



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

**MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÃO
PARA OS TRABALHADORES DO PROJECTO**

NOVEMBRO 2023

Índice

I. Introdução Erro! Marcador não definido.

II. Experiencia do INE em Relação ao Mecanismo de Reclamação e Resolução... Erro!
Marcador não definido.

2.1 Medidas correctivas a implementar no MRR **Erro! Marcador não definido.**

2.2 Natureza das Queixas e Reclamações..... **Erro! Marcador não definido.**

2.3 Abordagem de género e salvaguardas sociais e ambientais**Erro! Marcador não definido.**

2.4 Fluxograma de Recebimento das Reclamações e Resoluções Sobre VGB.....**Erro! Marcador não definido.**

2.5 Quadro legal e institucional para a igualdade de género e combate à violência baseada no Género **Erro! Marcador não definido.**

2.6 Área de Salvaguardas Sociais & Ambientais **Erro! Marcador não definido.**

2.7 Ponto focal Provincial..... **Erro! Marcador não definido.**

2.8 Ponto focal Municipal **Erro! Marcador não definido.**

2.9 Pontos Focais de Recebimento de Reclamações ou Queixas**Erro! Marcador não definido.**

2.10 Pontos Focais de Recebimento de reclamações EAS, A**Erro! Marcador não definido.**

2.11 Comitês Municipais de Resolução de Reclamações (CMRR)**Erro! Marcador não definido.**

2.12 Tempo para tratamento das queixas e reclamações ..**Erro! Marcador não definido.**

III. Gestão de dados referentes a Reclamações/Queixas e ResoluçãoErro! Marcador não definido.

3. 1 Registo e Tratamento das reclamações ou queixas..... **Erro! Marcador não definido.**

3.2 Cuidados a ter no registo das reclamações ou queixas **Erro! Marcador não definido.**

3.3 Cuidados específicos nos tratamento de queixa/denúncia (VBG)**Erro! Marcador não definido.**

3.4 Qualificador Geral..... **Erro! Marcador não definido.**

3.5 Rastreamento e Tratamento dos Casos/ Gestão de Casos**Erro! Marcador não definido.**

3.6 Divulgação do Mecanismo de Participação & Reclamações**Erro! Marcador não definido.**

3.7 Capacitação do pessoal sobre o uso do Q&R **Erro! Marcador não definido.**

IV. Monitoramento do Mecanismo de Reclamação e Resolução Erro! Marcador não definido.

4.1 Comunicação e Publicação do MRR: **Erro! Marcador não definido.**

ANEXOS..... Erro! Marcador não definido.

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

O Mecanismo de Resolução e Reclamação, tem como finalidade o estabelecimento de canais de comunicação adequados entre o INE/PFCE, e os trabalhadores directos e contratados, reduzindo assim riscos e oferecendo-os um caminho para emitir as suas opiniões/sugestões, bem como manifestar as suas preocupações, conseguir soluções, promovendo uma relação mutuamente construtiva, de confiança com vista a:

- Fazer o registo adequado das queixas e reclamações relacionadas com termos e condições de trabalho do Projecto, de acordo com a sua natureza;
- Assegurar o eficiente direccionamento das queixas e reclamações para que sejam tratadas e efectivamente respondidas;
- Ajudar a aprimorar o desempenho do Projecto.
- Apresentar os actores chave, assim como as suas funções na captação, canalização e resolução de reclamações.
- Estabelecer um procedimento para receber, registar, documentar e tratar reclamações que seja facilmente acessível, culturalmente apropriado e compreensível para os trabalhadores.

- Promover a transparência e a prestação de contas.

Este MRR está orientado principalmente para receber reclamações dos trabalhadores directo e contratado no âmbito deste projecto, sempre que as reclamações derivem da implementação das actividades do projecto de Fortalecimento da Capacidade Estatística.

