessões informativas / Total	Relatórios de campo	≥ 90%

14 Banco Mundial

Semestralmente, o TEST encaminhará ao Banco Mundial o relatório compilado da situação do MSRR abordando os aspectos qualitativos e quantitativos. Sempre que houver situações de impasse em torno de litígios, o Banco Mundial deve ser detalhadamente informado.

Portanto, o MSRR deve garantir que o Banco Mundial esteja informado sobre o desempenho e os desafios do sistema. O processo inclui:

- **Compilação de Dados:** com efeito, (i) o Ponto Focal Institucional colecta os dados e os insere na **base de dados centralizada**, (ii) cada entrada de consentimento inclui: tipo, dados, status, acções tomadas, instituições envolvidas e nível de satisfação do reclamante.
- **Análise Periódica:** (i) os Especialistas Ambientais e Sociais analisam os dados trimestralmente para identificar tendências, restrições e recomendações. (ii) os dados são desagregados por tipo de consentimento (ex: VBG, EAS, serviços), por localização, por canal utilizado.
- **Elaboração de Relatórios Técnicos:** Os relatórios são preparados semestralmente e anualmente, devendo incluir: número de reclamações recebidas e resolvidas; tempo médio de resposta; grau de satisfação dos usuários; casos sensíveis e suas resoluções; propostas de melhoria ao mecanismo.
- **Submissão ao Banco Mundial:** os relatórios são enviados à equipa ambiental e social do Banco Mundial conforme acordado no Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI);

o envio deve ser feito com segurança e confidencialidade, especialmente em casos sensíveis como VBG/EAS/AS.

- **Feedback do Banco Mundial:** o Banco Mundial pode solicitar esclarecimentos, ajustes no sistema ou proporções correctivas baseadas nos relatórios.

15 Relatório

O processo será monitorado por comités ao nível comunitário, institucional e pela coordenação TEST/MESCTI, através da área ambiental e social. À medida que as reclamações são recebidas e tratadas na base de dados, a agência que hospeda o MSRR (Gabinete de Inspeção do MESCTI) deve recolher os dados e analisá-los de modo a poder elaborar um relatório semestral que irá disponibilizar, por um lado, as IES e Institutos do MESCTI e, por outro lado, ao Banco Mundial.

Este relatório semestral irá descrever o trabalho do MSRR, listando o número e a natureza das reclamações recebidas e processadas nos últimos seis meses, a data e descrição das reclamações recebidas, resoluções, referências e esforços contínuos de resolução e estado de implementação das resoluções em curso. O nível de detalhe fornecido em relação a qualquer reclamação individual, dependerá da sensibilidade dos problemas e das preocupações das partes interessadas sobre a confidencialidade, ao mesmo tempo em que fornece transparência adequada sobre as actividades do MSRR. O relatório destacará as principais tendências em conflitos emergentes, reclamações e resolução de disputas, e fará recomendações sobre:

- Melhorias ao MSRR que irá aperfeiçoar a efectividade, acessibilidade, transparência, legitimidade, credibilidade e capacidade.

Anexo 1: Formulário de Registo de Reclamação e Sugestão



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DO ENSINO SUPERIOR, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
Projecto de Desenvolvimento do Ensino Superior, Ciência e Tecnologia (TEST)
Projecto N.º P179154

COORDENAÇÃO DO PROJECTO

15.1 FORMULÁRIO DE REGISTO DE RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO

(a ser preenchido pela pessoa que recebe a reclamação ou sugestão)

Número de Referência:

(por exemplo: nome da cidade / Bairro ou IES / iniciais nome Ponto Focal / N.º de reclamação ou sugestão)
Exemplo: Luanda/UAN/FA/N.º 01

Data: ____ / ____ / ____

Bairro ou Instituição: _____

1. Identificação do Reclamante/Sugerente (pode optar pelo anonimato, mas deve deixar contacto)

Nome: _____, Data de Nascimento: ____/____/____

Sexo (M/F): _____; Profissão/Ocupação: _____

Morada (com referência da casa): _____

Telefone/Telemóvel: _____ E-mail: _____

2. Tipo de Registo: ☐ Reclamação; ☐ Sugestão;

Categoria do reclamante: ☐ Pessoa afectada; ☐ Intermediário da pessoa afectada;

☐ Instituição Local ☐ Outro (especifique)

3. Canais de Comunicação

Formulário () Email () Website () Caixa de Reclamação () Telefone ()
Ponto Focal () Outro () _____.

