



GOVERNO DE ANGOLA
MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E FLORESTAS
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO



Consultor:



Subconsultor:



MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES (MRR)

CPAVCDP-02_24PIU

ELABORAÇÃO DE AVALIAÇÕES DE IMPACTE AMBIENTAL E SOCIAL (AIAS)
E DE PLANOS DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL (PGAS) PARA O
PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DA CADEIA DE VALOR AGRÍCOLA
NA REGIÃO LESTE DE ANGOLA



CABINDA PROVINCE
AGRICULTURE VALUE CHAINS
DEVELOPMENT PROJECT
(CPAVCDP)



República de Angola
Ministério de Agricultura
e Florestas



FICHA TÉCNICA

Este documento refere-se ao "Mecanismo de Resolução de Reclamações" (D2) do "Projeto de Desenvolvimento das Cadeias de Valor Agrícola na Região Leste de Angola – CPAVCDP-02_24PIU". No âmbito dos dois Subprojetos, está previsto a entrega dos seguintes documentos:

- D1 - Relatório inicial (RI)
- **D2 - Mecanismo de Resolução de Reclamação (MRR)**
- D3 - Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI)
- D4 – Plano de Manejo de Pragas (PMP)
- D5 – Avaliação de Impacte Ambiental e Social (AIAS)
 - Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS)
 - Plano de Gestão de Resíduos (PGR)
- D6 – Apresentação dos Relatórios
- D7 – Final AIAS e PGAS (incluindo PGR)

CONTROLO DE DOCUMENTOS

CLIENTE	CPAVCDP-02_24PIU
PROJETO	PROJECTO DE DESENVOLVIMENTO DA CADEIA DE VALOR AGRÍCOLA NA REGIÃO LESTE DE ANGOLA
Subprojeto 1.	Reabilitação de sistemas de irrigação de pequena escala resistentes às alterações climáticas. (Lunda Sul)
Subprojeto 2.	Reabilitação e apetrechamento de dois centros de investigação e construção de uma nova estação de investigação no Moxico. (Lunda Sul, Moxico, Cuando Cubango)
DOCUMENTO	Mecanismo de Resolução de Reclamação (MRR)
N.º. DO DOCUMENTO	D 2
CONSULTOR / SUB-CONSULTOR	ENGCONSULT / ENGIACTIVE

REV.	DATA	ELABORADO	VERIFICADA	APROVADO	DESCRIÇÃO GERAL
00	15/11/2024	EE / SB / RL	EB	EB	Mecanismo de Resolução de Reclamações

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO.....	1
2.	ESTRATÉGIA PARA A APLICAÇÃO DO MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES	3
3.	IDENTIFICAÇÃO DOS PONTOS FOCAIS	5
4.	FORMAÇÃO DOS PONTOS FOCAIS.....	6
5.	DIVULGAÇÃO DO MRR - MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	7
6.	ETAPAS DE RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	9
7.	MECANISMO DE RECLAMAÇÃO DOS CONTRATANTES.....	11
8.	ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO MECANISMO E DOS RESULTADOS.....	12
9.	ANEXOS.....	13

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Fluxograma de resolução de reclamações e de recebimento de sugestões pelo MRR. 10

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Ficha de Identificação de Pontos Focais (FIPF)

Anexo 2. Ficha de Registo de Reclamações e Sugestões (FRR&S)

Anexo 3. Comprovativo de Recebimento de Reclamações e Sugestões (CRR&S)

LISTA OF ACRÓNIMOS

ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
CRR&S	Comprovativo de Recebimento de Reclamações e Sugestões
FIPF	Ficha de Identificação de Pontos Focais
FRR&S	Ficha de Registo de Reclamações e Sugestões
IDA	Instituto de Desenvolvimento Agrário
MRR&S	Mecanismo de Resolução de Reclamações e Sugestões
PF	Ponto Focal

1. INTRODUÇÃO

O projecto de Desenvolvimento da Cadeia de Valor Agrícola do Leste de Angola contempla os seguintes subprojectos:

1. Reabilitação de sistemas de irrigação de pequena escala resistentes às alterações climáticas. – Lunda Sul
2. Reabilitação e apetrechamento de dois centros de investigação e construção de uma nova estação de investigação no Moxico. (Lunda Sul, Moxico, Cuando Cubango)
 - (i) Construção de uma Estação de Investigação – Lunda Sul (Instituto Técnico Agrário de Mona Quimbundo)
 - (ii) Reabilitação e equipagem de um Centro de Investigação – Moxico (Instalações do IDA em Luena)
 - (iii) Reabilitação e equipagem de um Centro de Investigação – Cuando Cubango (Instituto Médio Agrário do Missombo)

A realização destes subprojectos pode criar expectativas na população local, suscitando anseios, dúvidas e resistências além de potencialmente causar impactes negativos, principalmente no que diz respeito a aspectos que afectam a segurança, a saúde e o meio ambiente, podendo originar reclamações ou sugestões.

Sendo assim, torna-se necessária a implementação de um Mecanismo de Resolução de Reclamações (MRR), que irá solucionar e dar respostas às reclamações que possam surgir durante as diferentes fases dos subprojectos, bem como irá permitir o recebimento de sugestões.

O presente MRR regista as reclamações e também as sugestões relacionadas com os subprojectos, permitindo que as mesmas sejam identificadas. Estabelece o processo de recebimento, análise e resolução de reclamações e de recebimento de sugestões da comunidade abrangida pelos subprojectos e de todas as partes interessadas envolvidas. Estabelece uma comunicação eficaz e ágil, com capacidade de intermediar as relações entre o Promotor do Projecto, o Empreiteiro, as Autoridades Institucionais locais (provinciais, municipais e comunais), as comunidades e o público em geral.

A funcionalidade e a aplicação do MRR é essencial para garantir que as preocupações, reclamações e sugestões sejam tratadas de maneira justa e eficiente, promovendo e garantindo a confiança e a satisfação das partes interessadas e afectadas, assim como permite averiguar se as medidas de atenuação dos riscos sociais e ambientais são eficazes e determina quando e que tipo de acções preventivas e/ou corretivas devem ser aplicadas para reduzir os impactes negativos dos subprojectos.



De forma geral, os principais objectivos do MRR incluem:

- Satisfação das partes interessadas e/ou afectadas: garantir que as reclamações e sugestões sejam tratadas de forma eficiente. Solucionar e dar resposta às reclamações, visando restaurar a confiança e a satisfação da comunidade da área de intervenção dos subprojectos;
- Identificação de problemas: registar reclamações para analisar e entender as causas e assim aplicar medidas preventivas para que não se repita
- Transparência: manter um canal aberto onde a comunidade local possa expressar preocupações sobre os impactes sociais, ambientais e de segurança da obra, assim como sugestões para a melhoria das actividades a decorrer na fase de construção.
- Responsabilidade: demonstrar um comprometimento claro com a comunidade local em relação à execução das obras, acompanhando as reclamações e assumindo a responsabilidade por eventuais impactes causados pelas actividades da obra;
- Fortalecimento do Relacionamento: Criar um relacionamento mais forte com as comunidades, assegurando que as suas preocupações sejam tratadas de forma adequada.
- Compliance e Legalidade: garantir que todas as intervenções estejam em conformidade legal com os regulamentos ambientais, sociais e de segurança, minimizando riscos e impactes negativos.



2. ESTRATÉGIA PARA A APLICAÇÃO DO MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Para uma estratégia eficaz na aplicação do Mecanismo de Resolução de Reclamações (MRR), é importante estabelecer e definir os canais para apresentação de reclamações e promover amplamente informações sobre o mecanismo, assegurando que todos estejam cientes da sua existência e funcionamento.

A aplicação do Mecanismo de Resolução de Reclamações (MRR) no terreno visa garantir um processo eficiente e transparente na receção e resolução das reclamações e sugestões.

Para a implementação do mecanismo deve ser formada uma equipe social que contará com um especialista social que coordenará e supervisionará as atividades do mecanismo, e pelo menos um assistente social de campo, que estará no terreno a garantir o correcto funcionamento de todo o processo de recebimento, registo e resolução das reclamações assim como recebimento de sugestões. Deverão ser definidos os locais para o recebimento das reclamações e sugestões assim como identificados e designados Pontos Focais (PF) institucionais e quando necessário, PF comunitários para aumentar a proximidade com a comunidade, facilitando e agilizando o efectivo funcionamento do mecanismo.