As reclamações relacionadas com as condições de trabalho e segurança, devem ser realizadas através do MRR do PFCE, recebidas pelo Especialista Ambiental e social da UIP, que deverá responsabilizar e encaminhar a cada reclamação ou contribuição, quer seja para o Gabinete Jurídico ou dos Recursos Humanos do INE, ou aos Serviços Provincial do INE. Estes responsáveis mencionados, devem informar aos trabalhadores directo, contratados, sobre a existência do MRR, as vias de apresentar reclamações, assim como do seu fluxograma. A UIP, deverá monitorar o MRR assegurar que a resolução estará livre de represálias durante todo o processo.

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

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

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

2.1. Medidas correctivas a implementar no MRR

- Uniformizar de acordo síntese da legislação de trabalho: termos e condições;
- Uniformizar de acordo a síntese da legislação de trabalho: saúde e segurança ocupacional (sso);
- Uniformizar de acordo a pessoal responsável pelo PGMO;
- Uniformizar de acordo as políticas e procedimentos gerais do PFCE;
- Uniformizar de acordo a gestão de trabalhadores contratados mencionados no PGMO;
- Uniformizar de acordo a gestão dos trabalhadores de fornecimentos primários, mencionado no PGMO;
- Uniformizar de acordo a gestão dos trabalhadores comunitários
- Realizar formação sobre salvaguardas sociais & ambientais e violência baseada no género e questões ligadas a EAS e AS e assinatura do Código de Conduta;

2.2. Natureza das Queixas e Reclamações

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

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

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

Quem pode reclamar? Todos os trabalhadores Directos e trabalhadores contratados, afetados pela implementação do Projecto Sobre questões de carácter técnico administrativo em relação as obrigações do INE no âmbito do Projecto de Fortalecimento da Capacidade Estatística (PFCE).

- **Sobre que assuntos se pode reclamar?** Sobre termos e condições de trabalho ao abrigo do PGMO, relacionados ao PFCE tais como:

Tráfico de influência na selecção de trabalhadores para várias operações estatísticas; Falta de comunicação entre os técnicos e especialistas do Projecto e os técnicos e chefes de departamentos do INE; Excesso de burocracias nos procedimentos administrativos; Falta do cumprimento do INE nos requisitos de saúde e segurança ocupacional; Tratamento injusto; Discriminação e falta de igualdade de oportunidades; Falta de proteção, vulnerabilidade de indivíduos com deficiências; Trabalho esforçado sem descanso; Exploração dos trabalhadores migrantes; Trabalho infantil ou trabalho forçado a crianças; Proibição de princípios de liberdade de associação e negociação colectiva dos trabalhadores do Projecto de maneira compatível com a legislação nacional; Falta de meios acessíveis aos trabalhadores do Projecto para levantar preocupações no local de trabalho, condições de trabalho (falta de seguros de saúde, doenças profissionais, e acidente de trabalho; Falta de número de pessoas suficiente para o cumprimento das actividades do Projecto; Atraso dos salários; Falta de pagamento aos voluntários de apoio; Falta de recebimento do comprovativo de pagamento assinado por ambas as partes; discriminação no local de trabalho em função da condição social, física, religiosa, partidária, etnia, cor ou raça; abuso de poder; Desrespeito de hábitos e costumes; VBG, EAS e AS praticas de corrupção.

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

- Pessoalmente ao Especialista Ambiental e Social da UIP;
- Por Telefone (linha grátis) em qualquer parte de Angola;
- Mediante carta, a ser depositada somente nas Caixas de Reclamação na Sede do INE;
- Via e-mail
- Mediante reuniões realizadas no âmbito do PFCE, no INE e no SPINE.

