



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE



PROJECTO DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO NORTE DE MOÇAMBIQUE

PLANO DE ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

Maputo, Maio de 2025

Conteúdo

1.	DESCRIÇÃO DO PROJECTO	6
2.	DESCRIÇÃO DO PLANO DE ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS	7
2.1.	Objectivo do Plano de Engajamento de Partes Interessadas	7
2.2.	Área geográfica do Projecto	7
2.3.	Componentes do Projecto	8
3.	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	11
3.1.	Partes Interessadas e Afectadas	12
3.2.	Partes interessadas	12
3.2.1.	Instituições interessadas	12
3.2.2.	Governo local	12
3.2.3.	Organizações Não – Governamentais (ONGs)	13
3.2.4.	Organizações Comunitárias de Base (OCBs)	13
3.3.	Partes Afectadas	2
3.4.	Comunidades locais	2
3.5.	Indivíduos e grupos vulneráveis	3
3.6.	Resumo das necessidades das partes interessadas do Projecto	3
4.	PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS	5
4.1.	Sumário de actividades de engajamento realizadas durante o processo de preparação do Projecto	5
4.1.1.	Fase de preparação do projecto	5
4.1.2.	Alinhamento da concepção do Projecto	5
4.1.3.	Preparação dos instrumentos ambientais e sociais	6
4.1.3.	Divulgação e discussão dos instrumentos ambientais e sociais	7
4.2.	Sumário das actividades de engajamento durante a implementação do Projecto	15
4.3.	Sumário das actividades de engajamento no âmbito dos fundos adicionais	16
4.4.	Sumário das necessidades, métodos instrumentos e técnicas para engajamento das partes interessadas	16
4.7.	Estratégia proposta para incorporar visões de grupos vulneráveis	17
4.8.	Metodologia de participação	17
4.9.	Diferenças de engajamento durante a implementação PEPI do Projecto e engajamento actualizado (financiamento adicional)	20
5.	Recursos e responsabilidades para implementação das actividades	20
5.1.	Arranjos e recursos para implementação	20
5.2.	Funções e responsabilidades	21

6. MECANISMO DE DIALOGO E RECLAMAÇÕES.....	21
6.1. Descrição do mecanismo de queixas e reclamações	22
6.2. Processo de Diálogo, Queixas e Reclamações	23
6.3. Actividades de melhoria do MDR	26
6.4. Ponto de situação das queixas e reclamações.....	26
6.3.2. sdfasdf	26
7. Engajamento no âmbito da componente de Regularização Fundiária.....	26
8. MONITORIA E REPORTE	26
8.1. Sumário de responsabilidades de implementação de monitoria e reporte incluindo indicadores.....	26
8.2. Envolvimento das Partes Interessadas em actividades de monitoria	29
8.3. Retorno da comunicação às Partes Interessadas	29
ANEXOS	30
ANEXO I – RESPONSABILIDADE DAS PRINCIPAIS PARTES INTERESSADAS.....	31
ANEXO II – PROCESSO DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES	33

Índice de tabelas

Tabela 1. Províncias e municípios abrangidos pela implementação do Projecto.....	8
Tabela 2. Componentes do Projecto.....	9
Tabela 3. Categoria de Partes Interessadas e Afectadas.....	2
Tabela 4. Matriz das necessidades das Partes Interessadas do Projecto	2
Tabela 5. Número de participantes nas reuniões de consulta presenciais.....	9
Tabela 6. Contribuições, preocupações e expectativas apresentadas nas reuniões de consulta presencial, por tema e forma de integração nos instrumentos ambientais e sociais	10
Tabela 7. Partes Interessadas relevantes identificadas no âmbito da implementação do PDUNM nos quatro municípios envolvidos por componente.....	19
Tabela 8. Orçamento para implementação do PEPI	20
Tabela 9. Indicadores de monitoria do PEPI do PDUNM	28

Índice de figuras

Figura 1. Municípios de intervenção do Projecto	8
Figura 2. Reunião de consulta em Nampula e reunião de consulta no bairro Muahivire, Unidade de Mucache Nampula.....	8
Figura 3. Reunião de consulta no bairro Chuiba, Município de Pemba.....	8
Figura 4. Reunião de consulta no bairro Nacate, Município de Montepuez	8

ABREVIATURAS

ADIN	Agência de Desenvolvimento Integrado do Norte
AID	Associação Internacional de Desenvolvimento
BM	Banco Mundial
FFH,FP	Fundo para Fomento de Habitação
GNL	Gás Natural Liquefeito
GoM	Governo de Moçambique
GBM	Grupo do Banco Mundial
MDR	Mecanismo de Dialogo e Reclamações
MOPHRH	Ministério das Obras Públicas Habitação e Recursos Hídricos
OCB	Organização Comunitária de Base
OIM	Organização Internacional para as Migrações
ONG	Organização Não Governamental
OSC	Organização da Sociedade Civil
PCAS	Plano de Compromisso Ambiental e Social
PDI	Pessoas Deslocadas Internamente
PDUNM	Projecto de Desenvolvimento Urbano do Norte de Moçambique
PEPI	Plano de Engajamento de Partes Interessadas
PI	Partes Interessadas
QGAS	Quadro de Gestão Ambiental e Social
QPR	Quadro de Política de Reassentamento
UTM	Unidade Técnica Municipal

1. DESCRIÇÃO DO PROJECTO

O Governo de Moçambique (GdM), com o apoio do Grupo Banco Mundial (GBM) e financiado pela Associação Internacional de Desenvolvimento (AID), está a implementar o Projecto de Desenvolvimento Urbano do Norte de Moçambique (doravante designado por “PDUNM” ou “Projecto”), que visa melhorar a infra-estrutura urbana básica e as condições de vida em cidades seleccionadas no Norte de Moçambique, com especial enfoque na criação de benefícios relacionados com a melhoria do acesso à infra-estrutura urbana para as pessoas em geral e para os grupos vulneráveis, incluindo Pessoas Deslocadas Internamente (PDIs).

O Projecto está a ser implementado pelo Fundo para o Fomento de Habitação, Fundo Público (FFH,FP) do Ministério de Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos (MOPHRH) com a função de agência de implementação responsável pela coordenação e gestão geral da implementação do Projecto. Uma Unidade de Gestão do Projecto (UGP) foi estabelecida dentro da estrutura do FFH, FP tanto a nível centra como em cada cidade alvo do projecto para apoiar na execução das funções coordenação, monitoramento e avaliação, gestão financeira, aquisições e de salvaguardas.

O Projecto visa apoiar as cidades que enfrentam os maiores desafios de médio e longo prazo devido ao crescimento urbano acelerado dentro do contexto de fragilidade e conflito da região Norte de Moçambique, nomeadamente em áreas seleccionadas nas cidades de Nacala Porto, Nampula, Montepuez e Pemba, nas províncias de Nampula e Cabo Delgado.

Ao adotar esta abordagem, o Projecto faz ponte e complementa outros Projectos do Banco Mundial (BM) atualmente em implementação para lidar com as necessidades de desenvolvimento social e económico de longo prazo do norte de Moçambique. Esta ligação irá fortalecer os esforços de alívio, recuperação e desenvolvimento das PDIs e comunidades locais anfitriãs, em coordenação e parceria com a Organização das Nações Unidas, outros doadores e agências humanitárias internacionais ou nacionais e intervir no Norte do país. Esta abordagem integrada irá fortalecer também o capital humano e as principais instituições económicas e sociais, e mitigar os impactos do conflito no desenvolvimento de médio prazo.

No âmbito desta abordagem o GdM criou a Agência de Desenvolvimento Integrado do Norte (ADIN), ao abrigo do Decreto nº 9/2020, com o objectivo de coordenar, articular e gerir programas para impulsionar o desenvolvimento sócio económico integrado da região Norte. A ADIN tem como suas atribuições a gestão de programas multiformes de desenvolvimento, promoção de negócios, investimentos e emprego, mobilização de recursos internos e externos para assegurar o desenvolvimento da zona Norte do país a médio e longo prazos.

Os choques climáticos (ciclones Idai, Kenneth, Eloise e Guambe entre 2019 e 2022 que causaram milhares de mortes, danificaram infraestruturas e destruíram colheitas¹), aliado ao surto de COVID-19 (que compromete o desenvolvimento da actividade económica, reduzindo as fontes de renda à medida que restrições a viagens interrompem as cadeias de abastecimento e reduzem a demanda por

¹ Prevê-se que a intensidade dos ciclones e da chuva aumente com mais inundações esperadas nas estações chuvosas e um aumento adicional do nível do mar de 13 para 56 centímetros até 2090. Com mais de 60% da população vivendo em áreas costeiras baixas frequentemente atingidas por tempestades intensas do Oceano Índico e do aumento do nível do mar, as mudanças climáticas continuarão a minar o país.

bens e serviços)², e aos conflitos armados nas regiões centro e norte do país, que desafiam a capacidade de resposta do governo e ameaçam o potencial económico dos lucrativos investimentos de gás natural liquefeito (GNL) na região, levam ao mesmo tempo a destruição do capital humano e físico, levando a uma crescente crise humanitária e de deslocamento interno de pessoas.

De acordo com os dados mais recentes da Matriz de Rastreamento de Deslocamento da Organização Internacional para as Migrações (OIM) (Junho de 2021), o conflito armado em Cabo Delgado causou mais de 3.800 mortes e 732.200 pessoas deslocadas.

O PDUNM apoia três prioridades principais para o desenvolvimento da zona Norte com destaque para: (i) Infraestruturas Urbanas e Serviços Municipais, (ii) Gestão da Terra Urbana e Habitação, (iii) Políticas Urbanas e Fortalecimento Institucional. O Projecto tem o orçamento de 100 milhões de dólares americanos através do financiamento da AID, estando em preparação um financiamento adicional de 40 milhões de dólares para o mesmo escopo de actividades.

O FFH, FP é responsável pela implementação do Projecto, operando todas as questões fiduciárias em conformidade com as normas e requisitos contidos no acordo legal celebrado com o Grupo Banco Mundial (Grupo do Banco Mundial), incluindo supervisão e coordenação técnica, planificação geral do Projecto, supervisão, comunicação, salvaguardas, aquisições e relatórios sobre o seu progresso em uma base regular.

2. DESCRIÇÃO DO PLANO DE ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

2.1. Objectivo do Plano de Engajamento de Partes Interessadas

O objetivo geral deste Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI) é o de definir um programa para o envolvimento das partes interessadas, incluindo divulgação e consulta de informação pública ao longo de todo o ciclo de vida do projeto. O PEPI descreve as formas através das quais a o FFH,FP – PDUNM comunica / irá comunicar com os interessados e inclui um mecanismo através do qual as pessoas podem levantar preocupações, dialogar e fornecer feedback ou fazer reclamações sobre o projeto e quaisquer atividades relacionadas com o projeto.

O PEPI enfatiza detalhadamente os métodos através dos quais indivíduos e grupos considerados mais vulneráveis e que correm o risco de serem deixados de fora dos benefícios do projeto.

2.2. Área geográfica do Projecto

O âmbito geográfico do Projecto foi definido com base numa metodologia objectiva que classifica todos os centros urbanos com pelo menos 50.000 habitantes nas duas províncias de acordo com os seguintes critérios: (i) população urbana; (ii) necessidades de infraestrutura urbana (água, saneamento, colecta de resíduos sólidos e electricidade); (iii) défice habitacional qualitativo; e (iv) número de PDI.

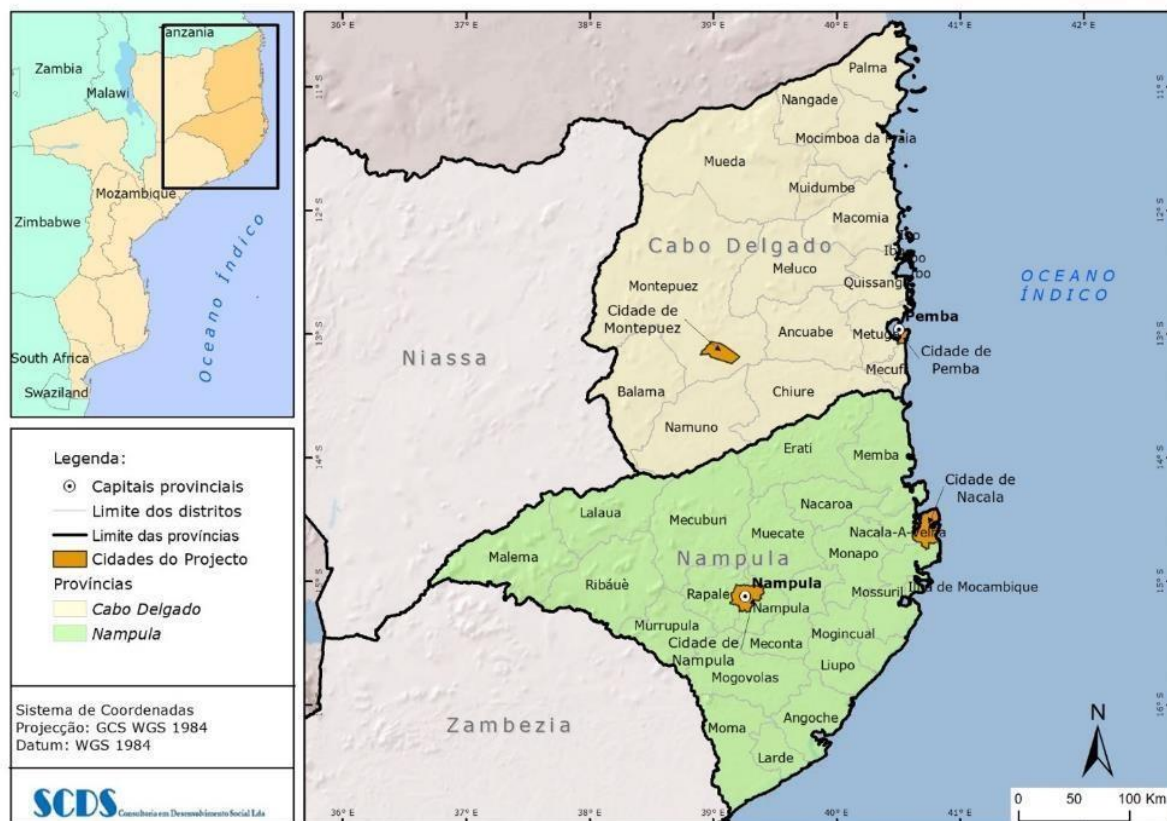
Com baseado nos critérios acima, foram selecionadas as quatro cidades com o maior índice geral: Nampula, Nacala Porto, Pemba e Montepuez conforme tabela que se segue.