A entidade responsável pela implementação do MRR será definida durante o lançamento do concurso da empreitada, sendo que a monitorização do mecanismo é assegurada pelo Promotor do Projeto (IDA).

O MRR no terreno deve ser implementado em articulação e comunicação permanente com as autoridades governamentais locais e tradicionais, incluindo e envolvendo as partes interessadas (comunidade, Administração Municipal e Comunal, Chefes de Departamento Provincial do IDA), com aplicação de diferentes acções:

- i. Identificação de PF institucionais locais (Administração Municipal, Administração Comunal e IDA) assim como, se necessário, identificação de PF comunitários nas áreas de intervenção dos projectos (Anexo 1 – Ficha de Identificação de PF)
- ii. Formação e capacitação dos PF para a receção e o preenchimento das Fichas de Registo de Reclamações e Sugestões (Anexo 2 – Ficha de Registo de Reclamações e Sugestões)
- iii. Definição dos dias, horários e locais para a receção e registo das reclamações e sugestões



No caso de a entidade responsável pelo MRR considerar necessário a identificação e a designação de PF comunitários, deve informar a esses PF que essa função é realizada de forma voluntária e idealmente, espera-se que os mesmos apresentem disponibilidade, em pelo menos, dois (2) dias por semana para o recebimento de reclamações e sugestões. Os PF comunitários após a formação devem receber um crachá que os identifica como PF da área específica de implementação de cada subprojecto.

Quanto aos PF institucionais devem ser designadas diferentes pessoas nas instituições, definidas pela entidade responsável pelo mecanismo, que durante o horário de funcionamento das mesmas possam receber as reclamações e sugestões.

3. IDENTIFICAÇÃO DOS PONTOS FOCAIS

Os PF institucionais serão designados pelas instituições que são parte interessada e parceiras dos projectos, como a Administração Municipal, a Administração Comunal e o IDA entre outras entidades, publicas ou privadas, que sejam definidas pela entidade responsável do mecanismo. Os PF institucionais deverão ser indicados ou nomeados seguindo as normas internas das suas respectivas instituições.

Caso seja identificada a necessidade, pela entidade responsável do mecanismo, de serem designados PF comunitários, os mesmos deverão ser indicados pelas autoridades tradicionais das próprias comunidades (soba, anciões, coordenadores de bairro, etc).

Os PF indicados e designados devem possuir um perfil específico, com características determinadas para atender aos seguintes critérios:

- Ser um líder e/ou pessoa de confiança reconhecida pela instituição e/ou comunidade.
- Saber ler e escrever sem dificuldades.
- Falar a língua local.
- Disponibilidade e assiduidade para realizar a formação de PF
- Ter disponibilidade, tempo e vontade, de realizar, de forma voluntaria as tarefas de PF, para o recebimento e encaminhamento das reclamações.

A entidade responsável do MRR é responsável por realizar a Formação dos PF, de forma, a que estejam capacitados a desempenhar as suas funções. Após a formação, caso sejam PF comunitários é-lhes fornecido um crachá ou outro documento que os identifique como PF do Projecto.

Também é da responsabilidade da entidade responsável do mecanismo realizar encontros com as autoridades tradicionais, soba, comissões de moradores e outras estruturas de liderança e organizações comunitárias de cada bairro afectado, para apresentar o MRR e os PF do Projecto.



4. FORMAÇÃO DOS PONTOS FOCAIS

Após a identificação e seleção dos Pontos Focais (PF), com o preenchimento da Ficha de Identificação dos PF (Anexo 2), a entidade responsável pelo mecanismo realizará uma verificação para assegurar que atendem aos critérios estabelecidos. Em seguida, essa mesma entidade promoverá uma formação, onde os PF terão a oportunidade de conhecer as fases do projeto e as atividades específicas realizadas em cada uma das fases.