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

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

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

- Para os casos de reclamação de VBG, EAS e AS, apenas tem acesso para resolver o assunto o **Especialista em Salvaguarda Social e Ambiental da UIP**. O especialista, convocará a comissão de resolução do INE, composta pela **Direcção Geral do INE, Gabinetes de Recursos Humanos e Jurídico do INE e o Director Provincial do INE**, apenas para dar a conhecer sobre a ocorrência e a continuidade da resolução da queixa a nível administrativo na instituição.
- Para os restantes casos de reclamação **sobre os termos e condições de trabalho**, o Especialista em Salvaguarda Social e Ambiental da UIP, **recebe a reclamação, analisa, responsabiliza e encaminha para área direccionada a reclamação**. As reclamações serão resolvidas pelas seguintes entidades: **Direcção Geral do INE; RH do INE; Gabinete Jurídico do INE; UIP; e Direcções Provincias do INE**. O especialista da UIP, **acompanhará o processo, para garantir que não aja retalhação no desfecho do caso e registar a cada passo do processo na base de dados**.
- **A comissão de Resolução de Queixas e reclamação do INE**, constituída e liderada pela **Direcção Geral do INE, Director Provincial do INE do local da queixa, Gabinete de Recursos Humano do INE e Gabinete Jurídico do INE**. Sempre que a reclamação ou queixa é direccionada a uma destas entidades acima mencionadas, automaticamente, ele ou ela deixa de fazer parte da comissão de resolução da queixa na qual é o acusado.

Participação: é o acto de ideais, opiniões ou sugestões para melhoria da implementação do projecto em curso, relacionados com:

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

2.3. Abordagem de género e salvaguardas sociais e ambientais

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

“Todas as manifestações de violência física, psicológica ou sexual, quer se traduzam em ofensas à integridade física, à liberdade sexual ou em coação, ameaça, privação de liberdade ou assédio, assentes na construção de relações de poder desiguais, com base no género. É um termo abrangente e para qualquer tipo de acto violento ou prejudicial, perpetrado contra os trabalhadores com base no género. Este conceito também inclui práticas nocivas como a

mutação genital feminina, casamento forçado, assim como o tráfico de pessoas, exploração sexual e o sexo transaccional”.

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

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

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

- A vítima deve estar ciente e entender o que todas as opções disponíveis implicam. As informações fornecidas devem ser abrangentes, detalhadas e comunicadas de forma fácil de entender;
- A obtenção de consentimento diz respeito não apenas aos encaminhamentos de prestação de serviços, mas também à utilização do mecanismo de reclamação em si;
- Consentimento é um processo que pode mudar. Por exemplo, alguns sobreviventes podem retirar seu consentimento durante o processo, possivelmente para garantir sua própria segurança. Essa escolha deve ser respeitada;
- O consentimento deve ser respeitado o tempo todo, mesmo quando não se vê haver pouco ou nenhum risco para o(a) vítima;
- O consentimento da sobrevivente prevalece mediante o interesse manifesto de qualquer pessoa de investigar e entender a verdade;
- Qualquer informação sobre a história do sobrevivente - mesmo que anónima - só deve ser partilhada se o sobrevivente tiver dado consentimento;

- O consentimento deve ser documentado: as vítimas podem optar por preencher, assinar ou imprimir um formulário digital de consentimento, especificando suas escolhas em relação a partilha de informações sobre seus casos com outras instituições ou indivíduos;
- O consentimento deve ser obtido por meio de protocolos e sistemas de partilha de informações seguros e éticos, pré-estabelecidos para registo e armazenamento de informações;
- Obter o consentimento das crianças é diferente de obter o consentimento dos adultos. Por essa razão acções específicas devem ser consideradas nos casos de EAS/AS que envolvam crianças.