² Espera-se que os impactos negativos sobre a renda afectem mais as áreas urbanas e periurbanas, onde as medidas de distanciamento social e o fechamento de empresas estão a ter maior impacto.

Tabela 1. Províncias e municípios abrangidos pela implementação do Projecto

Província	Município
Nampula	Nampula e Nacala - Porto
Cabo Delgado	Pemba e Montepuez

Figura 1. Municípios de intervenção do Projecto



2.3. Componentes do Projecto

O Projecto tem cinco componentes principais conforme resumido abaixo na tabela abaixo.

Tabela 2. Componentes do Projecto

Componente	Sub-componente chave
Componente 1: Infraestruturas Urbanas e Serviços básicos	Esta componente financiará a construção e melhoria da infra-estruturas urbanas prioritárias e de serviços básicos nas cidades abrangidas pelo Projecto, para promover um crescimento urbano mais sustentável para cerca de 460.000 pessoas (28% da população dessas cidades até 2026). A componente financiará a assistência técnica para ajudar na preparação dos planos técnicos necessários, estudos e desenho técnicos, e a supervisão das obras. Será dada especial atenção à qualidade dos investimentos em infra-estruturas, às considerações climáticas e às questões de género. A componente subdivide-se em: <i>Subcomponente 1A - Corredores Urbanos Prioritários.</i> Esta subcomponente irá melhorar as estradas principais que conectam os bairros periurbanos de rápido crescimento (onde a maioria da população urbana carenciada vive) às áreas urbanas centrais, onde estão concentradas as atividades económicas e os serviços essenciais. Isto proporcionará às comunidades periurbanas um melhor acesso a empregos e serviços e reduzirá o congestionamento e o custo das deslocações diárias. A subcomponente irá financiar: (i) assistência técnica para apoiar a preparação de estudos técnicos, concepção, gestão social e ambiental, supervisão; e (ii) obras que incluam a reabilitação de estradas seleccionadas, incorporando princípios de trânsito, mobilidade activa e concepção orientada para os peões; a construção de sistemas de drenagem e infraestruturas verdes ao longo dessas estradas para melhorar a gestão das cheias e o controlo da erosão; e a instalação de iluminação pública de alta eficiência energética (solar e/ou LEDs). Quando apropriado, estas estradas incluirão a expansão da rede de água e electricidade. <i>Subcomponente 1B - Urbanização de Áreas Periurbanas.</i> Esta subcomponente irá melhorar a infraestrutura e serviços básicos nos bairros mais carenciados das cidades seleccionadas. Financiará (i) assistência técnica para apoiar a elaboração do plano parcial da área de intervenção, estudos e projetos técnicos, gestão social e ambiental e supervisão; e (ii) obras, incluindo a construção ou reabilitação de estradas secundárias, bem como área para pedestres, micro drenagem, e infra-estrutura verde ao longo de estradas secundárias, e, pequenas soluções baseadas na natureza para aumentar e retenção natural; iluminação pública de alta eficiência energética (solar e/ou LEDs); pequenos sistemas de água, tais como sistemas isolados de canalização e armazenamento de água alimentados por energia solar ou furos manuais; centros de saúde de categoria B ou C; escolas primárias e instalações de pré-educação; e, edifícios públicos e espaços abertos, incluindo centros comunitários, áreas recreativas, mercados locais e instalações administrativas municipais descentralizadas.

Componente 2: Melhoria da Habitação e Regularização Fundiária	Esta componente irá melhorar a qualidade da habitação e a resiliência de cerca de 8.200 famílias mais vulneráveis (23% das famílias mais vulneráveis que vivem em casas precárias nas cidades seleccionadas) e apoiar a emissão de direitos formais de posse de terra para 64.000 famílias (62% da população projectada das áreas periurbanas seleccionadas em 2026). A componente financiará a assistência técnica para apoiar a seleção dos beneficiários, o estabelecimento de escritórios locais nas áreas de intervenção, a preparação de estudos e desenho técnicos, assim como o engajamento de ONGs para facilitar a participação da comunidade. O projecto não financiará os custos associados à aquisição de terrenos. A componente subdivide-se em: Subcomponente 2A - Melhoria da Habitação. Com base nos programas de melhoria habitacional do FFH, esta subcomponente apoiará as famílias beneficiárias na aquisição de material de construção e apoio técnico para melhorar a qualidade da construção habitacional para torna-la mais a resiliente. A subcomponente financiará (i) assistência técnica para apoiar a preparação de estudos e projetos técnicos de habitação, gestão social e ambiental, gestão da seleção de beneficiários, campanhas de comunicação pública, treinamento de beneficiários e artesãos locais, escritórios técnicos de campo, e supervisão; e, (ii) trabalhos (material e mão-de-obra) para melhorar a resiliência e a qualidade da habitação, incluindo fundações e kits de pavimentos, alvenaria, portas e kits de janelas, kits de telhado, sanitários individuais, fossas sépticas e kits de reservatórios com coleta de água da chuva, e um número limitado de unidades habitacionais centrais para residências que possam precisar de ser reassentadas. Subcomponente 2B - Regularização Fundiária. A subcomponente ajudará as famílias identificadas a formalizar os seus direitos de posse da terra. Será dada especial atenção ao registo dos direitos de posse da terra em nome das mulheres chefes de família ou para o co-registo das mulheres com os seus parceiros. A subcomponente irá financiar: (i) assistência técnica para apoiar a regularização fundiária, incluindo a preparação de planos detalhados de resiliência urbana, gestão social e ambiental, mapeamento participativo do uso da terra, levantamentos socioeconômicos e fundiários, campanhas de conscientização comunitária e de comunicação pública, assistência jurídica para as comunidades seleccionadas, atualização dos cadastros de terra, emissão de DUATs; (ii) trabalhos para a demarcação topográfica (marcos físicos) dos principais direitos de passagem, áreas ambientais sensíveis, parcelas de terra das famílias. Como referido acima, o Projecto não financiará os custos associados à aquisição de terrenos, apenas a sua regularização por famílias que já detém a terra.
Componente 3: Reforma da Política Urbana e Fortalecimento Institucional	Esta componente irá reforçar a política urbana e os quadros institucionais a nível nacional, bem como a capacidade de gestão urbana a nível local, para garantir a eficácia, responsabilidade e sustentabilidade das intervenções e abordagens do projecto. Subcomponente 3A: Melhoria da Capacidade de Gestão Urbana Municipal. O projeto financiará: (i) assistência técnica para apoiar a preparação ou actualização de forma participativa de instrumentos de plano espacial resiliente em toda a cidade, incluindo a formulação de um quadro de gastos de capital a médio prazo; a simplificação e modernização dos cadastros físicos (terra, bens) e fiscais, incluindo a integração e expansão

	do cadastro fiscal municipal para aumentar a capacidade de receita de fonte própria; e o desenvolvimento ou renovação de portais municipais on-line, conselhos de cidadãos (com foco no engajamento dos jovens) e canais de comunicação pública para promover participação, transparência e responsabilidade; e (ii) aquisição de veículos, informação e comunicação e equipamentos de escritório necessários para apoiar o subcomponente. Subcomponente 3B: Fortalecimento da Política Urbana e Habitacional Nacional e Estruturas Institucionais. O projeto financiará: (i) assistência técnica para apoiar o desenvolvimento e operacionalização de um sistema nacional de gestão de informações habitacionais, coleta e análise de dados e opções políticas para enfrentar os desafios de desenvolvimento de longo prazo em infra-estrutura urbana, habitação e terrenos, e preparação de políticas urbanas e habitacionais e quadros legais relevantes; (ii) assistência técnica para fortalecer a gestão do FFH, (iii) aquisição de veículos, informação e comunicação e equipamentos de escritório, necessários para apoiar a subcomponente.
Componente 4: Apoio a Implementação do Projecto	A Componente apoiará a criação de Unidade de Gestão do Projecto (UGP) no FFH com a responsabilidade geral de gerir a implementação do Projecto (com requisitos fundiários e de salvaguardas) de acordo com as políticas e regulamentos de Moçambique e do Banco Mundial. Uma pequena equipa de Coordenação da UGP estará localizada na sede do FFH para gerir a implementação global do Projecto, e equipas provinciais da UGP estarão estabelecidas nos departamentos provinciais do FFH em Cabo Delgado e Nampula, para gerir os aspectos operacionais do dia-a-dia do Projecto. A componente financiará a contratação de uma agência de monitoria terceirizada, para realizar regularmente a monitoria e avaliação independente da implementação do projeto em áreas-chave, incluindo: seleção de beneficiários e entrega de kits de melhoria da habitação de acordo com critérios de elegibilidade, avaliações de investimentos em infraestrutura e habitação, conformidade com o Quadro Ambiental e Social, e, gestão de risco de VBG. A componente também financiará (i) a implantação de um sistema de informação de gestão de projetos digitais baseado na nuvem (por exemplo, plataforma Projecto 360 ou uma plataforma similar); (ii) avaliações de médio prazo e de conclusão do Projeto; (iii) material de comunicação do Projeto, incluindo o website do Projeto e contas de média social; e (iv) aquisição de veículos, informação e comunicação e equipamento de escritório, necessários para apoiar a subcomponente.
Componente 5: Componente de Resposta a Emergências de Contingência (CERC)	Esta Componente visa facilitar o acesso a financiamento rápido por meio da realocação dos fundos de projectos não comprometidos em caso de crise elegível ou emergência. Detalhes específicos sobre esta componente (incluindo critérios de activação, despesas elegíveis, implementação específica disposições e pessoal) farão parte do Manual de Resposta a Emergências de Contingente elaborado antes da implementação das actividades do CERC.

3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

Todas as componentes do PDUNM pressupõem interacção directa e indirecta com e entre pessoas/entidades internas e externas ao projecto desde as entidades de nível central, provincial, distrital, municipal, comunitarias, parceiros de cooperação, agências financeiras, beneficiários, media, entidades de formação e académicas e a sociedade civil.

3.1. Partes Interessadas e Afectadas

Segundo os dados da Organização Internacional para as Migrações (OIM) (Junho de 2021), o conflito armado em Cabo Delgado causou mais de 3.800 mortes e 732.200 pessoas deslocadas.

De 2007 a 2017, a população urbana em Cabo Delgado e Nampula cresceu 4,69% e 4,49% por ano respectivamente, o que é em média de um ponto percentual superior à taxa de crescimento da população urbana nacional, estimada em 3,85%³. Como esperado, a população rural do Norte está a se deslocar cada vez mais para os aglomerados urbanos da região em busca de melhores oportunidades económicas e de maior acesso aos serviços básicos. A migração rural-urbana e o subsequente crescimento urbano ocorrem não apenas em grandes centros urbanos, mas também em cidades intermediárias arredores de ricos recursos naturais e ao longo dos corredores de transporte, formando um sistema maior de cidades e fortalecendo as ligações urbano-rurais⁴.

Nesse contexto, estima-se que cerca de 324.000 pessoas poderão se beneficiar de infraestruturas urbanas e serviços básicos, dos quais 162.000 serão mulheres. Cerca de 40.500 pessoas poderão beneficiar de melhoria das condições de suas habitações.

3.2. Partes interessadas

3.2.1. Instituições interessadas

As partes interessadas institucionais e comunitárias com intervenção relevante e influência no Projecto, estão registadas e categorizadas na tabela acima. Em adição a aqueles, outros interessados com potencial para participar no Projecto, contudo com grau de influência quase nulo sobre o Projecto são, nomeadamente: Ministério do Género Criança e Acção Social (MGCAS), Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP), Banco de Moçambique (BM), Secretaria de Estado da Juventude e Emprego (SEJE), Autoridade Tributaria (AT), Instituto Nacional de Gestão de Desastres (INGD), Instituto Nacional de Emprego (INEP), Associação Nacional dos Municípios de Moçambique (ANAMM), Instituto Nacional de Estatística (INE), Agencia Nacional de Desenvolvimento GeoEspacial (ANDGE), Procuradoria da Republica do Distrito, Tribunal Judicial do Distrito, Universidade Eduardo Mondlane (Faculdade de Arquitectura, Engenharia e Letras e Ciências sociais), Instituições de ensino superior.

3.2.2. Governo local

As Secretarias de Estado (inclui serviços provinciais de infraestruturas, assuntos sociais, justiça e trabalho, ambiente, saúde, e a Polícia da República), os Governo de Província (inclui Direcções Provinciais que lidam com as Obras Públicas, de Desenvolvimento Territorial e Ambiente de Terra e Ordenamento Territorial, de Saúde, de Educação), Delegação de Gestão de Desastres, os Governos de Distritos e os Municípios Beneficiários (Nampula, Nacala Porto, Pemba e Montepuez) que inclui Vereações de Planeamento e Infraestrutura, de Saúde e Acção Social, de Educação, Juventude e Tecnologia, são importantes e interessados no Projecto. Fazem partes deste grupo também a liderança

³ INE Dados dos Censos de 2017 e 2007

⁴ Notavelmente, a cidade de Palma, o centro urbano mais próximo do grande Projecto de GNL avaliado em US \$ 23 bilhões, tem crescido a uma taxa anual de 7%.

comunitária e organizações de base comunitária com papel relevante na vida local, nas discussões e tomada de decisão sobre questões locais, tais como Secretários dos Bairros e chefes dos quarteirões, entre outros.