Durante a formação, serão apresentadas as tarefas a desempenhar na função de PF. Os PF são responsáveis pelo registo das reclamações e sugestões, nesse sentido, serão capacitados para receber reclamações e sugestões, preencher corretamente as Fichas de Registo de Reclamações e Sugestões (Anexo 2) assim como o Comprovativo de Recebimento de Reclamações e Sugestões (Anexo 3). Serão orientados sobre como proceder, qual o período apropriado, o local e a quem devem entregar essa documentação.

No caso de PF institucionais os dias e os horários para o recebimento e entrega das reclamações e sugestões devem ser os locais e horários das instituições. No caso dos PF comunitários, durante a formação devem ser definidos juntamente com eles, os locais, os dias e os horários para o recebimento das Fichas Registo de Reclamações e Sugestões.

Os PF antes de iniciarem as suas funções, devem ser reavaliados, pela entidade responsável do mecanismo, para assegurar que conhecem o cronograma das obras assim como as suas funções e responsabilidades como PF.

5. DIVULGAÇÃO DO MRR - MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

O processo e/ou plano de divulgação do MRR assegura que todas as partes interessadas, incluindo trabalhadores do empreiteiro e empresas subcontratadas do projecto assim como as comunidades afectadas, estejam plenamente informados sobre a existência e o funcionamento do mecanismo. A divulgação adequada é fundamental para incentivar o uso do mecanismo e promover um ambiente de transparência e confiança.

Para garantir a ampla disseminação das informações sobre o MRR, a entidade responsável pela sua implementação, deverá usar diferentes estratégias:

➤ **Materiais Informativos**

- **Folhetos e Cartazes:** Desenvolver materiais informativos que expliquem os objetivos do MRR, como fazer uma reclamação e o processo de resolução. Esses materiais serão distribuídos e afixados em locais estratégicos.
- **Disponibilizar um Guia Passo a Passo:** Criar um guia detalhado sobre o processo de reclamação, incluindo exemplos de situações que podem ser reportadas, para facilitar a compreensão.

➤ **Parcerias**

- **Colaboração com Organizações Locais:** Estabelecer parcerias com organizações e instituições locais que possam ajudar na divulgação do mecanismo e na recolha de feedback da comunidade.
- **Engajamento com Líderes Comunitários:** Incluir líderes comunitários na divulgação, uma vez que eles podem atuar como intermediários e reforçar a mensagem.

➤ **Workshops e Reuniões Comunitárias**

- **Sessões de Sensibilização:** Organizar workshops e reuniões comunitárias para explicar o MRR, responder perguntas e estimular a participação das comunidades.

É importante que as comunidades sejam integradas nas diferentes fases de execução do projecto, assegurando que se reconhece e valoriza o papel importante das comunidades, como partes interessadas e afectadas pelo projecto.



- **Formações Internas:** Realizar sessões de formação para todos os parceiros e partes interessadas, assegurando que eles entendam o MRR e possam orientar os reclamantes adequadamente.
- **Comunicação Digital (opcional)**
- **Website da Organização:** Dedicar uma secção específica no site da entidade responsável pela implementação do mecanismo, com informações detalhadas do funcionamento do mesmo, e contatos para suporte.
 - **Redes Sociais:** Utilizar as redes sociais da organização para promover o MRR, compartilhando informações regulares e interagindo com a audiência.

6. ETAPAS DE RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

O ciclo de MRR apresenta fases interligadas obedecendo uma sequência.

As diferentes fases do MRR&S para a resolução de reclamações e recebimento de sugestões, de forma resumida, incluem:

1. Registo da reclamação e sugestões e entrega do comprovativo de recebimento de reclamação e sugestões pelo PF
2. Entrega das Fichas de Registo de Reclamações e Sugestões, pelo PF à entidade responsável do MRR
3. Análise, resolução e resposta da reclamação e recebimento de sugestões pela entidade responsável do MRR
4. Monitorização da resolução da reclamação sugestões pela entidade responsável do MRR

Em seguida, de forma detalhada, as etapas para a resolução de reclamações:

1. Recepção da Reclamação

- **Registo e Identificação da Reclamação:** o PF preenche a Ficha de Registo de Reclamações e Sugestões (FRR&S – Anexo 2), onde identifica se é reclamação ou sugestão. No caso de ser reclamação, tem em atenção o tipo de reclamação (urgente ou não urgente). Na FRR&S recolhe informações básicas, como nome, contacto e regista a data do registo e de forma detalhada, descreve a reclamação ou sugestão, podendo ser anexadas evidencias, como, por exemplo, fotos.
- **Confirmação de Recebimento:** o reclamante recebe um comprovativo de recebimento de reclamações e sugestões (CRR&S – Anexo 3) que prova que a reclamação ou sugestão foi recebida e que será analisada.