4. Sumário da Resolução/Tipo de Reclamação (EAS, Assédio Sexual, VBG, Ambiental, Serviço, Outros etc.): _____

5. Descrição de Reclamação ou Sugestão (data e local da ocorrência, ocorrência, partes envolvidas e danos causados) (Anexar qualquer documento relacionado, se houver)

Assinatura do reclamante/sugerente:

Nome / Assinatura do Ponto Focal que recebeu a reclamação ou Sugestão:

Contacto do Ponto Focal que recebeu a Reclamação ou Sugestão: _____

6. Resultado da Resolução da Reclamação

(a ser preenchido pelo Ponto Focal quando o resultado final acordado com o reclamante é conhecido)

6.1 Caso Tratado (CT) _____; Em Tratamento (ET) _____; Caso Não Tratado (NT) _____;

6.2 Nível de Satisfação do Reclamante: ☐ Bom ☐ Mais ou menos ☐ Mau

7. Registo de Dados de Conformidade

"Atenção: O campo de Dados de Resolução de Consentimento deve ser preenchido obrigatoriamente. A precisão e a prontidão no preenchimento são essenciais para garantir a protecção dos direitos do sobrevivente".

Data de Resolução de Consentimento: ____/____/____

Responsável pelo Consentimento: _____

Observações: _____

Data de Conformidade: ____/____/____

Anexo 2: Descrição das Instituições

SIGLA	DESCRIÇÃO	ATRIBUIÇÕES
CASI	Centro de Acção Social Integrado	É um equipamento social público destinado a prestar serviços integrados de atendimento e acompanhamento a pessoas, famílias e comunidades em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência, no contexto local /municipal, visando garantir a prevenção do risco social, a protecção dos casos de vulnerabilidade e integração social dos indivíduos e famílias.
CEDAW	Convenção sobre a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (sigla em Inglês)	É um tratado internacional de direitos humanos que visa garantir a igualdade entre homens e mulheres e eliminar todas as formas de discriminação contra as mulheres
CIAFAV	Centros Integrados de Aconselhamento a Família e Apoio à Vítima de Violência	Os centros desempenham um papel crucial na prevenção, detecção, apoio e intervenção em casos de violência, especialmente violência doméstica e violência contra mulheres
DNES	Direcção Nacional do Ensino Superior	Tutelado pelo MESCTI, é o serviço executivo directo encarregue de propor as políticas de promoção e de acompanhamento do ensino e da extensão aos níveis de graduação e de pós-graduação.
GEPE	Gabinete de Estudo, Planeamento e Estatística	É o serviço de apoio técnico de natureza transversal, que tem como funções principais a preparação e execução de medidas de política e a estratégia da actuação do Ministério, de estudos, planeamento e análise regular sobre a execução geral das actividades dos serviços, bem como a orientação e coordenação da actividade de estatística.
GOA	Governo de Angola	É o órgão de soberania do país, sendo o máximo do poder executivo responsável pela condução da política geral e pela administração pública.
GTICI	Gabinete de Tecnologia de Informação e Comunicação Institucional	É o serviço de apoio técnico responsável pelo desenvolvimento das tecnologias e manutenção dos sistemas de informação, com vista a dar suporte às actividades de modernização e inovação, bem como pela elaboração, implementação, coordenação e monitorização das políticas de comunicação institucional e imprensa do MESCTI.
IES	Instituições de Ensino Superior	Unidades de organização institucional no âmbito do ensino superior, pública ou privada, e que pode ser universidade, centro universitário, faculdade, instituto ou escola.
INAAREES	Instituto Nacional de Avaliação, Acreditação Reconhecimento de Estudos do Ensino Superior	Órgão tutelado pelo MESCTI, tem a missão de promover a avaliação e acreditação das Instituições de Ensino Superior e seus respectivos cursos e/ou programas, bem como a homologação da certificação de graus e títulos académicos de estudos superiores, feitos no País, e reconhecer e emitir equivalências de graus e títulos académicos de estudos superiores, realizados no exterior do País.
MASFAMU	Ministério de Acção Social, Família e Promoção da Mulher	É o Departamento Ministerial Auxiliar do Titular do Poder Executivo que, de acordo com os princípios, objectivos e prioridades definidos, tem como missão conceber, propor, promover e executar a política social relativa às pessoas e grupos da população em situação de vulnerabilidade, promover o desenvolvimento das comunidades, incluindo acções de combate à pobreza, bem como a defesa do bem-estar da família, promoção da mulher e garantia dos seus direitos, promoção da igualdade e equidade do género, e a coordenação, acompanhamento e fiscalização das ONG's que prossigam fins de protecção social.
MESCTI	Ministério do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia e Inovação	É o Departamento Ministerial auxiliar do Titular do Poder Executivo que tem por missão conceber, formular, executar, monitorizar, fiscalizar e avaliar as políticas públicas e programas sectoriais do Executivo, nos domínios do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia e Inovação.