3.2.3. Organizações Não – Governamentais (ONGs)

A participação das organizações não governamentais (ONGs) locais, nacionais e internacionais será importante para a implementação do plano de engajamento das partes interessadas ao longo do ciclo da vida do Projecto. Estes podem incluir as organizações que trabalham directamente nos sectores de construção e materiais de construção, saúde, educação, conservação e governança para a gestão sustentável da terra e recursos naturais, bem como outros sectores relacionados, por exemplo a Ordem dos Arquitectos de Moçambique, Ordem dos Engenheiros de Moçambique, Associação dos Consultores de Moçambique, Confederação das Associações Económicas de Moçambique (CTA), Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (UN-HABITAT), Organização Internacional das Migrações (OIM), assim como os que trabalham na área de protecção e desenvolvimento da criança, da mulher, dos jovens, por exemplo a UNICEF, Conselho Nacional da Juventude (CNJ) e demais organizações alistadas na Tabela 5. Além disso, o envolvimento das ONGs que trabalham com comunidades incluindo em governação e capacitação comunitária, educação ambiental, formação vocacional e profissional será fundamental para apoiar actividades do Projecto. Inclui ainda as organizações de media por exemplo as Rádios Comunitárias.

3.2.4 Organizações Comunitárias de Base (OCBs)

A participação das OCBs será muito importante para dinamização de membros destas organizações nas discussões e tomada de decisão sobre a implementação do Projecto ao longo do seu ciclo de vida. Fazem parte as associações de artesãos construtores, pequenos produtores de materiais, conselhos comunitários, associações de mulheres, comités comunitários, grupos de interesse que tem um papel adicional na implementação do Projecto.

A tabela abaixo identifica partes interessadas e o seu nível de participação e influência no Projecto. Esta tabela será actualizada durante a implementação do Projecto para garantir que nenhuma parte interessada seja excluída.

Tabela 3. Categoria de Partes Interessadas e Afectadas

Partes interessadas que podem ser afectadas directamente pelo Projecto	Partes interessadas que participam na implementação do Projecto	Partes interessadas externas com potencial influência no sucesso do Projecto.
Governo Central: MOPHRH (DNH); Comunidades locais: famílias beneficiárias, liderança comunitária, jovens e grupos vulneráveis (idosos, pessoas portadoras de deficiência, crianças, mulheres chefe do agregado familiar, portadores de doença crónica, pessoas que não sabem ler e escrever), famílias e indivíduos deslocados internamente (PDI) e, pessoas e famílias ao longo das infraestruturas; Instituições públicas: ADIN Governos Provinciais: Secretaria de Estado e Governo de Província; Municípios beneficiários (Nampula, Nacala Porto, Pemba e Montepuez); Donos e utilizadores da terra e / ou recursos naturais afectados pelo Projecto; Governo Local: Governos Distritais (Serviço Distrital de Actividades Económicas - SDAE, Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas - SDPI, Escolas);	Governo Central: MOPHRH/Direcção Nacional de Habitação (DNH); Ministério da Agricultura e Desenvolvimento Rural (MADER)/Fundo Nacional de Desenvolvimento Sustentável (FNDS); Ministério da Terra e Ambiente (MTA) / Direcção Nacional de Terra e Desenvolvimento Territorial (DNTDT); Ministério de Saúde (MISAU) e Ministério de Educação (MINED) Municípios de Nampula, Nacala Porto, Pemba e Montepuez; Prestadores de Serviços: consultores, construtores, fornecedores de insumos; Trabalhadores do Projecto incluindo trabalhadores comunitários; Instituições Públicas: Electricidade de Moçambique (EDM), Fundo de Investimento e Património de Água (FIPAG), Administração de Infraestrutura de Água e Saneamento (AIAS), Instituto de Formação Profissional e Estudos Laborais Alberto Cassimo (IFPELAC), Instituto Nacional de Acção Social (INAS);	Governo Central: Ministério da Economia e das Finanças (MEF); Governos Provinciais: Secretaria de Estado (SE) e Governo de Província; Governos Distrital: Distritos de Nampula, Nacala Porto, Pemba e Montepuez; Forças de Defesa e Segurança: Polícia de República de Moçambique (PRM) Instituições públicas: ADIN Instituições de comunicação social: Rádios Comunitárias, Instituto de Comunicação Social (ICS), Televisão de Moçambique (TVM), Rádio Moçambique (RM), jornais de notícias e outras ONG/Plataformas: Saúde, Educação, Governança, Protecção da Criança e da Mulher e formação vocacional e profissional: (UNICEF, Em Nampula: AFDC - Associação dos Facilitadores do Desenvolvimento Comunitário, AND- Associação para o Desenvolvimento de Nampula, Associação Opehnta wattiana, AMPARAR, AJODEMO, Orfanato Ajuda de Deus (ORADE), Associação para Apoio dos Velhos

	Comunidade: lideranças comunitárias, famílias beneficiárias; OCBs⁷ : Comités Comunitários, Fóruns Comunitários, grupos de interesse.	Desamparados, Fórum da Terceira Idade Nampula, ACAMO-Delegação de Nampula, Associação Wiwanana Wama Viuva); e em Cabo Delgado: AMA – Associação do Meio Ambiente, CESC - Centro de Aprendizagem e Capacitação da Sociedade Civil, ADEL CD - Agencia de Desenvolvimento Economico Local de Cabo Delgado, Associação Progresso, OIKOS - Cooperação E Desenvolvimento, Associação Sottosopra, FHI-Family Health International, Grupo de Voluntariado Civil, Helvetas, KEPA-Centro De Serviços de Cooperação para o Desenvolvimento, Light For the World, Medicusmundi, Pathfinder International, Planet Aid, Solidar Med Moçambique e 203-Solidar Suíça, NEMA Foundation.)
--	---	---

		Associação Wiwanana Wama Viuva); e em Cabo Delgado: AMA – Associação do Meio Ambiente, CESC - Centro de Aprendizagem e Capacitação da Sociedade Civil, ADEL CD - Agencia de Desenvolvimento Economico Local de Cabo Delgado, Associação Progresso, OIKOS - Cooperação E Desenvolvimento, Associação Sottosopra, FHI-Family Health International, Grupo de Voluntariado Civil, Helvetas, KEPA-Centro De Serviços de Cooperação para o Desenvolvimento, Light For the World, Medicusmundi, Pathfinder International, Planet Aid, Solidar Med Moçambique e 203-Solidar Suíça, NEMA Foundation.)
--	--	---

3.3. Partes Afectadas

Inclui um amplo grupo de pessoas e instituições que podem estar interessadas no Projecto por causa da sua localização, acesso a infraestruturas urbanas e serviços municipais, regularização fundiária, e oportunidades para prestar serviços ao Projecto e áreas complementares. Outras partes interessadas do Projecto incluem, mas não se limitam a:

- Comunidades circunvizinhas ao Projecto, podem ter interesse em beneficiar dos acessos melhorados, água e energia;
- ONGs ou associações locais que trabalham em outras áreas tais como mineração, ajuda humanitária, saúde;
- Associações profissionais, empresariais, académicas e media, poderão ter interesse no Projecto, sobretudo na busca de informações de interesse pública para crítica do Projecto, bem como oportunidades de trabalho e negócio.

3.4. Comunidades locais

As comunidades locais serão afectadas directamente pelo Projecto através da implementação de actividades de infraestruturização urbana e melhoramento de serviços municipais, regularização fundiária e melhoramento das habitações. Inclui comunidades nativas e as pessoas deslocadas internamente acolhidas na comunidade de implementação do Projecto, pessoas que trabalham por conta própria, bem como comunidades que se localizam ao longo do percurso das infraestruturas urbanas a implementar. Por isso, será importante o seu envolvimento para participar efectivamente na tomada de decisão sobre aspectos de implementação do Projecto, tais como: os materiais de construção e aspectos técnicos das habitações, a localização das infraestruturas, participação com sua mão de obra, critérios de selecção, mecanismos de diálogo e validação das decisões entre outros. A comunidade deve igualmente participar na decisão de partilha de benefícios provenientes das infraestruturas urbanas e serviços municipais, assegurar a criação de uma comissão comunitária de gestão do uso com consciência na conservação e longevidade das infraestruturas e serviços municipais.

Os grupos vulneráveis, nomeadamente idosos, pessoas portadoras de deficiência, crianças, mulheres chefe do agregado familiar poderão ser afectadas pelo Projecto negativamente no processo de participação na tomada de decisões, selecção de beneficiários e partilha de informação. O papel dos líderes comunitários na dinamização para o engajamento destes grupos é fundamental para assegurar a transparência e acesso a informação e benefícios do Projecto. Entre os grupos vulneráveis encontram-se os deslocados internos do conflito armado na província de Cabo Delgado que se deslocam para os distritos da província de Nampula e distritos de Cabo Delgado considerados seguros. Onde existem organizações comunitárias de base serão entre os grupos incluídos com que o Projecto irá manter diálogo sobre os processos e procedimentos do Projecto.

A comunidades e famílias beneficiárias nas áreas de intervenção serão engajadas para participação no Projecto de modo que tenham voz e participem na tomada de decisão em todos os processos e actividades do Projecto. Os líderes comunitários e as autoridades locais dos municípios serão cruciais para o engajamento deste grupo.

3.5. Indivíduos e grupos vulneráveis

Os grupos vulneráveis são um segmento da população que apresenta algumas características específicas que a colocam em maior risco de cair na pobreza, ou que é suscetível de ser exposto a danos físicos ou morais devido a sua fragilidade, comparativamente aos outros que vivem em áreas abrangidas pelo Projecto. Por isso é importante perceber se os impactos do Projecto podem afectar duma forma desproporcional sobre indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis, que muitas vezes não têm voz para expressar suas preocupações em relação a implementação do Projecto.

Os grupos vulneráveis incluem, mas não estão limitados ao seguinte: deslocados internos, famílias anfitriãs, idosos, mulheres e crianças, deficientes, pessoas desempregadas, famílias chefiadas por mulheres e crianças e pessoas com doenças crônicas (por exemplo, HIV / SIDA, leprosas, etc), pessoas que não sabem escrever nem ler e/ou falam apenas as línguas locais, grupos estigmatizados. Os grupos vulneráveis serão posteriormente identificados e consultados através dos meios apropriados para garantir que todos esses grupos sejam identificados e consultados de forma significativa.

Em geral, esses grupos sociais enfrentam obstáculos para participar nas reuniões de consulta pública e outros processos de engajamento. Mesmo quando participam nas reuniões comunitárias, podem não entender os impactos do Projecto apresentados devido às barreiras do idioma (ou se sentir inibidos devido ao seu status na comunidade) e, portanto, nem sempre são capazes de expressar livremente suas preocupações e interesses sobre o Projecto.

O PEPI irá levar em consideração e abordar essas limitações, a fim de garantir que todas as partes interessadas sejam inclusas e apoiadas para superar as limitações que enfrentam e possam participar no processo de consulta. As principais línguas locais a usar serão o emacua, kimwani, chimaconde e kiswahili. A descrição dos métodos de engajamento a serem usados estão apresentados nas secções abaixo, incluindo no resumo na tabela 4.

3.6 Resumo das necessidades das partes interessadas do Projecto

As necessidades das partes interessadas variam de acordo a sua ocupação, que inclui, mas não se limitam às barreiras linguísticas e nível de escolaridade segundo ilustra a tabela 4, abaixo. Contudo, durante as consultas serão discutidas e actualizadas as necessidades de cada grupo. A tabela apresenta a lista das partes interessadas e os métodos de engajamento actualmente planificados para serem usados na implementação ao longo da vida do Projecto. Contudo, durante as consultas serão discutidas e actualizadas as necessidades de cada grupo.

A tabela abaixo, ilustra com detalhes as necessidades das partes interessadas ao longo da vida do Projecto.

Tabela 4. Matriz das necessidades das Partes Interessadas do Projecto

Nível/ Grupo	Partes interessadas	Principais características	Idioma necessário	Meios de notificação preferidos (email, rádio, telefone, carta)	Abordagem apropriada de engajamento
Central	MOPHRH/ FFH,FP;	Coordenação e implementação. Formados.	Português	Reuniões de coordenação, Emails, telefone, cartas	Reuniões de coordenação, de advocacia; discussões em grupos focais de trabalho.
	MEF, MTA; MISAU, MINEDH, FIPAG, EDM, AIAS, IFPELAC, INAS	Parceiros de implementação nacional. Formados.	Português	Reuniões de coordenação, Emails, telefone, cartas	Reuniões de coordenação, de advocacia; discussões em grupos focais de trabalho.
Provincial	SE; Governo de Província; ADIN,	Responsáveis políticos e potenciais influenciadores Formados.	Português	Reuniões de coordenação, Emails, telefone, cartas	Reuniões de trabalho, consulta pública, discussões em grupos focais de trabalho.
	EDM, FIPAG, EDM, AIAS, IFPELAC, INAS.	Parceiros de implementação local; Formados.	Português	Reuniões de Trabalho, Emails, telefone, cartas	Consulta pública, discussões em grupos focais de trabalho.
Local	Municípios de Nampula, Nacala Porto, Pemba e Montepuez;	Parceiros implementadores e influenciadores. Formados.	Português	Reuniões de coordenação, Email, cartas/ofício	Reuniões de trabalho, consulta pública, discussões em grupos de trabalho
	Governos dos Distritos de Nampula, Nacala Porto, Pemba e Montepuez (SDPI, Escolas e saúde)	Responsáveis políticos e potenciais influenciadores; Formados.	Português	Reuniões de coordenação, Email, cartas/ofício	Reuniões de trabalho, consulta pública, discussões em grupos focais de trabalho
	Provedores de Serviços (consultor, construtor e fornecedores de insumos)	Potenciais implementadores. Formados.	Português	Cartas, Email e material de informação	Consulta pública, Reuniões de trabalho.