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

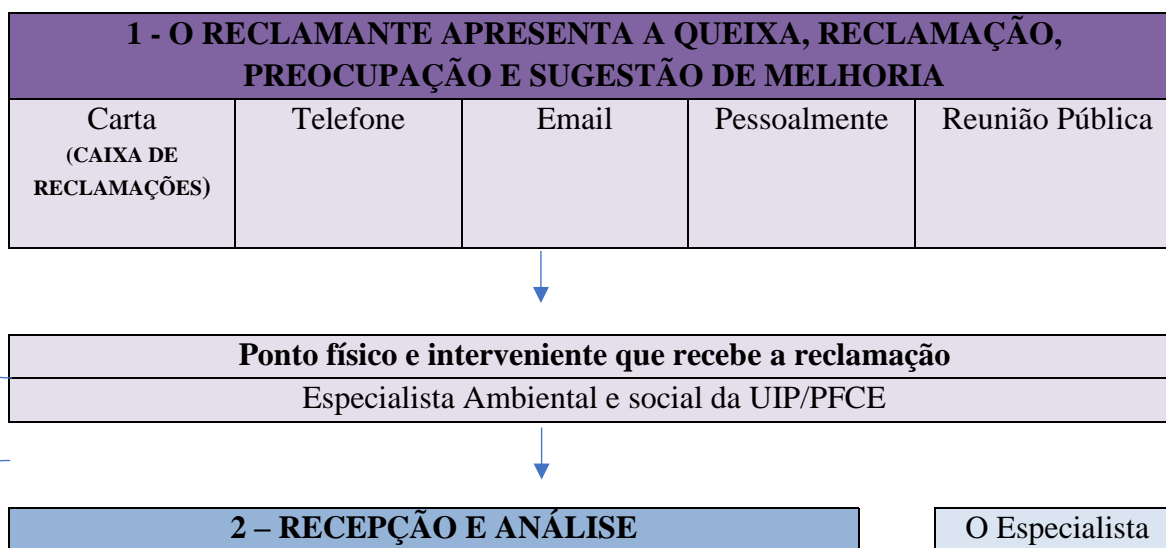
O GASFIG, em linha com o seu mandato e competências, promove assistência as vítimas de casos de EAS e AS conforme os serviços disponíveis.

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

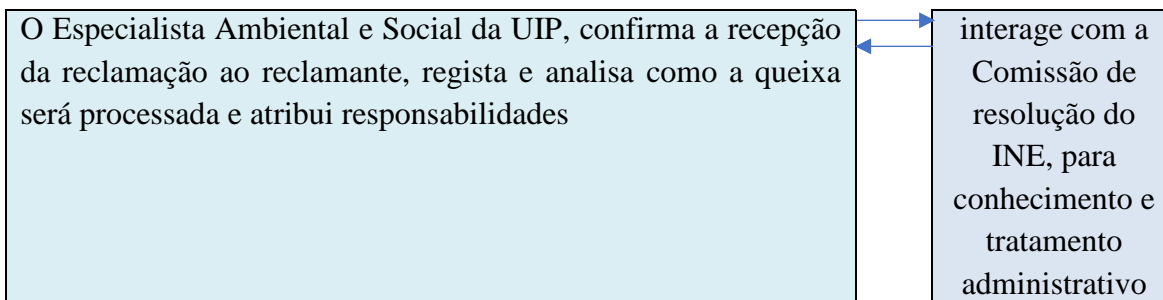
A fim de prevenir situações de EAS e AS, todos os trabalhadores do projecto, parceiro e colaboradores, serão obrigados a assinar o Código de Conduta (CoC), que tem cláusulas específicas para prever e mitigar a EAS e AS.

2.4. Fluxograma de Recebimento das Reclamações e Resoluções Sobre VGB

O fluxograma está detalhado a seguir:



5 dias



3 – RESOLUÇÃO FINAL DA RECLAMAÇÃO ESPECIALISTA UIP/PFCE	
Sim	Não
Resposta ao reclamante e acompanhamento da efectiva resolução	O Reclamante é aconselhado a apresentar a queixa ao sistema judicial local