É importante o PF indicar ao reclamante um prazo estimado de resposta à reclamação

2. Entrega da Reclamação para o devido tratamento ou da Sugestão para análise

- **Período:** o período para entrega da reclamação pelo PF à entidade responsável pelo mecanismo, varia em função do tipo de reclamação: urgente ou não urgente. Em caso de ser urgente o PF deve comunicar dentro de um prazo de 24h à entidade responsável pelo mecanismo. Caso não seja urgente deve efectuar a entrega num prazo máximo de 5 dias úteis, ou seja, uma vez por semana. No caso de ser uma sugestão o PF deve efectuar a entrega à entidade responsável pelo mecanismo num prazo máximo de 5 dias úteis, ou seja, uma vez por semana.

3. Análise, Resolução e Resposta da Reclamação pela entidade responsável pelo mecanismo

- **Investigação:** Examinar a reclamação, recolhendo informações adicionais e se necessário, consultando das pessoas envolvidas.
- **Desenvolvimento de Solução:** Determinar a melhor forma de solucionar a reclamação. Isso pode incluir compensação monetária ou outra acção.

No caso de sugestões devem ser analisadas e tomada uma decisão sobre a sua implementação.

- **Comunicação da Resolução:** Informar o reclamante sobre a solução adotada, explicando claramente o que foi decidido os motivos que levaram à decisão foi tomada. No caso de sugestões não é obrigatório resposta por parte da entidade responsável pelo mecanismo
- **Execução da Ação Correctiva e/ou Preventiva** - no caso de reclamações | **Ação de Melhoria** - no caso de sugestões: No caso de reclamações deve-se implementar a solução definida e acordada o mais rapidamente possível e garantir a execução de todas as ações necessárias para a efectiva resolução da reclamação. No caso de sugestões definir e aplicar as medidas de melhoria.

4. Monitorização da Resolução da Reclamação

- **Verificação da Satisfação:** No caso de reclamações, após a implementação da(s) acção(ões) correctiva(s), entrar em contato com o reclamante para verificar se a reclamação foi resolvida e se ele está satisfeito com a resposta. No caso de sugestões no caso de ser aceite e serem definidas e aplicadas medidas de melhoria recomenda-se estabelecer o contacto com a pessoa que realizou a sugestão para avaliar a sua satisfação.