Comunidade	Lideranças comunitárias	Potenciais influenciadores e beneficiários.	Português e língua local	Reuniões comunitárias com grupos específicos, telefone	Reuniões de coordenação e Consulta pública.
------------	-------------------------	---	--------------------------	--	---

Nível/ Grupo	Partes interessadas	Principais características	Idioma necessário	Meios de notificação preferidos (email, rádio, telefone, carta)	Abordagem apropriada de engajamento
		Alfabetizados e não alfabetizados.			
	Famílias beneficiárias e comunidade ao longo de infraestruturas	Potenciais influenciadores e beneficiários. Alfabetizados e não alfabetizados.	Português e língua local	Reuniões comunitárias com grupos específicos, rádio comunitária	Consulta pública
	OCBs-Organizações Comunitárias de Base	Potenciais influenciadores e beneficiários Formados, alfabetizados e não alfabetizados.	Português e língua local	Reuniões comunitárias com grupos específicos, telefone, rádio comunitária	Consulta pública e reuniões com grupos focais
	Pessoas que trabalham por conta própria	Potenciais implementadores e beneficiários. Alfabetizados e formados.	Português e língua local	Cartas, material de informação, radio comunitária.	Consulta publica e Reuniões com grupos focais
	Grupos de mulheres, crianças, idosos, pessoas portadoras de deficiência, doenças crónicas.	Grupos vulneráveis. Potenciais implementadores e beneficiários. Formados, alfabetizados e não alfabetizados.	Português, língua local e linguagem de sinais.	Reuniões comunitárias com grupos específicos, rádio comunitária	Consulta pública e reuniões com grupos focais, visitas domiciliarias
	ONGs que trabalham com mulheres, jovens, Crianças, saúde, educação, governança,	Potenciais influenciadores e implementadores; Formados e Alfabetizados e não alfabetizados.	Português e língua local	Reuniões comunitárias com grupos específicos, email, telefone e rádio comunitária.	Consulta pública e reuniões com grupos focais

	portadores de deficiência, ambiental.				
	Pessoas que não sabem ler e escrever	Grupos vulneráveis; Potenciais beneficiários,	Português e língua local	Reuniões comunitárias com grupos específicos e seus representantes, rádio comunitária	Consulta pública e reuniões com grupos focais

Nível/ Grupo	Partes interessadas	Principais características	Idioma necessário	Meios de notificação preferidos (email, rádio, telefone, carta)	Abordagem apropriada de engajamento
		e não alfabetizados.			
Media incluindo Rádios comunitárias	Potenciais influenciadores do Projecto	Influenciadores. Formados.	Português	Reuniões de coordenação, cartas, material de informação, Email e telefone.	Consulta pública e reuniões com grupos focais.

4. PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

O PDUNM foi aprovado pelo Banco Mundial em Janeiro de 2022, e terá uma duração de cinco anos (2022-2026).

O PEPI se desenrola em três fases nomeadamente 1a fase que diz respeito a fase de preparação alinhamento, concepção e discussão dos instrumentos ambientais do projecto, 2a fase que diz respeito a implementação do PEPI no contexto da implementação do PDUNM e 3ª fase ligada a extensão do projecto em resultado do financiamento adicional de 40 milhões.

4.1. Sumário de actividades de engajamento realizadas durante o processo de preparação do Projecto

4.1.1. Fase de preparação do projecto

O PEPI foi desenvolvido desde a fase inicial da preparação do Projecto e antes da avaliação do mesmo, para estabelecer um resumo das medidas e ações materiais. Neste processo, procurou-se assegurar que as opiniões, preocupações e interesses de todas as partes interessadas, incluindo as comunidades locais, sejam levadas em consideração durante a preparação e implementação do Projecto.

Na fase de preparação do Projecto, a consulta foi conduzida de forma integrada para os diferentes instrumentos genéricos de gestão ambiental e social, nomeadamente Plano de Envolvimento de Partes Interessadas - PEPI, Quadro de Gestão Ambiental e Social – QGAS (incluindo seus sub-planos), Quadro da Política de Reassentamento – QPR, e Plano de Compromisso Ambiental e Social – PCAS, com o objectivo de obter contributos que possam ser integrados no projecto e nos instrumentos ambientais e sociais, por forma a minimizar riscos e impactos sociais e ambientais adversos e maximizar os benefícios e impactos positivos.

As reuniões de consulta para a preparação do Projecto foram desenvolvidas em três rondas, durante o (i) alinhamento da concepção do projecto (20 de Julho e 12 de Agosto); (ii) elaboração dos rascunhos (drafts) dos instrumentos de gestão ambiental (entre 26 de Setembro e 6 de Outubro de 2021); e (iii) divulgação e apresentação dos drafts dos instrumentos às partes interessadas e afectadas (de 01 a 06 de Novembro de 2021).

4.1.2. Alinhamento da concepção do Projecto

De forma a garantir que as opiniões das partes interessadas sejam incorporadas na concepção e implementação do Projecto, foram realizadas várias reuniões com instituições governamentais, a sociedade civil a nível central, provincial, municipal e comunitárias, sendo de 20 à 23 de Julho de 2021, em Pemba e Montepuez, na Província de Cabo Delgado e, de 26 à 30 de Julho de 2021, em Nampula e Nacala Porto, na Província de Nampula. Devido à pandemia COVID-19, a maioria das reuniões foram realizadas online usando as plataformas (Microsoft Teams, Google Meeting e Zoom, telefone e outras).

As reuniões contaram com a participação de representantes do governo a nível central (Ministérios das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos; Agricultura e Desenvolvimento Rural; Terra e Ambiente; Saúde; Educação e Desenvolvimento Humano; Género e Acção Social; Agência de Desenvolvimento Integrado do Norte; Instituto Nacional de Acção Social; Electricidade de Moçambique; Fundo de Investimento do Património de Águas e Administração de Infraestruturas de Águas), nível provincial (Secretarias de Estado, Governos de Província e representante da Agência de Desenvolvimento Integrado do Norte) e a nível municipal (Municípios e Governos dos Distritos). Também foram realizadas de 2 à 12 de Agosto de 2021, reuniões paralelas com a participação de representantes da sociedade civil, na sua maioria ONGs locais e parceiros de desenvolvimento (OIM, Agência de Cooperação Internacional Japonesa - JICA, *Netherlands Enterprise Agency*, Embaixada Sueca, Embaixada da Suíça, USAID, GIZ e Fundação E35).

As partes interessadas contribuíram colocando preocupações e sugestões sobre vários aspectos da preparação do Projecto, que foram muito importantes para o desenho do Projecto e a idealização do PEPI e PCAS.

As questões identificadas durante essas reuniões incluíram (i) garantir que o mecanismo de diálogo e reclamações (MDR) seja bem disseminado entre as partes interessadas; (ii) garantir o envolvimento das partes interessadas (pessoas beneficiárias, mulheres, jovens, ONGs locais e PDIs) durante a preparação dos instrumentos de salvaguardas ambientais e sociais do Projecto; (iii) garantir que os critérios da selecção dos beneficiários sejam amplamente divulgados nas zonas de intervenção do Projecto; (iv) garantir que as capacitações e treinamentos incluam a prevenção e resposta da Covid-19 e, situações de emergência (incidentes e acidentes).

4.1.3. Preparação dos instrumentos ambientais e sociais

Devido às restrições impostas pela COVID-19 durante os meses de Setembro e Outubro de 2021, as reuniões para a preparação dos rascunhos foram faseadas, realizadas em pequenos grupos, para apresentar o Projecto e obter as percepções das partes interessadas e afectadas por forma a orientar a elaboração dos instrumentos. A selecção dos grupos foi temática com vista a obter maior representatividade de mulheres, pessoas deslocadas, organizações locais e outros grupos de interesse, incluindo instituições municipais, governamentais, de provisão de serviços básicos, bem como com os residentes dos bairros de expansão nas cidades de Pemba e Montepuez, na província de Cabo Delgado, e Nacala Porto e Nampula na província de Nampula.

Durante o processo de consulta pública, foram colhidas sensibilidades das diferentes partes interessadas e afectadas do Projecto (ver Anexo III do PEPI – disponível na página de internet do FFH, FP).

As principais preocupações e expectativas das partes interessadas e potencialmente afectadas prendem-se a necessidade de melhoria: de serviços nos bairros suburbanos; do ordenamento territorial; de maior envolvimento e participação das mulheres e deslocados internos no desenvolvimento local e no Projecto; da necessidade de privilégio do emprego de mão-de-obra local; da consulta regular às comunidades locais

e sua liderança; do respeito à comunidade e sua cultura tangível e intangível; e da preservação ou justa compensação dos activos da comunidade.

Estas preocupações foram integradas no desenho dos instrumentos e orientaram a planificação do Projecto e revisão de suas subcomponentes.

4.1.4. Divulgação e discussão dos instrumentos ambientais e sociais

Os rascunhos dos instrumentos foram disponibilizados ao publico no website do FFH,FP e nos seus escritórios de nível central e das províncias de intervenção, para efeitos de auscultação pública de comentários. Em paralelo foram realizadas reuniões públicas (de 01 a 05 de Novembro de 2021), nomeadamente uma remota, com abrangência nacional e quatro presenciais, em bairros selecionados de cada uma das cidades abrangidas, obedecendo todas as possíveis medidas de prevenção da COVID-19.

A disponibilidade dos documentos e as reuniões foram divulgadas por anúncio de jornal (disponível na página de internet do FFH, FP), bem como através dos canais de comunicação utilizados normalmente ao nível do município, através das lideranças dos bairros. O processo de consulta teve como objecto divulgar a estrutura e modalidades previstas para a implementação do Projecto e o conteúdo dos instrumentos ambientais e sociais preparados, e recolher comentários e contributos. Os resultados das consultas realizadas foram integrados na versão final dos instrumentos ambientais e sociais, que ficarão publicados nas páginas electrónicas do FFH, FP e do BM.

4.1.4.1 Reunião remota

A reunião remota para apresentação das versões dos instrumentos ambientais e sociais do PDUNM teve lugar no dia 2 de Novembro de 2021, entre as 9.30 e 13.00h. Para além de representantes da empresa de consultoria SCDS e do proponente FFH, contou com a participação de representantes do FFH nas províncias, Município de Montepuez, Direcção Nacional de Habitação do MOPHRN, Banco Mundial e ainda da Universidade do Lúrio, Universidade Eduardo Mondlane, Instituto Nacional de Acção Social (INAS), entre outros.

No Anexo III.3 do PEPI disponível na página de internet do FFH, FP) é apresentada informação relativa a esta reunião, nomeadamente acta e lista de participantes. A apresentação em *powerpoint* utilizada consta no Anexo III.2 do PEPI disponível na página de internet do FFH, FP).

Por solicitação dos participantes foram clarificadas as seguintes questões:

- Forma de integração e participação dos municípios na implementação do PDUNM,
- Procedimentos para evitar o reassentamento,
- Medidas para acautelar o conteúdo local e priorização de mão de obra local (adicionado no Plano de Gestão de Mão-de-Obra – PGMO, a priorização de mão de obra local).

4.1.4.2. Reuniões presenciais

Foram realizadas reuniões de consulta em bairros alvo de implementação do Projecto em cada uma das cidades abrangidas pelo PDUNM, designadamente Bairro Muahivire (Nampula), Bairro Ontupaia (Nacala Porto), Bairro Chuiba (Pemba) e Bairro Nacate (Montepuez), nos dias 2, 2, 4 e 5 de Novembro de 2021, respectivamente (ver actas e listas de presenças nos Anexo III.4 a III.7 do PEPI disponível na página de

internet do FFH, FP). Para cada uma das reuniões foi disponibilizado pelo município transporte de participantes de outros bairros alvo.

As reuniões foram conduzidas em português com tradução para a língua local, tendo sido utilizado como material de comunicação posters em A2, preparados para o efeito (ver Anexo III.2 do PEPI disponível na página de internet do FFH, FP).

Como medida de prevenção contra COVID-19, as reuniões foram realizadas ao ar livre, procurou-se manter um distanciamento entre cadeiras e foram distribuídas máscaras de protecção.

Figura 2. Reunião de consulta em Nampula e reunião de consulta no bairro Muahivire, Unidade de Mucuache Nampula



Figura 3. Reunião de consulta no bairro Chuiba, Município de Pemba



Figura 4. Reunião de consulta no bairro Nacate, Município de Montepuez



Tabela 5. Número de participantes nas reuniões de consulta presenciais

Município e Bairro	Total	Homens	Mulheres
NAMPULA – Bairro Muahivire com partes interessadas dos bairros Muahivire e Mucuache	104	56	48
NACALA-PORTO – Bairro Ontupaia com partes interessadas dos bairros Ontupuaia e Mathapue	113	79	34
PEMBA – Bairro Chuiba com partes interessadas do bairro Chuiba	57	37	20
MONTEPUEZ – Bairro Nacate com partes interessadas dos bairros de Nacate, Napai e Pitimbine	79	54	25

As contribuições, preocupações e expectativas apresentadas nestas reuniões de consulta são sintetizadas na tabela seguinte, onde se indica a forma como foram integradas nas versões finais dos instrumentos ambientais e sociais. Nos anexos III.4 a III.7 do PEPI (disponível na página de internet do FFH, FP) são apresentadas as respectivas actas e listas de presença.