10 dias

- 1- A reclamação é recebida pelo Especialista Salvaguarda da UIP/PFCE, que irá priorizar a escutar a vítima, respeitando os direitos e necessidades das vítimas de EAS e AS, e em linha com os princípios de confidencialidade, anonimato, não re-vitimização, não julgamento, e segurança.
- 2- O Especialista Salvaguarda da UIP/PFCE, deve informar a vítima dos seus direitos, e possibilidades, em linha com a legislação angolana, e os princípios dirimidos dos mecanismos e normativas ambientais e sociais do Banco Mundial e do projecto PFCE.
- 3- O Especialista Salvaguarda da UIP/PFCE, convoca no prazo máximo de 24 horas desde a recepção da reclamação os Gabinetes do INE dos Recursos Humanos, Jurídico e o Director Provincial do INE, para conhecimento e encaminhar o caso segundo a decisão da sobrevivente
- 4- O Especialista Salvaguarda da UIP/PFCE, deve informar imediatamente o Banco Mundial e a Direcção Geral do INE, no prazo máximo de 72 horas desde o recebimento da reclamação ou queixa.
- 5- O Especialista Salvaguarda da UIP/PFCE realizar follow-up do caso e informar o Banco Mundial e a Direcção do INE, sobre o tipo de assistência recebida pelos serviços referidos (GASFIG, OMA, INAC, SIC, Centros de Saúde, etc.), assim como a satisfação da reclamante EAS e AS, e o andamento da reclamação EAS e AS.
- 6- O Especialista Salvaguarda da UIP, deve registar na Base de Dados todos os passos e procedimentos de seguimento, até a resolução da reclamação ou queixa EAS e AS.

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

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

No entanto, para o caso específico de VBG é importante que se tenha em conta os mecanismos de gestão de casos desta natureza instituídos pelo MASFAMU, nomeadamente: (i) os Centros Integrados de Aconselhamento à família e Apoio à Vítima de Violência (CIAFAV), que privilegia a concentração de serviços (Polícia, 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).

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

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

- Salvar as reclamações sobre VBG que ocorram no âmbito da implementação do Projecto sejam devidamente registadas e tratadas, em tempo útil, como as encaminhadas para outros níveis. Para o efeito, devem ser realizadas sessões de sensibilização sobre VBG nas instalações do INE e nas suas filiais SPINEs;
- Rever os conteúdos de diálogo institucionais no sentido de acolher mensagens referentes a VBG;
- Fazer o mapeamento de Organizações Comunitárias de Base (OCB), igrejas que trabalhem a abordagem VBG;
- Garantir a participação dos Serviços Provinciais do INE (SPINE) no painel de tratamento de casos de VBG específicos do Projecto.

2.6. Área de Salvaguardas Sociais & Ambientais

A UIP, através do especialista de Salvaguardas Sociais e Ambientais, é a pessoa responsável pela gestão de Dados de Q&R, tratamento e análise dos dados provenientes dos trabalhadores que tenham sido endereçadas directamente ao projecto. O mesmo tem como responsabilidade analisar as queixas, reclamações se são passíveis de tratamento imediato ou não, responsabilizar e encaminhar.

2.7. As principais funções do Especialista de Salvaguardas Social UIP:

- Promover acções de sensibilização e divulgação ao Departamento de Recursos Humano e Área Legal **do INE e do SPINE**, sobre a implementação obrigatória do Mecanismo de Reclamação e Resolução e código de conduta;
- Receber e analisar as reclamações referentes ao período em análise, registadas por correio eletrónico, carta ou chamadas telefónicas, trata as reclamações entradas e registradas;
- Analisar as reclamações, dar o devido tratamento, classificá-las de acordo com a sua natureza, dar encaminhamento e qualificá-las de acordo com o desfecho em “ Caso Tratado (CT), “Em Tratamento (ET)” e “Caso Não Tratada (NT)”.
- Monitorar diariamente a caixa de reclamação no local de trabalho.
- Preencher o Formulário de Registo de Reclamação ou queixa.
- No caso de reclamações verbais, solicitar todas as informações necessárias para apuramento dos factos.
- No caso de reclamações via carta, contactar o reclamante, caso precisar informações adicionais.
- Reportar casos surgidos.
- Desenvolver e submeter relatórios trimestrais sobre a implementação do MRR e partilhar com o Banco Mundial.
- Realizar anualmente uma avaliação sobre o MRR.
- Implementar a estrutura do MRR.
- Realizar follow up das reclamações de EAS, AS referenciadas ao GASFIG e informar sobre o andamento do caso ao reclamante, ao Banco e a Direcção do INE. O status deve ser registado numa base de dados, criada para tal efeito.