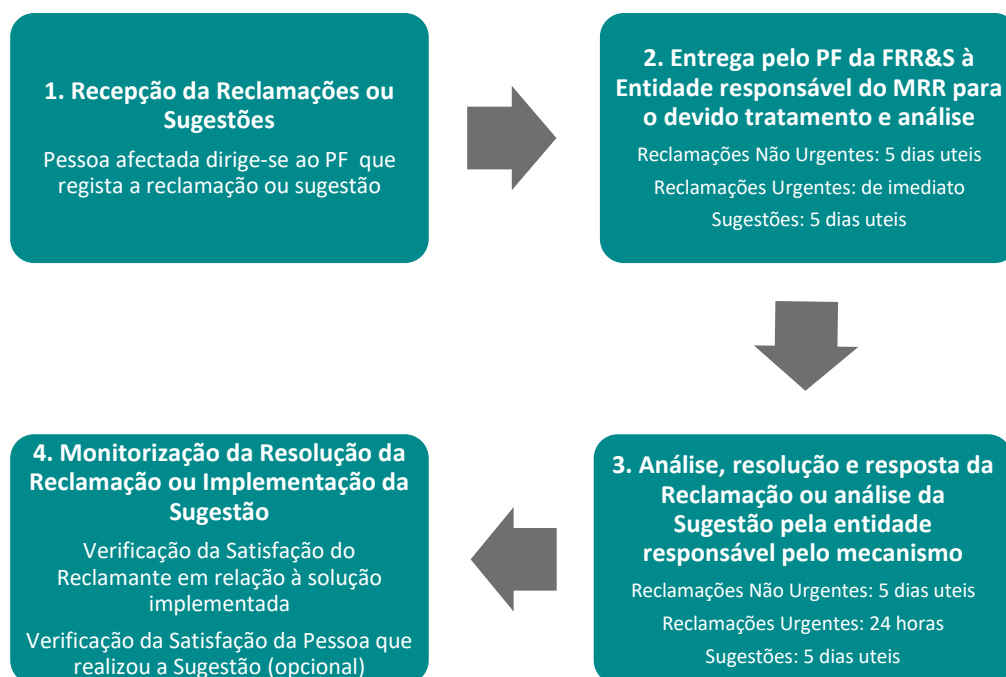


Figura 1. Fluxograma de resolução de reclamações e de recebimento de sugestões pelo MRR.



7. MECANISMO DE RECLAMAÇÃO DOS CONTRATANTES

Recomenda-se que as empresas contratantes envolvidas no projecto possuam um mecanismo de reclamações interno para os trabalhadores, no entanto só é obrigatório caso esteja especificado no contrato. No caso de não ser obrigatório, por contrato, as empresas contratantes possuírem um mecanismo de reclamações, os trabalhadores das mesmas podem e devem usar este MRR para apresentar as suas reclamações.

Todos os trabalhadores das empresas contratantes devem participar de uma sessão informativa organizada pela entidade responsável pelo mecanismo, visando garantir que tenham conhecimento sobre a existência e o funcionamento deste Mecanismo de Resolução de Reclamações (MRR) implementado no projeto.



8. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO MECANISMO E DOS RESULTADOS

Todas as reclamações e sugestões recebidas através do MRR são tratadas pela entidade responsável pelo mecanismo que será definida durante o lançamento do concurso da empreitada, a qual deve ter uma base de dados para o registo e monitorização das reclamações e sugestões.

Recomenda-se que a entidade responsável do mecanismo apresente mensalmente ao Promotor do projecto, um Relatório de Balanço do MRR indicando o total de reclamações e sugestões recebidas; as reclamações resolvidas; as reclamações não resolvidas; explicar o processo de resolução; as dificuldades encontradas e as acções correctivas para superação das dificuldades, aceitação de sugestões, implementação de medidas de melhoria, bem como as actividades realizadas nas comunidades para a divulgação do MRR.

Essa prática, permitirá um acompanhamento activo do tratamento das reclamações, monitorizar o tempo de resposta e também a satisfação dos reclamantes e análise das sugestões, desta forma, garantir o funcionamento adequado do mecanismo.

No final do projecto a entidade responsável do MRR realiza um encontro com os PF para uma avaliação geral do mecanismo. São apresentados os resultados e as boas práticas do mecanismo e os PF partilham as suas experiências durante o projecto e as suas expectativas para o futuro.



9. ANEXOS

Anexo 1. Ficha de Identificação de Pontos Focais (FIPF)

Anexo 2. Ficha de Registo de Reclamações e Sugestões (FRR&S)

Anexo 3. Comprovativo de Recebimento de Reclamações e Sugestões (CRR&S)



Anexo 1.

Ficha de Identificação de Pontos Focais (FIPF)

Ficha de Identificação do Ponto Focal

☐ *Ponto Focal Institucional*

Instituição: _____

Função: _____

Horário (abertura – fecho):

manhã: _____ - _____

tarde: _____ - _____

☐ *Ponto Focal Comunitário*

Morada: (com referência da casa): _____

Função no Bairros: _____
(ex.: morador, pertence à comissão de moradores, soba, professor, etc.)