Tabela 6. Contribuições, preocupações e expectativas apresentadas nas reuniões de consulta presencial, por tema e forma de integração nos instrumentos ambientais e sociais

Reunião em NAMPULA 1 de Novembro de 2021		Integração nos Instrumentos Ambientais e Sociais
Aquisição de terras	Os DUATS que serão atribuídos terão de ser pagos? <i>(Francisco Ernesto Aly – Residente na Comunidade de Mucuache)</i> Acho que se for afectada uma árvore de fruta, deveria ser oferecido um benefício à família afectada, em vez de apenas dizer que não será obrigatório ceder o espaço <i>(Constâncio Atanásio – Residente na Comunidade de Mucuache)</i>. Há o risco de pessoas de outras zonas da cidade virem ocupar o bairro e estragar as coisas boas que estejam a acontecer <i>(Isabel António – Camponesa e Alves Carlos - Vereador da Urbanização)</i>	Preocupações já cobertas pelo QPR
Falta de equipamentos sociais e infraestruturas	Actualmente a maternidade está a partilhar o espaço da sala de consultas <i>(Luísa Carlos José Ussene - voluntária no centro de saúde de Mucuache)</i> Falta de energia eléctrica afecta funcionamento do centro de saúde de Mucuache, no período nocturno <i>(Luísa Carlos José Ussene - voluntária no centro de saúde de Mucuache)</i>	Adicionado no QGAS (secção 4.2.1)
Beneficiários	Para além de pessoas vulneráveis como os idosos, deficientes e viúvas, gostaria de saber, quando o projecto arrancar vai ajudar também as pessoas desempregadas? <i>(Francisco Ernesto Aly – Residente na Comunidade de Mucuache)</i>	Já contemplado no QGAS
Oportunidades de trabalho	Devem ser dadas oportunidades de trabalho aos residentes e não a pessoas de fora <i>(Ibraimo Adriano Assane – Residente na Unidade Comunal de Namiteca)</i> As oportunidades de trabalho deverão ser apresentadas à liderança local do bairro e não aos secretários. A liderança local do bairro deve ser avisada para mobilizar a população. <i>(Momade Sebastião - Secretário de Namiteca)</i>	Adicionado no PGMO (secção 7.2)

Falta de confiança	Tem havido promessas não cumpridas, como de melhorar a escola (<i>Rajabo Francisco – Membro do Comité de Desenvolvimento da Comunidade</i>) Preocupação de que neste projecto pode ocorrer o mesmo que aconteceu no projecto do FIPAG, em que foi feito o levantamento das pessoas afectadas pelo projecto, mas que até à data ainda não foi feito o pagamento de compensação às pessoas que perderam culturas. (<i>Juma Jorge - Secretario de 1º de Maio - Namiteca</i>)	Adicionado no QGAS (Secção 5.1)
Reunião em NACALA PORTO 2 de Novembro de 2021		Integração nos Instrumentos Ambientais e Sociais
Riscos naturais	Erosão tem afectado a cidade de Nacala em especial nos bairros Ontupuaia, e Mathapue, o que condiciona alargamento de estradas, iluminação pública. Não permite o alargamento das estradas (<i>Davide Mussa – Pescador, e Abdala Saide – Camponês, Leide Japir – Residente no Bairro de Ontupuaia, Agira Abacar – Membro do Comité de desenvolvimento Comunitário de Mathapue, Asia Nasiri – Membro OMM Mathapue, Helena Mote – Residente no bairro de Mathapue, Muanacha Amisse – Residente no Bairro de Ontupuaia</i>) Tem havido ventania, que tem afectado as casas (<i>Derciano Diodonio – Residente do bairro de Ontupuaia</i>)	Reforçado no QGAS (secção 4.1.2)
Aquisição de terras	Receio de que se venha a destruir casas para construir estrada, em situações em que as casas foram construídas em terrenos vendidos por técnicos do conselho municipal, mesmo sabendo que seriam para estrada. (<i>Abudo Mussufala – Residente no bairro de Mathapue</i>)	Já contemplado no QPR
Falta de casas melhoradas	Não temos casas melhoradas, as nossas casas são de capim (<i>Catarino Antonia Matano – Secretário Ontupuaia</i>) Na minha casa caiu chuva (<i>Muanacha Amisse – Residente no Bairro de Ontupuaia</i>)	Adicionado no QGAS (secção 4.2.2)

Falta de equipamentos sociais e infraestruturas	No bairro de Ontupuaia faltam estradas, iluminação pública, abastecimento de água, escolas (<i>Abdala Saide – Camponês</i>) Falta hospital (<i>Amina Abacar – Residente no Bairro de Ontupuaia</i>). Não temos estrada e escola. No hospital estão a pedir dinheiro. (<i>Catarino Antonia Matano – Secretário Ontupuaia</i>) No bairro de Mathapue não temos escolas, hospitais, posto policial e todas as estradas estão desgastadas pela água (<i>Agira Abacar – Membro do Comité de desenvolvimento Comunitário de Mathapue</i>). Não temos energia, hospital, escolas, e os nossos filhos sofrem muito, também não temos estrada (<i>Arira Saide - Residente no Bairro de Mathapue</i>) Temos falta de água, escola e mercado (<i>Helena Mote – Residente no bairro de Mathapue</i>). Falta iluminação, energia, hospital, escola, posto policial (<i>Asia Nasiri – Membro OMM Mathapue</i>)	Adicionado no QGAS (secção 4.2.2)
Beneficiários	O apoio tem que ser para todos que precisam, não para divisão partidária, até porque, os que sofrem não são os mais apoiados. <i>Amicina Maria Ussene – Residente no bairro de Ontupuaia</i>)	Já contemplado no QGAS
Oportunidades de trabalho	Projecto deverá dar oportunidades de trabalho para jovens Nacala-porto que vivemos no bairro de Ontupuaia, a maioria de nós está desempregada (<i>Leide Japir – Residente no Bairro de Ontupuaia</i>)	Adicionado no PGMO (secção 7.2)
Reunião em PEMBA 4 de Novembro de 2021		Integração nos Instrumentos Ambientais e Sociais
Aquisição de terras	Como vai ser no caso de uma provável compensação para não desviar os fundos do projecto e evitar o não alcance dos objectivos? (<i>Achiro Omar - DPDTA</i>)	Esclarecido na reunião
Falta de equipamentos sociais e infraestruturas	Dificuldades em vias de acesso nas seguintes estradas: Estrada Mahate – Chuiba, Estrada ANE – Chuiba e Estrada Escritorio – Chuiba (<i>Amani Chicoba</i>) O bairro de Chuiba cresceu muito nos últimos anos por causa da chegada dos deslocados, e com isso existe a necessidade de aumentar as áreas sociais (<i>Amade Auba</i>) Falta mercado (<i>Amade Auba</i>)	Adicionado no QGAS (secção 4.2.3)
Beneficiários	Existe especificamente uma área de intervenção para o bairro de Chuiba, e se existe, qual vai ser o processo de abrangência visto que o bairro já se encontra habitado? (<i>Achiro Omar - DPDTA</i>)	Esclarecido na reunião

Falta de confiança	Já houve no passado promessas de projectos por parte do FFH, que não aconteceram. Falta de confiança na capacidade do FFH. (<i>Chaque Chicoba, Uazema A. Sucute, Machude Aquimo</i>) Já fiz vários lançamentos de pedra e nada mais aconteceu neste bairro. estamos cansados de ser enganados. (<i>Amani Chicoba</i>)	Adicionado no QGAS (Secção 5.1)

Reunião em MONTEPUEZ 5 de Novembro de 2021		Integração nos Instrumentos Ambientais e Sociais
Riscos naturais	O bairro de Nacate tem muitos problemas de erosão. Na época de chuvas há escorrência de grande quantidade de água da montanha (<i>Celestino Pios Namau, Carlos António Uaite, Celestino Pios Namau – Bairro de Nacate</i>)	Adicionado no QGAS (secção 4.1.4)
Qualidade ambiental	A população usa locais abertos pela erosão para deitar lixo, quando chega tempo chuvoso tem provocado muito cheiro e mosquitos (<i>Alima Jorge Watson - Directora da EPC de Kwirio/ Napai</i>)	Adicionado no QGAS (secção 4.1.4)

Aquisição de terras	Estamos dispostos a ceder as nossas parcelas para que o projecto seja implementado nos nossos bairros (<i>Juma Adelino - Bairro Pitimbine</i>) Quanto aos DUATs é um ponto muito importante porque maior parte de nós, tem terrenos, que não estão legalizados (<i>Benilde Feliciano Gaita - Bairro Napai</i>) Para as pessoas que forem afectadas por obras do projecto vai ser muito bom que sejam ajudadas em material ou construção de uma casa de banho para evitar que as pessoas recebam dinheiro e não realizem a actividade desejada. (<i>Benilde Feliciano Gaita - Bairro Napai</i>) Hoje o projecto está sendo divulgado e é bem recebido, o que resta é o trabalho para nós, os chefes dos bairros, de sensibilizar a nossa população, que teremos este projecto futuramente sem usar medidas administrativas (de reassentamento) para que não haja barreiras na sua execução e as pessoas adiram voluntariamente. (<i>João Valentim - Chefe do Bairro Napai</i>) Em resposta a pergunta de Manuel Chiúre (SDPI-Tec. Ambiente) “Agradecia de ouvir neste fórum o pronunciamento da comunidade em concordar ou não concordar no caso de haver necessidade em doar parte da sua terra para dar espaço ao projecto”. Os participantes concordam.	Já contemplado no QPR
Falta de casas melhoradas	Pedimos que nos ajudem com a construção ou melhoramento das nossas casas que são precárias (<i>Juma Adelino - Bairro Pitimbine</i>)	Adicionado no QGAS (secção 4.1.4)
Falta de equipamentos sociais e infraestruturas	No Bairro Nacate Falta de vias de acesso, escolas, energia, mercado, hospital, latrinas, campos desportivos (<i>Maria Madalena Simao, Simão Cumar, Raul Lipula, Inácio Saquina - Chefe do Bairro</i>) No Bairro de Pitimbine falta hospital (<i>Juma Adelino</i>). A estrada Pititmine à Palavala, em construção, deveria ser alargada para permitir a passagem de viaturas (<i>Juma Adelino</i>) No Bairro de Napai falta escolas, escolinhas, energia, mercado, drenagem, água, campos desportivos. Tem havido queda de	Adicionado no QGAS (secção 4.1.4)
	postos de energia (<i>Benilde Feliciano Gaita, João Valentim- Chefe do Bairro, Walina Ali, Tahate Antonio- Adjunto Chef. Bairro</i>)	

Beneficiários	Os bairros têm muitas mulheres viúvas que precisam de ajuda (<i>Maria Madalena Simao - Bairro Nacate</i>) Em relação à selecção das pessoas vulneráveis, em todos bairros temos o pessoal da INAS e acreditamos que os mais necessitados serão bem identificados (<i>Benilde Feliciano Gaita - Bairro Napai</i>) Há crianças órfãs ou abandonadas que precisam de uma casa, para qua a criança mais velha tome conta das restantes (<i>Manuel Mario - Bairro Nacate</i>) O projecto não deve parar nestes bairros, deve ser expandido para mais bairros (<i>Machude Alberto - presidente do Bairro Pitimpine</i>)	Categorias de indivíduos vulneráveis já consideradas no QGAS Participação de técnicos do INAS na identificação de indivíduos vulneráveis, adicionado no QGAS (secção 5.2.3.1.3)
Oportunidades de trabalho	Vai ser muito bom que seja priorizada a contratação da mão-deobra local, porque dá mais ânimo aos residentes. Não há necessidade de o empreiteiro trazer serventes de Pemba, Nampula ou Maputo (<i>João Valentim - Chefe do Bairro Napai</i>)	Adicionado no PGMO (secção 7.2)
Património cultural	É importante que haja colaboração de todos durante a fase de localização das infraestruturas, nomeadamente na identificação de lugares de culto, cemitérios e outros (patrimónios culturais), que o município não conhece. Dai que urge a necessidade dos munícipes informem para que o projecto não pare durante a sua execução. (<i>Ângelo Agostinho John - Chefe do ambiente e saneamento Concelho Municipal</i>)	Já contemplado no QGAS.

4.2. Sumário das actividades de engajamento durante a implementação do Projecto

A mobilização para as obras de empreitadas no âmbito do PDUNM tiveram início em Março de 2023 nos municípios de Pemba, Nampula e Nacala e em Junho do mesmo ano no município de Montepuez⁵.

Nos municípios de

(quick wins, actualização do GRM, abril de 2024 – introdução dos novos PCMs e Build change, reunião de CRW 24 de marco 2025)

⁵ Constantes alterações

Actualizacao do MGR – tabela com data, numero de participantes, sexo e comentarios

4.3. Sumário das actividades de engajamento no âmbito dos fundos adicionais

4.4. Sumário das necessidades, métodos instrumentos e técnicas para engajamento das partes interessadas

No sentido de engajar as PIs ao longo do processo de implementação do PDUNM, o projecto envolveu e irá continuar a envolver e fornecer informações suficientes para as PIs de uma maneira apropriada que vá de encontro as suas especificidades e interesses incluindo, por exemplo, o esclarecimento em relação aos riscos e impactos do projecto e o potencial ambiental e social.

Um conjunto variado de métodos e técnicas de engajamento estão e uso para: estabelecer e fortificar o relacionamento com as PI; recolher e divulgar informações pertinentes às PI; consulta e auscultação as PIs. A metologia a ser definida tomou e deverá em conta os aspectos sociais e culturais locais com o propósito de forma eficaz e efectivamente envolver as PI. As técnicas usadas são as seguintes:

- **Encontros formais** - apresentação de informações do projeto para as PI; permitir que o grupo comente e conceda opiniões; construir uma relação aprofundada e impessoal com as PIA; divulgação de informações técnicas; gravar discussões.
- **Reuniões públicas** – Apresentação de informações do PDUNM para um grande grupo de PI, especialmente comunidades directamente, permitir que o grupo possa fornecer pontos de vista sobre aspectos do PDUNM que constituam preocupação, construir relacionamento com as comunidades, distribuição informações técnicas e não técnicas na forma mais clara possível, facilitar as reuniões com apresentações com linguagem clara e facilitar o entendimento com apresentações em PowerPoint e pósteres (elucidativos para envolvimento dos participantes iletrados), responder aos comentários e perguntas de forma mais clara possível e registar as discussões e participações.
- **Reuniões individuais** – com o intuito de buscar opiniões que permitam que as PI falem livremente sobre questões delicadas, como por exemplo representatividade das lideranças, violência baseada em gênero, compensações, entre outros aspectos.
- **Reuniões online** -
- **Grupos focais de discussão** – Compartilha de informações sobre o PDUNM, sobre o ciclo de vida do projecto e respectivas implicações, discutir os impactos sobre a expropriação, posse e/ou

propriedade terras e respectivas medidas de compensação; comunicação directa com agricultores e proprietários de bens nas áreas directamente afectadas pela implementação do PSU, partilha informações sobre o tempo de duração das obras e aspectos relacionados, nomeação e articulação com pontos focais das comunidades.