2.8. Tempo para tratamento das queixas e reclamações

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

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

A UIP, irá propor a criação de uma linha de telefone grátis e um Sistema de Participação & Reclamações para o PFCE, preparado para acolher as queixas e reclamações, em que a inserção dos dados no sistema pode ser feita da seguinte forma:

- Com recurso a um computador, tablet ou Smart fone, com acesso a uma rede de internet;

3.1. Registo e Tratamento das reclamações ou queixas

O registo das informações e sugestões, independentemente do canal de comunicação utilizado, deve obedecer ao mesmo procedimento de registo e cumprir com os procedimentos para sistematização da informação recebida. Para o efeito, foram elaboradas fichas modelo para o registo das ocorrências (vide anexos). Este registo pode ser feito inicialmente em papel somente para os trabalhadores na sede do INE, os restantes trabalhadores a nível das províncias, deverão apresentar pela linha verde gratuito, email, e a posterior o registo da queixa ou reclamação é feito no aplicativo.

3.2. Cuidados a ter no registo das reclamações ou queixas

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

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

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

- O consentimento deve ser obtido por meio de protocolos e sistemas de partilha de informações seguros e éticos, pré-estabelecidos para registo e armazenamento de informações;
- Obter o consentimento das crianças é diferente de obter o consentimento dos adultos. Por essa razão acções específicas devem ser consideradas nos casos de EAS/AS que envolvam crianças.

3.4. Qualificador Geral

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

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

3.5. Rastreamento e Tratamento dos Casos/ Gestão de Casos

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

3.6. Divulgação do Mecanismo de Reclamação e Resolução

A divulgação do Mecanismo de Reclamação e Resolução, deve ocorrer no acto de arranque do Projecto e ter continuidade ao longo do processo de implementação. A divulgação deve ser feita no primeiro contacto com os trabalhadores ou pelo e_mail institucional do INE e colocar em cópia o Especialista Ambiental e Social do INE.

3.7. Uso da Base de Dados

A base de dados será gerido pelo Especialista Ambiental e Social da UIP, que irá recolher, receber, analisar, responsabilizar e encaminhar as reclamações, queixas ou sugestões. A comissão de Resolução da Queixas e reclamação, constituída pela Direcção Geral do INE, Directores Provinciais do INE, Gabinete de Recursos Humano do INE, Gabinete Jurídico do INE e coordenação da UIP, dependerá do direccionamento da queixa ou reclamação, quando a queixa ou reclamação é direccionada a uma destas entidades acima mencionadas, automaticamente, deixam de fazer parte da comissão de resolução da queixa na qual foi direccionada.

4. MONITORAMENTO DO MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÃO

A comunicação entre o Especialista de salvaguarda da UIP/PFCE e a comissão de resolução, durante o processo de resolução de reclamações, é de suma importância. Para o efeito serão organizadas reuniões mensais entre as partes.

O Especialista de salvaguarda da UIP/PFCE, deverá elaborar um relatório mensal sobre o estado de implementação do MRR, compilando os registos de reclamações recebidas e resolvidas, detalhando o processo de resolução, as dificuldades encontradas, as práticas encontradas para solucionar essas dificuldades, e as sessões de informação sobre o MRR realizadas de implementação no PFCE, assim como acções de capacitação e sensibilização de EAS e AS comissão de resolução.

Os relatórios mensais devem também ajudar a entender: i) se os procedimentos estabelecidos nos documentos do Projecto PFCE (PGMO, PEPI) estão a ser bem aplicados; ii) se os trabalhadores estão suficientemente informados e conscientes do MRR estabelecido.

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

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

4.1. Comunicação e Publicação do MRR:

O MRR vai ser comunicado de forma oral e por escrita. O MRR do projecto PFCE será interpretado e divulgado na língua Portuguesa, de forma simples.