Província: _____ *Município:* _____

Nome completo: _____

Data de Nascimento (d/m/a): ____/____/____ *Telefone/Telemóvel:* _____

Bilhete de Identidade: _____ *Sexo (M/F):* _____

Profissão/Ocupação: _____ *Escolaridade:* _____

Critérios	Sim	Não
Sabe ler e escrever	☐	☐
Sabe falar línguas locais (indique quais)	☐	☐
É líder na comunidade/bairro?	☐	☐
Tem condições na sua casa para receber as pessoas que vão reclamar?	☐	☐

Indique os dias e horário e local que pode receber as Reclamações
(preencher apenas se for Ponto Focal Comunitário)

Dias	Horário	Local
Segunda-feira		
Terça-feira		
Quarta-feira		
Quinta-feira		
Sexta-feira		
Sábado		
Domingo		

Outras Informações Importantes:



Anexo 2.

Ficha de Registo de Reclamações e Sugestões (FRR&S)

Ficha de Registo de Reclamações e Sugestões

☐ Reclamação ☐ Sugestão

Data: ____/____/____ N° de referência (a preencher pela entidade responsável pelo MRR): _____

Nome Completo: _____

Contacto: _____ Email: _____

Data de Nascimento: ____/____/____ Ocupação: _____

Morada (com referência da casa): _____

Bairro: _____ Município: _____

Nome do Soba/Coordenador: _____ Contacto: _____

Categoria:

☐ Pessoa afectada ☐ Representante da pessoa afectada ☐ Instituição. Qual? _____

☐ Funcionário do empreiteiro ☐ Funcionário da fiscalização ☐ Outro: _____

➤ **Tipologia da Reclamação** (responder apenas caso seja Reclamação. Assinale com "x" a opção ou opções correctas)

#	Reclamações Urgentes	#
1	Mau comportamento dos trabalhadores da obra (álcool, prostituição, desrespeito, assédio sexual e	☐
2	Exploração e Abuso Sexual /Assédio Sexual (EAS/AS)	☐
3	Trabalho infantil (menores de 16 anos)	☐
4	Mau trato laboral (abuso, violência psicológica ou física de colegas e/ou patrão)	☐
#	Reclamações Não Urgentes	X
5	Danos à propriedade (casa, vedação, horta, negócio, etc.)	☐
6	Dificuldade em receber o pagamento da compensação por danos á propriedade (tempo de espera,	☐
7	Bloqueio de acesso a rua/estrada/caminho	☐
8	Poeira/poluição do ar	☐
9	Pedido de compensação de terra ou propriedade/negócio perdido devido às obras	☐
10	Falta de segurança (falta de sinalização, de vedação, de passadeira para peões etc.)	☐
11	Ruído ou Vibração derivado das obras	☐
12	Resíduos/Lixo no local das obras	☐
13	Não pagamento de salário e regalias relativas ao direito laboral	☐
14	Odores/cheiro derivados das obras	☐
15	Falta de informação sobre o projeto ou sobre as obras	☐
16	Obras não concluídas ex.: o asfalto não foi repostado no pavimento	☐
17. Outra (especifique): _____ Há quanto dura a situação? _____ Quem (pessoa/organização) é o responsável pela situação? _____		

Descrição da Reclamação / Sugestão:

Assinatura do Reclamante: _____

Assinatura do PF que recebeu a reclamação: _____



Anexo 3.

Comprovativo de Recebimento de Reclamações e Sugestões (CRR&S)

Comprovativo de Registo da Reclamações e Sugestões

☐ Reclamação ☐ Sugestão

Nº de referência (a preencher pela entidade responsável pelo MRR): _____

Data: ____/____/____

Recebi a reclamação/sugestão de (**nome do reclamante**): _____

Morador do bairro: _____ Município: _____

Referente a (tipo de reclamação): _____

Contacto do reclamante: _____

Assinatura do reclamante: _____

Assinatura de quem recebeu a Reclamação: _____

CRR&S Pág 1/1

Comprovativo de Registo da Reclamações e Sugestões

☐ Reclamação ☐ Sugestão

Nº de referência (a preencher pela entidade responsável pelo MRR): _____

Data: ____/____/____

Recebi a reclamação/sugestão de (**nome do reclamante**): _____

Morador do bairro: _____ Município: _____

Referente a (tipo de reclamação): _____

Contacto do reclamante: _____

Assinatura do reclamante: _____

Assinatura de quem recebeu a Reclamação: _____

CRR&S Pág 1/1