- **Folheto sobre o projecto** – Constando breve informação específica sobre o PDUNM com actualizações regulares, como por exemplo para divulgação e gestão do Mecanismo de Dialogo e Reclamações - MDR.
- **Website do FFU, FH** – Através das páginas do FFH, FP apresentar informações sobre o PDUNM com actualizações regulares, divulgar o ESIA, o Plano de Gestão Ambiental e Social – PGAS, o Quadro de Política de Reassentamento - QPR e outra informação e documentação relevante.
- **Órgãos de informação** – Usar os órgãos de informação como a televisão nacional, a Televisão de Moçambique, a rádio nacional, a Rádio Moçambique e rádios comunitárias locais (sempre que se fizer necessário) para divulgação de informações sobre o PDUNM.
- **Uso de correspondências electrónica e comunicação telefónica** – Distribuição de informação funcionários públicos e do governo nacional provincial e distrital pertinentes, de ONGs, organizações / agências pertinentes. Irá também ser usada para cartas formais para convite as PI para as reuniões e acompanhamento incluindo a divuogacao/esclarecimento de informação através da linha verde do Projecto.

4.7. Estratégia proposta para incorporar visões de grupos vulneráveis

Ao nível da UGP central e provincial incluindo as equipa técnicas municipais de cada município, e as lideranças e pontos focais locais e comunitárias a nível das comunidades, foram criados mecanismos que garantam que mulheres, idosos, crianças chefe de famílias, PDIs outros grupos marginalizados e vulneráveis participem dos processos consultivos e que suas opiniões e dúvidas sejam tomadas em conta. Para o efeito, além de consultas gerais à comunidade, reuniões específicas com grupos vulneráveis, em grupos focais de discussão, foram e deverão continuar a serem realizadas, pois as pessoas em seus grupos de pares tendem a ser mais abertas e francas nas reuniões de consulta exclusivamente limitadas a seus pares.

Tendo em vista a promoção da igualdade e equidade de participação de gênero, é muito importante envolver as mulheres em grupos de mulheres de forma contínua ao longo do ciclo de vida do projecto. Devem ser incentivadas discussões de mulheres expressando suas preocupações e contribuindo no processo de tomada de decisão em questões diversas tais como subsistência, receptores sensíveis, infraestruturas comunitárias, representatividade, etc em diferentes fóruns de discussão sejam eles comunitários, locais, institucionais, governamentais, entre outros onde existe domínio masculino.

4.8. Metodologia de participação

As Partes Interessadas (PI) serão identificadas antes mesmo do início dos estudos de viabilidade para a elaboração dos projectos executivos e documentos de concurso nas respectivas subcomponentes de cada

uma das componentes do Projecto. Deste modo, os Termos de Referência (TdR) para estes estudos incluirão elementos de guia aos consultores para (i) identificação e determinação de forma preliminar as PI, (ii) compreender suas necessidades e expectativas de engajamento, suas prioridades e objetivos em relação ao Projecto; e (iii) garantir o envolvimento de todas as PI no ciclo de vida do projecto. Essas informações são então usadas para adaptar o engajamento a cada tipo de PI ao longo da implementação das actividades.

Como parte desse processo, é particularmente importante identificar os indivíduos e grupos que podem ter mais dificuldade para participar e aqueles que podem ser afectados de forma diferenciada ou desproporcional pelo projecto devido à sua condição de marginalizados ou vulneráveis.

No âmbito da implementação do PDUNM há necessidade de desenvolvimento do Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI) por ordem a:

- Determinar quem são as PIs, compreender suas necessidades e expectativas de engajamento e suas prioridades e objetivos em relação ao Projecto. Estes aspectos irão, por sua vez ser usados para criar formas de engajamento que acomodem cada tipo de PI, como por exemplo identificar indivíduos e grupos que podem achar mais difícil participar por serem afectados pelo projecto de forma diferenciada ou desproporcional devido à sua condição de marginalização ou estado de vulnerabilidade;
- Entender como cada parte interessada percebe ser afectada/beneficiária por forma a que o engajamento possa ser adaptado no sentido de informar e compreender seus pontos de vista e preocupações de maneira adequada;
- Todos os processos de divulgação e consulta das informações sejam tão inclusivos quanto possível no sentido de garantir que em todas sessões de divulgação de informação as PI se beneficiarão do projecto onde as mulheres, crianças chefes de família, PDIs, idosos e outros grupos vulneráveis não sejam excluídos do processo.

O PEPI, constitui um plano através do qual a identificação e engajamento das PI é contínuo e, uma vez iniciado, são e continuarão sendo identificadas as PI uma vez que:

- Várias categorias de PIs que podem ser afectadas pelo PDUNM;
- Várias categorias de PIs que possam estar interessadas no PDUNM;
- Indivíduos, grupos e organizações específicas dentro de cada uma dessas categorias, levando em consideração a área geográfica e a área de impacto directo do projecto sobre a qual pode causar impactos ao longo do ciclo de vida do projecto incluindo a natureza dos impactos que podem surgir e consequentemente as entidades (locais, administrativas, nacionais, organizações não governamentais, comerciais, académicas e de pesquisa e outros) que possam ter interesse nas questões do PDUNM.

Assim, a classificação do impacto do projecto, tendo em conta aspectos como sua influência, extensão da mesma ditam o alargamento no engajamento das PI: quanto maior a extensão da influência do projecto maior o envolvimento das PI e consequentemente maior a necessidade de seu engajamento. Todo o engajamento deve prosseguir com base em métodos local e culturalmente aceitáveis e apropriados para cada um dos diferentes indivíduos e grupos de PIs visadas.

Deste modo, constituem Pls, no Projecto, todas as pessoas e grupos de pessoas com interesse no projecto e/ou com capacidade para influenciar os resultados do projecto, instituições, organizações que são directa ou indirectamente afectadas pela intervenção que irá ocorrer no âmbito da implementação do PSU.

No presente projecto, a identificação das Pls relevantes foi realizada com base no objectivo geral definido no âmbito do PDUNM e tendo em conta todos os aspectos anteriormente referidos. As Pls no contexto do projecto estão categorizadas de forma estratificada por grupos de interessados por nível. A tabela abaixo apresenta a categorização das Pls no âmbito do PDUNM.

A identificação de Pls por componente se encontra apresentada na tabela abaixo.

Tabela 7. Partes Interessadas relevantes identificadas no âmbito da implementação do PDUNM nos quatro municípios envolvidos por componente

Componente do Projecto	Partes interessadas
Componente 1. Infraestruturas Urbanas e Serviços básicos	Pessoas directa e indirectamente afectadas (nos bairros municipais), instituições governamentais que participam na implementação do projecto a diferentes níveis, etc e instituições que influenciam o sucesso da implementação do projecto nomeadamente OCB, OSC, media, instituições das ONU, empreiteiros, prestadores de serviços diversos
Componente 2. Melhoria da Habitação e Regularização Fundiária	Pessoas directa e indirectamente afectadas (nos bairros municipais), instituições governamentais que participam na implementação do projecto a diferentes níveis, etc e instituições que influenciam o sucesso da implementação do projecto nomeadamente OCB, OSC, media, instituições das ONU, empreiteiros, prestadores de serviços diversos
Componente 3. Reforma da Política Urbana e Fortalecimento Institucional	Os municípios envolvidos na implementação do Projecto (Pemba, Montepuez, Nampula e Nacala Porto), com igual envolvimento das respectivas autoridades administrativas provinciais (Governos e Serviços Províncias da Província) e distritais (Administrações e Serviços Distritais), equipas técnicas municipais envolvidas na implementação do Projecto, UGP a nível central e provincial
Componente 4. Apoio a Implementação do Projecto	UGP central e provincial, equipas técnicas provinciais
Componente 5. Componente de Resposta a Emergências de Contingência (CERC)	Instituições do GdM beneficiárias dos fundos do CERC para situações de emergência em Moçambique, nomeadamente instituições governamentais e públicas

4.9. Diferenças de engajamento durante a implementação PEPI do Projecto e engajamento actualizado (financiamento adicional)

5. Recursos e responsabilidades para implementação das actividades

5.1. Arranjos e recursos para implementação

Recursos humanos e financeiros são necessários para a implementação bem-sucedida das atividades de engajamento das partes interessadas, em todas as fases do Projecto. A UGP terá

especialistas qualificados em salvaguardas ambiental, social, género e violência baseada no género, que serão responsáveis por garantir a implementação eficaz do plano de engajamento das partes interessadas e reportarão ao coordenador do Projecto, que por sua vez irá compartilhar o referido relatório com o MOPHRH/FFH, FP, MTA.

A UGP central terá nos municípios (Nampula, Nacala Porto, Pemba e Montepuez), especialistas de salvaguardas ambiental e social que assegurarão o bom desempenho e implementação do PEPI e outros instrumentos de salvaguardas ambientais e sociais do Projecto. Os municípios irão colaborar através de pontos focais de salvaguardas previamente treinados para o efeito.

O orçamento para a implementação do PEPI está apresentado na Tabela 8 abaixo e será actualizado em função do desenvolvimento da avaliação social no âmbito do Projecto. Os especialistas de salvaguardas estão inclusos no orçamento geral do Projecto.

Tabela 8. Orçamento para implementação do PEPI

Nº	Item da despesa	Estimativa do orçamento total (USD)
1	Capacitação em comunicação e engajamento comunitário	180.000,00
2	Comunicação, sensibilização, consultas e campanha de consciencialização e de engajamento das partes interessadas incluindo reuniões e outros eventos	75.000,00
3	Anúncios nos medias (rádios, jornais, TV)	25.000,00

4	Transporte, e apoio para a participação dos vulneráveis	25.000,00
Nº	Item da despesa	Estimativa do orçamento total (USD)
5	Produção de material para disseminação	20.000,00
6	Contingência	10.000,00
	Total	335.000,00

5.2. Funções e responsabilidades

A responsabilidade geral pela implementação do PEPI é da coordenação geral do Projecto, através da UGP (equipa de salvaguardas ambiental e social central e local). A equipa de salvaguardas do nível central deve criar e gerir uma base de dados das partes interessadas para todo o Projecto. Por outro lado, as equipas de salvaguardas ambiental e social a nível local, irão implementar o PEPI a nível da comunidade e apresentarão trimestralmente um relatório sobre suas actividades.

A nível da UGP a equipa de salvaguarda ambiental e social terá, mas não se limitará as seguintes tarefas:

- Desenvolver, implementar e monitorar o PEPI e PCAS;
- Gerir o Mecanismo de Diálogo e Reclamações;
- Interagir com as partes interessadas através de consultas, sensibilizações e outras formas de comunicação;
- Identificar proactivamente os riscos e oportunidades das partes interessadas do Projecto e informar a coordenação da UGP para seguimento;
- Reportar e acompanhar a gestão sobre quaisquer medidas corretivas necessárias na implementação do PEPI e o fecho satisfatório dos casos do MDR;
- Assegurar a capacitação em comunicação e engajamento comunitário de facilitadores (homens e mulheres) em cada cidade.

O Anexo 1, ilustra a responsabilidade das partes interessadas e será continuamente actualizado de acordo com a evolução da implementação das actividades do Projecto.

6. MECANISMO DE DIALOGO E RECLAMAÇÕES

Os conflitos resultam geralmente de má comunicação, inadequação ou falta de consulta, fluxo inadequado de informações precisas, ou restrições que podem ser impostas às pessoas através da implementação de actividades do Projecto. A abertura ao diálogo e a existência de conhecidos canais para apresentação e resolução transparentes e comunicativa de reclamações é um importante instrumento para prevenção de conflitos e obtenção de colaboração das comunidades na contribuição para os objectivos de desenvolvimento do Projecto.

O FFH,FP dispõe de um Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR) autónomo desenvolvido para o Projecto e outras actividades/projectos do FFH,FP com acesso livre directo e através de plataforma online⁶, linha telefónica grátis – a linha verde, caixa de reclamações e envolvimento presencial de base das lideranças e comunidades locais para atender as necessidades do Projecto.

6.1. Descrição do mecanismo de queixas e reclamações

O MDR é um instrumento que é amplamente usado ao longo da implementação do PEPI. Este, estabelece um conjunto de etapas a serem tomadas no sentido de gerir todo o processo de resolução de queixas e reclamações apresentadas, incluindo o papel de diferentes intervenientes envolvidos e prazos para o alcance de uma decisão sobre a reclamação/queixa apresentada (vede anexo 2).

Dentre os tipos de queixas e reclamações que podem as PI e Afectadas (PI&As) apresentar incluem, mas não estão limitados a:

- Impactos negativos dos subprojectos nas comunidades
 - Perdas financeiras,
 - Danos físicos e incômodo de construção e/ou das actividades operacionais do projecto;
- Riscos de saúde e segurança;
 - Circulação perigosa de veículos de obras;
 - Emissão de fumos e poeiras da maquinaria e veículos de obras
 - Interferência com caminhos de circulação usados pelas comunidades
- Impactos negativos sobre o meio ambiente em redor;
- Comportamento inaceitável por parte da equipa ou funcionários da empreitada, incluindo:
 - Desrespeito as normas culturais locais;
 - Violência Baseada em Género (VBG);
 - Abuso sexual.

Contudo, é importante referir que este mecanismo irá seguir um único processo, e que as PI&As) devem estar a par de que todas as queixas apresentadas, independentemente da fase ou actividade do subprojecto a ser implementado deverão seguir as mesmas etapas para resolução.

MDR no âmbito do engajamento das PI&As tem como fim promover o envolvimento das PI&As através da consciencialização da existência de formas de apresentação de queixas e reclamações do processo de implementação do projecto ao proporcionar às PI&As o acesso a um mecanismo justo e transparente para apresentar uma inquietação, fazer uma queixa ou reclamação e obter uma reparação ou procurar uma resolução de qualquer litígio que possa surgir devido às actividades do Projecto, sem custos ou medo de represálias.

⁶ A plataforma online do mecanismo está disponível através do link <https://www.infordata.co.mz/fnds/pontofocal.php> e também através do email dedicado mdr@pdunm.co.mz.

O MDR garante que as PIAs ao nível do projecto estejam cientes das formas existentes para fazer uma reclamação ao projecto e, este deve ser utilizado regularmente no processo desde o início. O nível do engajamento das PIs, é deste modo, também medido pela abertura na gestão de queixas e reclamações que surgem ao longo do ciclo de vida do projecto.

Os intervenientes na implementação do PEPI, nomeadamente líderes comunitários, especialistas das salvaguardas ambiental e social das UTM, especialistas das salvaguardas ambiental e social central da UIP e outros intervenientes que possam especificamente ser apontados ao nível da implementação dos subprojectos, desempenham um papel fundamental no envolvimento das PI&As. Este fórum de intervenientes, devem garantir, nos encontros periódicos para planificação das actividades para o envolvimento das PI&As no projecto, (i) a implementação de uma visão uniforme do envolvimento das PI&A em todo o processo, e (ii) devem também ser avaliados o alinhamento destas actividades com os objectivos e metas das PI&As e do Projecto.

Uma das principais actividades do fórum de intervenientes é a gestão do MDR (i) deliberar sobre questões complexas e reclamações das partes interessadas que foram apresentadas ao longo do ciclo do Projecto, e (ii) encontrar colectivamente soluções adequadas, procurar resultados construtivos e, quando pertinente, formular respostas em nome do Projecto para serem comunicadas às partes interessadas apropriadas. De uma forma geral, o fórum de intervenientes no PEPI monitora se as equipas responsáveis por abordar as preocupações das PI, abordam-nas adequadamente.

6.2. Processo de Diálogo, Queixas e Reclamações

Como acima foi referido, o objetivo da preparação de um MDR é o de registrar, dar acompanhamento e resolver de forma rápida e transparente todas as queixas e reclamações feitas pelas PI&As que venham a surgir durante a fase de implementação do PDUNM, sem custos, nem discriminação e, incluindo quaisquer questões e/ou problemas operacionais futuros que tenham o potencial de ocorrerem durante a fase de implementação.

O MDR é preparado para funcionar dentro das estruturas legais e culturais existentes, proporcionando uma oportunidade adicional para resolver queixas no nível local do projecto. Os principais objetivos do MDR são:

- Registrar, categorizar e priorizar o tratamento das queixas;
- Resolver as queixas e reclamações por meio de consulta a todas as partes interessadas e envolvidas e dar o feedback sobre as soluções alcançadas; e
- Caso não sejam alcançadas soluções (satisfatórias) em determinado nível, encaminhar à autoridade competente no nível a seguir.

O MDR, dentro dos quadros legais e culturais existentes, irá abarcar três níveis de resolução de queixas e reclamações, nomeadamente nível da comunidade, ao nível do projecto e ao nível judiciário moçambicano. Os detalhes de cada um desses componentes são descritos a seguir.

Qualquer pessoa ou grupo que se sentir de algum modo directa ou indirectamente prejudicado pelas acções das obras de construção, pode apresentar sua reclamação.

Para o efeito de diálogo e de registo de queixas e reclamações, estas devem ser realizados através dos seguintes meios:

- Formulários apropriados, através de um livro de registo de reclamações colocado em lugares determinados (caixas) de acesso do queixoso /reclamante;
- Na forma de nota/carta e colocado em lugares determinados (caixas) de acesso dos queixoso /reclamantes;
- Notas registadas pelo Ponto focal do Projecto no bairro, em resultado de queixas apresentadas oralmente – com testemunhas e anuência das autoridades locais e, depositadas nos lugares determinados (caixas) de acesso dos queixoso /reclamante;
- Notas registadas das chamadas telefónicas obtidas da linha verde ou do contacto do ponto focal⁷ apontado para a recepção de queixas que posteriormente serão formalmente registadas e depositas em lugares determinados (caixas) de acesso dos queixosos /reclamantes;
- Notas tomadas/registadas em encontros periódicos de interação entre a comunidade e o Projeto.

Os mecanismos acima apontados deverão ser submetidos através dos seguintes canais de captação de queixas e reclamações:

1. **Linha verde**, gerida somente pela UGP central e provincial. Este número foi e tem sido tornado público nas sessões de consulta pública, nas rádios comunitárias, nos encontros de grupos focais. A linha telefónica estará disponível de Segunda a Sexta-feira, nos seguintes horários: Segunda a Sexta-feira: das 08:00 às 16:00 horas;
2. **Livros de queixas e respostas e caixas de queixas e reclamações** através do preenchimento livre dos livros de reclamações/queixas e ainda notas/cartas escritas. Estas deverão ser depositadas nas caixas de reclamações afixadas nas sedes de todos os bairros abrangidos e junto ao Município e ainda nas instalações provinciais do FFH,FP. As caixas são abertas semanalmente (em dias marcados para o efeito) por uma equipa conjunta formada pelos membros do Fórum, Representante do Município, Representante do FFH, FP e da UGP central e provincial. (. As queixas/reclamações posteriormente são coletadas, fotografadas, gravadas digitalmente e devidamente arquivadas. Um relatório semanal, imediatamente a recolha das cartas /queixas deverá ser elaborado, assinado pelos participantes na abertura das caixas, partilhado por todos os intervenientes na gestão do sistema de queixas e reclamações e iniciado o protocolo de resolução das mesmas.
3. **Minutas/registos (actas) formalizados nos encontros com as comunidades**⁸
4. **Um endereço de eletrónico dedicado.**
5. **Encontros comunitários**, quer sejam Consultas Públicas, Grupos Focais de Discussão ou encontros comunitários para o efeito, a serem realizados entre a comunidade, seus representantes, o Ponto Focal e os especialistas ambientais e sociais. Nos encontros deverão ser registadas as actas dos encontros e, as queixas e reclamações nos formulários e entregues as cópias (canhoto) ao queixoso/reclamante;

⁷ Devidamente legitimado e autorizado

⁸ As actas das reuniões formais e informais com as comunidades constituem ponto de entrada de queixas e reclamações do mecanismos sugestões e reclamações.

O processo de encontra resumido na tabela abaixo:

Tabela 9: Canais de entrada e responsáveis

Grupo	Meio de submissão de queixas/ reclamações / sugestões	Canal de entrada de queixas/ reclamações/ sugestões	Responsável
Comunidades, cidadãos e outras Partes Interessadas	Formulários do livro de registo de reclamações	Caixa de reclamações	
	Cartas informais	Caixa de reclamações	Fórum Comunitário de Gestão de Queixas e Reclamações
	Via oral com registo formal (na forma de nota) pelo Ponto focal	Caixa de reclamações	Fórum Comunitário de Gestão de Queixas e Reclamações
	Acta de encontros periódicos com as comunidades/cidadãos e outras partes interessadas	Município /UGP	Fórum Comunitário de Gestão de Queixas e Reclamações / Município / PIU
	Linha verde / linhas telefónicas	UGP / Ponto focal	UGP / Ponto focal
	Endereço Electrónico	UGP	UGP

No seguimento para resolução das queixas e reclamações os procedimentos têm os seguintes princípios:

- Deve-se garantir que o MDR seja acessível e gratuito para qualquer queixoso ou reclamante;
- Medidas devem ser postas em prática para garantir que o MDR seja acessível a pessoas desfavorecidas, vulneráveis e marginalizadas;
- Deve-se privilegiar a solução da queixa ou reclamação entre as partes envolvidas no local onde a mesma tiver sido apresentada e, caso surjam dificuldades/ insatisfação, deve ser enviado a níveis mais elevados, sempre com conhecimento de outras PI&A nomeadamente das autoridades municipais ligadas ao projeto, representantes do FFH,FP provincial e da UGP a nível central;
- Reclamações e disputas devem, na medida do possível, ser resolvidas por meio de negociação e compromisso – o recurso à instituições externas de nível superior/tribunais de justiça deve apenas ser objeto de recurso se as negociações falharem nas fases anteriores;
- Todo o processo deve ser participativo, transparente e oportuno;
- Todas as reclamações devem ser tratadas como confidenciais e não devem ser tornadas públicas sem o consentimento do queixoso ou reclamante;
- O queixoso ou reclamante deve estar ciente do facto de que se sua queixa ou reclamação não for tratada nos termos do MDR estabelecido internamente dentro do projeto, pode recorrer ao fórum judicial.

6.3.Actividades de melhoria do MDR

Para tornar o MDR do projecto de acesso mais fácil e controle na gestão do processo de abertura

6.4. Ponto de situação das queixas e reclamações

6.3.2. sdfasdf

7. Engajamento no âmbito da componente de Regularização Fundiária

No que consiste a Regularizcao Fundiaria

Como vai ser feito o engajamento no âmbito destas actividades

Quem serão os envolvidos (implementadores: internos, médios, externos e PIAs)

8. MONITORIA E REPORTE

8.1. Sumário de responsabilidades de implementação de monitoria e reporte incluindo indicadores

No processo de monitoria, o progresso é um aspecto bastante crítico para o sucesso da implementação do PEPI. O objectivo específico do processo de monitoria é o de garantir que todas as actividades previstas

para o engajamento e envolvimento das PI&A no projecto sejam cumpridas e verificadas a todos os níveis e fases do ciclo de implementação do projecto. No PDUNM, a monitoria constitui um processo contínuo, e esta alinhado com os objetivos dos mesmos. O monitoramento do processo de engajamento das PI&As permite avaliar a eficácia do respectivo processo.

Como acima foi referido, os especialistas em salvaguardas sociais das UTM e da UGP central e provincial incluindo a área de monitoria e avaliação do Projecto são responsáveis por coordenar a monitoria da implementação do PEPI

A monitoria e os relatórios incluirão informação sobre implementação do PEPI e outros instrumentos de salvaguardas ambientais e sociais.

O Projecto irá estabelecer um sistema de monitoria participativo com base em indicadores de progresso através de acompanhamento comunitário das fases de construção das obras bem como aspectos sociais. Além disso, o Projecto irá envolver as partes afectadas, reunindo suas observações e contribuições e envolvendo-as em discussões de missões externas e de Monitoria e Avaliação. Portanto, os indicadores sociais e ambientais poderão incluir:

- Grau de satisfação com a obra, com o comportamento dos trabalhadores e outras pessoas relacionadas com o Projecto
- Incidentes e riscos ambientais (inundação, erosão e outros impactos causados por mau desenho/execução da obra)

A coordenação do Projecto irá monitorar o PEPI de acordo com os requisitos do Acordo Legal e do PCAS, incluindo mudanças resultantes no desenho do Projecto ou outras circunstâncias que requeiram ajustes do PEPI e PCAS.

São considerados indicadores de referência para o acompanhamento das actividades de engajamento das PIs, de maneira trimestral e semestral a serem realizadas de forma coordenada pelos especialistas de salvaguardas sociais tanto das UTM's como central da UGP, bem como para em caso de auditoria interna e externa anual caso sejam solicitadas. A tabela abaixo apresenta os indicadores de referência a serem tomados em conta na monitoria de implementação do plano de engajamento das PIs.

As acções de monitoria abaixo serão realizadas para os interesses das partes interessadas, de acordo com o desempenho ambiental e social do Projecto:

- Condução do engajamento das partes interessadas de forma consultiva com base no PEPI;
- Recolha das contribuições das partes interessadas sobre o desempenho ambiental e social do Projecto numa base trimestral;
- Revisões anuais da conformidade com os requisitos do contrato legal, incluindo outros instrumentos de salvaguardas;
- Quando aplicável e conforme estabelecido no PEPI, envolver as partes interessadas, para complementar ou verificar as informações de monitoria.

A tabela abaixo apresenta os indicadores de monitoria para o PEPI.

Tabela 10. Indicadores de monitoria do PEPI do PDUNM

Actividade	Indicador preferencial	Intervenientes			Nível de engajamento				Grau de realização em relação ao planificado		
		Base (líderes locais)	Intermédio (Consultor/Empreeitada/UTM)	Salvaguadas (UTM/Central)	Individual	Local (lideranças locais e comunitário)	Grupo Focal de Discussao	Público	Aceitavel	Bom	Muito bom
Encontros de divulgação e mobilização realizados	Número de encontros realizados										
Encontros de avaliacao de actividades de engajamento											
Mecanismos de Queixas e Reclamação	Número de queixas apresentadas e resolvidas no nível 1										
	Número de queixas apresentadas e resolvidas no nível 2										
	Número de queixas apresentadas e resolvidas no nível 3										
	Número de queixas tramitadas para tribunal										

8.2. Envolvimento das Partes Interessadas em actividades de monitoria

O monitoramento e a avaliação do processo de envolvimento e gestões das PIs são bastante importantes para garantir que o projecto seja capaz de responder aos problemas que possam surgir de modo a permitir que alterações aos planos do projecto, cronogramas e as actividades no âmbito do engajamento das PI&A possam ser realizadas e ao mesmo tempo para torná-las mais eficazes. Um conjunto de compromissos e/ou actividades concorrem positivamente para o sucesso do engajamento, nomeadamente:

- Abordagens devidamente definidas e transparentes em relação a todas as actividades no âmbito do PEPI para promover o envolvimento efectivo das PIs;
- Ter em conta a inclusão efectiva dos diferentes grupos (mulheres, idosos, vulneráveis, PDIs, entre outros) nas interações com PIs;
- Mobilização de recursos suficientes para realizar o engajamento de todos os intervenientes directos e indirectos no PDUNM incluindo as identificadas no âmbito do QPR e o QGAS;
- Retorno das PIs em relação ao PEPI deve demonstrar confiança no PDUNM.

8.3. Retorno da comunicação às Partes Interessadas

Os resultados dos engajamentos das PIs serão informados regularmente às comunidades abrangidas pelo projecto. Os principais meios de comunicação serão principalmente através das estruturas locais (lideranças) reconhecimento local e os media social pelo seu amplo alcance. Além disso, actividades específicas de engajamento das PIs levadas a cabo pelos diferentes intermediários nomeadamente a UGP central e provincial e as UTMs afectos deverão ser relatados internamente e de forma coordenada. Por sua vez, estes mesmos intervenientes são responsáveis em relatar os resultados às comunidades.

ANEXOS

ANEXO I – RESPONSABILIDADE DAS PRINCIPAIS PARTES INTERESSADAS

Responsabilidades das principais partes interessadas

INSTITUIÇÃO	RESPONSABILIDADES
GOVERNO E INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DO NÍVEL CENTRAL	
Ministério das Obras Publicas Habitação e Recursos Hídricos/ Fundo para o Fomento de Habitação, Fundo Público (MOPHRH/FFH,FP).]	Promover e implementar a melhoria das condições de habitabilidade, qualidade e resiliência de habitações precárias; Promover e implementar as infraestruturas urbanas; Promover, coordenar, monitorar e avaliar o Projecto; Desenvolver a coordenação e concertação interministerial e interinstitucional, para implementação do Projecto.
Ministério da Agricultura e Desenvolvimento Rural/ Fundo de Desenvolvimento Sustentável (MADER/FNDS)	Apoiar o Projecto na fase de preparação; Apoiar o FFH nas aquisições durante a preparação do Projecto; Apoiar o FFH na preparação dos Instrumentos Ambientais e Sociais (IAS) do Projecto; Capacitar o FFH na gestão financeira, aquisição e salvaguardas durante o arranque do Projecto.
Ministério de Economia e das Finanças (MEF)	Entidade receptora dos fundos do Projecto. Celebrar os cordos de financiamento com o banco Mundial. Facilitar o desembolso dos recursos financeiros do Projecto.
Ministério da Terra e Ambiente (MTA)	Dar assistência ao Projecto em questões relacionadas com o planeamento do território e administração da terra. Fazer o licenciamento ambiental das actividades do Projecto. Fiscalizar e monitorar as normas de uso e aproveitamento da terra.
Ministério de Saúde (MISAU)	Dar apoio técnico, certificar e autorizar a instalação de infraestruturas de saúde; Dar apoio ao Projecto matérias de saúde publica (Covid-19; HIV-SIDA e outros).
Ministério de Educação (MINED)	Dar apoio técnico, certificar e autorizar a instalação de infraestruturas de educação.
Fundo de Investimento e Património de Abastecimento de Água (FIPAG)	Dar apoio estratégico e de integração de políticas para a instalação de infraestruturas de abastecimento de água; Assistir o Projecto na integração e criação de sinergias com outras infraestruturas de água no município.

Electricidade de Moçambique (EDM)	Dar apoio técnico estratégico e de integração de políticas para a instalação de infraestruturas de distribuição de energia eléctrica; Assistir o Projecto na integração e criação de sinergias com outras infraestruturas de energia no município.
Administração de Infra-estruturas de Água e Saneamento (AIAS)	Dar apoio técnico estratégico e de integração de políticas para a instalação de infraestruturas de drenagem e saneamento; Assistir o Projecto na integração e criação de sinergias com outras infraestruturas de drenagem e saneamento no município.
Instituto de Formação Profissional e Estudos Laborais Alberto Cassimo (IFPELAC)	Planificar as capacitações e/ou formações de mão de obra local para o Projecto. Definir critérios de certificação de mão de obra para o Projecto
Instituto Nacional de Acção Social (INAS)	Integrar nas actividades das Delegações Provinciais o apoio na interação com os beneficiários comunitários do Projecto.

GOVERNO E INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DO NÍVEL PROVINCIAL	
Secretaria de Estado na Província	Fazer o acompanhamento e monitoria de todas as fases de implementação do Projecto; Facilitar a implementação do Projecto.
Governo da Província	Fazer o acompanhamento e monitoria de todas as fases de implementação do Projecto; Facilitar a implementação do Projecto.
Agência de Desenvolvimento Integrado do Norte (ADIN)	Apoiar e monitorar a implementação do Projecto; Assistir o Projecto na integração com outros Projectos visando o alcance dos objectivos holísticos de desenvolvimento da região norte de Moçambique.
FIPAG	Dar apoio técnico, certificar e autorizar a instalação de infraestruturas de abastecimento de água.
EDM	Dar apoio técnico, certificar e autorizar a instalação de infraestruturas de distribuição de energia eléctrica.

ANEXO II – PROCESSO DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Passo 1: Entrada/ recebimento de reclamações

A entrada / recebimento por meio das caixas de reclamações colocadas nos locais previamente apontados e linhas telefónicas existentes (linha verde).

Província	Município	Bairro	Localização das caixas
Cabo Delgado	Montepuez	Pitimpine	Sec. do Bairro Pitimbine, município de Montepuez
		Napai	Sec. do Bairro Napai município de Montepuez
		Nacate	Sec. do Bairro Pitimbine município de Montepuez
	Pemba	Mahate	Sec. do Bairro Mahate Município de Pemba Delegação do FFH,FP
		Chiuba	Sec. do Bairro Chuiba Área do Quick Win
Nampula	Nampula	Muatala	Sec. do Bairro Muatala Município de Nampula Delegação do FFH
		Muhahiviri	Sec. do Bairro Muatala Município de Nampula
	Nacala	Ontopaia	Sec. Do Bairro Ontupaia Município de Nacala
		Mathapué	Sec. Do Bairro Mathapué Município de Nacala

Passo 2: Registo e categorização

Após a recepção das queixas, o procedimento para abertura das caixas as partes envolvidas na gestão das mesmas – o ponto focal, os representantes do FFH,FP e do Município irão proceder com abertura das caixas de reclamações.

O registo e categorização das queixas, reclamações e sugestões ira ser em duas perspectiva, nomeadamente:

- Procedente:
 - o Reclamações gerais relativas ao não cumprimento das medidas definidas nos instrumentos A&S, incluindo dos instrumentos de gestão, ou contra as equipas dos projectos ou membros da comunidade.

- o De Trabalhadores/ colaboradores do projecto para questões relacionadas as condições de trabalho, de tratamento com supervisores e empresas e questões contratuais.
- o Casos de VBG/EAS/AS que envolvam comunidades, trabalhadores ou quaisquer outros relacionados ao projecto.
- Não procedente:
 - o Reclamações sem relação com os projectos.
 - o As sugestões ou reclamações devem ser respondidas no tempo previsto máximo de 5 dias úteis.
 - o As sugestões ou reclamações devem ser registadas na base de dados do projecto todas as sugestões e reclamações feitas, mesmo que não estejam relacionadas com o projecto.

Passo 3: Confirmação/ resposta e encaminhamento

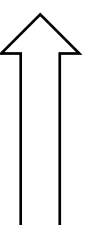
Aqui, é confirmada a recepção da queixa, notificado o queixoso / reclamante e, encaminhada as entidades/ estruturas com autoridade para a sua resolução.

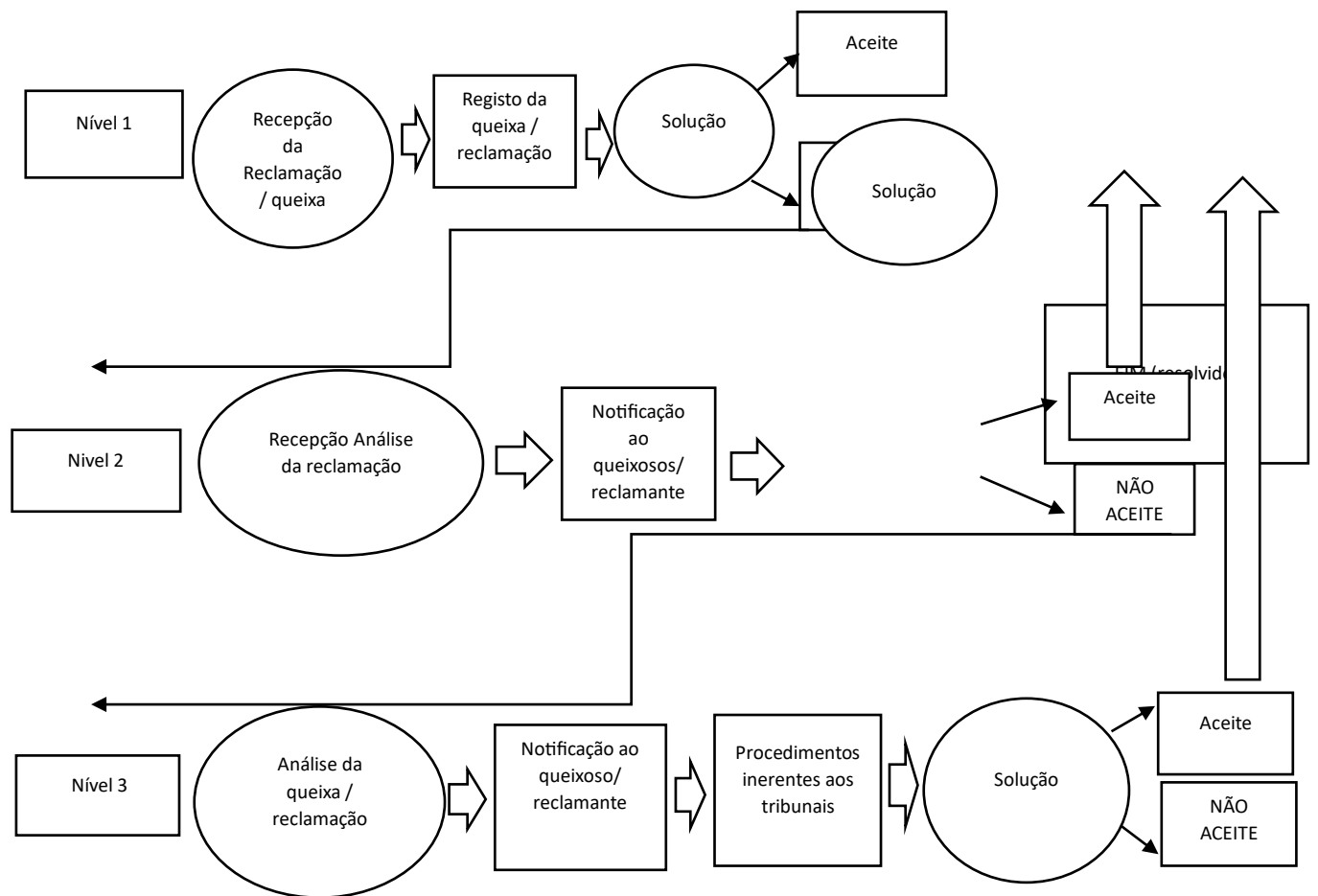
Passo 4: Investigação e/ ou resolução

Aqui, evidências relacionadas com as queixas/ reclamações são recolhida, ouvidos testemunhas entre outros aspectos, dando deste modo início ao processo de investigação e / ou resolução da queixa e / ou reclamação.

Passo 5: Conclusão/ seguimento das acções acordadas

O encaminhamento e o tratamento das queixas e reclamações devem seguir a estrutura proposta no fluxograma abaixo, cujas etapas estão devidamente detalhadas do ponto de vista do seu funcionamento.





Fluxograma 1. Fluxograma de gestão de queixas e reclamações

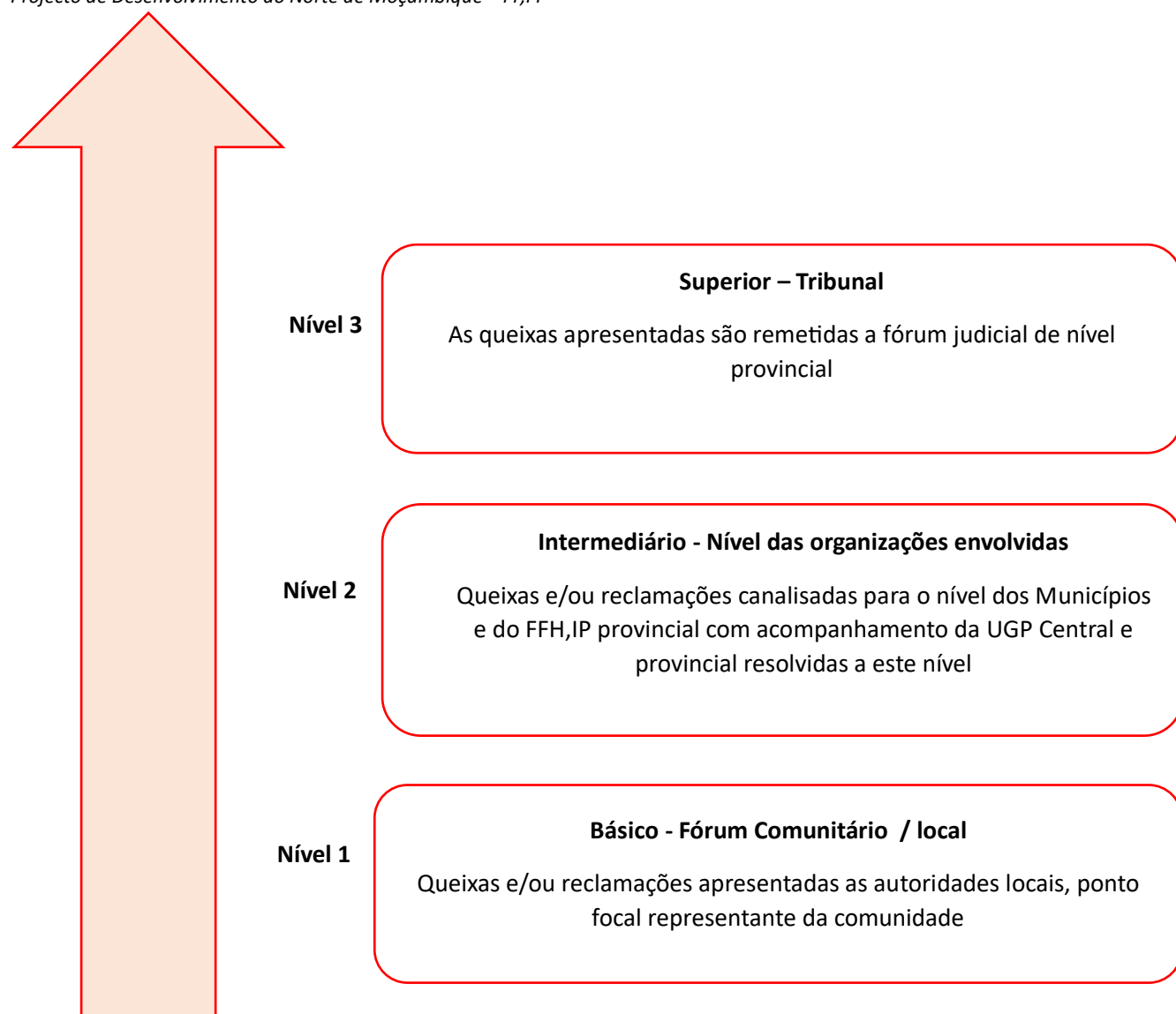


Figura 2. Níveis de apresentação de queixas e reclamações