

GOVERNO DA REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE SÃO  
TOMÉ E PRÍNCIPE  
MINISTÉRIO DO PLANEAMENTO E FINANÇAS

PROJETO SALVAGUARDANDO O ACESSO AOS  
RECURSOS FISCAIS E EDUCATIVOS EM SÃO TOMÉ E  
PRÍNCIPE (SAFER)  
P506269

PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES  
INTERESSADAS  
(PEPI)  
(Draft)

JUNHO 2024

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO .....	5
2. DESCRIÇÃO DO PROJECTO .....	5
2.1 ÂMBITO DO PROJECTO .....	Error! Bookmark not defined.
2.2 LOCALIZAÇÃO .....	5
2.3 COMPONENTES DO PROJECTO .....	5
2.4 AVALIAÇÃO DE RISCO DO PROJECTO.....	6
3. BREVE RESUMO DAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS .....	6
4. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS .....	8
4.1 PARTES AFECTADAS .....	8
4.1.1 GOVERNO CENTRAL E INSTITUIÇÕES PÚBLICAS .....	9
4.1.2 GOVERNO REGIONAL .....	9
4.1.3 PODER LOCAL.....	9
4.1.4 ESTUDANTES E PROFESSORES .....	9
4.2 OUTRAS PARTES INTERESSADAS.....	10
4.2.1 UNIDADE DE COORDENAÇÃO DO PROJECTO (UCP) E AGÊNCIA FIDUCIÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO DO PROJECTO (AFAP).....	10
4.2.2 ORGANIZAÇÕES NÃO-GOVERNAMENTAIS (ONG) E AGÊNCIAS.....	11
4.2.3 ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS, AGÊNCIAS DE PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO.....	11
4.2.4 ACADEMIA E ENTIDADES RELIGIOSAS .....	11
4.2.5 SINDICATOS.....	11
4.3. GRUPOS OU INDIVÍDUOS VULNERÁVEIS.....	11
4.4. SUMÁRIO DAS NECESSIDADES DAS PARTES INTERESSADAS .....	12
5. PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS .....	14
5.1. MÉTODOS DE ENVOLVIMENTO.....	14
5.2. ESTRATÉGIA PROPOSTA PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO.....	16
5.2.1 FORMATO DA INFORMAÇÃO E MÉTODOS DE DIVULGAÇÃO .....	16
5.2.2 COMUNICAÇÃO ESCRITA E VISUAL .....	17
5.2.3 COMUNICAÇÃO SOCIAL .....	17
5.3. ESTRATÉGIA PROPOSTA PARA CONSULTA.....	18
5.4. ESTRATÉGIA PROPOSTA PARA INCORPORAR A VISÃO DOS GRUPOS VULNERÁVEIS.....	22
5.5. CRONOLOGIA .....	23
5.6 FUTURAS FASES DO PROJECTO .....	24
6. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAR AS ACTIVIDADES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS .....	25
6.1. RECURSOS .....	25
6.2. GESTÃO DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	25
7. MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES (MRR) .....	26

<b>7.1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>26</b>
<b>8. MONITORIZAÇÃO E RELATÓRIOS .....</b>	<b>30</b>
<b>8.1. ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS NAS ACTIVIDADES DE MONITORIZAÇÃO.....</b>	<b>30</b>
<b>8.2. REPORTANDO DE VOLTA ÀS PARTES INTERESSADAS .....</b>	<b>31</b>

## Glossário

AFAP	Agência Fiduciária de Apoio ao Projecto
AS	Assédio Sexual
BM	Banco Mundial
EAS	Exploração e Abuso Sexual
ENCO	Empresa Nacional de Combustíveis
EMAE	Empresa de Água e Electricidade
ESRC	Classificação de Risco Ambiental e Social
ESRS	Sumário da Revisão Ambiental e Social (do inglês <i>Environmental and Social Review Summary</i> )
MECC	Ministério da Educação, Cultura e Ciências e
MIRN	Ministério das Infraestruturas e Recursos Naturais
MRR	Mecanismo de Resolução de Reclamações
NAS	Normas ambientais e Sociais
PEPI	Plano de Envolvimento de Partes Interessadas
PCAS	Plano de Compromisso Ambiental e Social
QAS	Quadro Ambiental e Social
RAP	Região Autónoma do Príncipe
SAFER	Projecto Salvaguarda do Acesso aos Recursos Fiscais e Educativos
STP	São Tomé e Príncipe
VBG	Violência Baseada no Género
UCP	Unidade de Coordenação do Projecto

## 1. INTRODUÇÃO

O projecto proposto de Salvaguarda do Acesso aos Recursos Fiscais e Educativos (SAFER) em São Tomé e Príncipe (STP) prestará apoio de emergência à prestação de serviços essenciais de educação pública no contexto de uma crise fiscal em curso. O projeto salvaguardará as despesas do sector da educação, apoiando simultaneamente a execução de actividades críticas no sector da energia que reduzirão o impacto orçamental do sector.

## 2. DESCRIÇÃO DO PROJECTO

### 2.1 Localização

O projecto terá uma cobertura geográfica que abrange todo o país, ou seja, os seis distritos da Ilha de S. Tomé (Água Grande, Cantagalo, Caué, Lembá, Lobata e Mé-Zóchi) e a Região Autónoma do Príncipe (RAP).

### 2.2 Componentes do Projecto

**Tabela 1: Componentes do projecto**

Componente	Descrição
<p>Componente 1. Financiamento de emergência para permitir a continuação do acesso a um ensino de qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Componente 1a – Pagamento dos salários do pessoal do sector da educação</li> <li>- Componente 1b – Despesas auxiliares das escolas</li> </ul>	<p>Esta componente contribuirá para financiar as despesas de funcionamento recorrentes específicas, incluindo os salários do pessoal do sector da educação. As despesas de funcionamento serão financiadas para manter a capacidade dos professores e das escolas para desempenharem as suas funções</p>
<p>Componente 2. Assistência técnica para apoiar o programa de estabilização fiscal do governo</p>	<p>Esta componente apoiará o compromisso do governo de melhorar a sustentabilidade do sector da energia e limitar o seu impacto negativo no programa fiscal e macroeconómico.</p>
<p>Componente 3. Gestão do projeto</p>	<p>Esta componente financiará os custos de funcionamento da Unidade de Coordenação do Projeto (UCP) no âmbito da Agência Fiduciária de Administração de Projectos (AFAP), incluindo o acompanhamento e a avaliação, as auditorias do projeto, a gestão dos riscos ambientais e sociais e outros custos operacionais necessários para a execução do projeto. A componente cobrirá também os custos de desenvolvimento de uma campanha de sensibilização e envolvimento dedicada aos riscos de</p>

	<p>EAS/AS ao nível das escolas, incluindo o apoio à aplicação do CdC a todo o pessoal escolar (professores, administrativos e outros funcionários) e o MRR sensível aos casos de EAS/AS em todas as escolas.</p>
--	--

### 2.3 Avaliação de Risco do Projecto

Os Especialistas em Desenvolvimento Ambiental e Social do Banco Mundial elaboraram um Sumário da Revisão Ambiental e Social (ESRS), que incluía informações sobre o tipo e o âmbito do projecto proposto, seus riscos e impactes; e a Classificação de Risco Ambiental e Social (ESRC) é considerada como Moderada.

A classificação de *risco ambiental* é considerada moderada. As actividades propostas não gerarão impactos ambientais adversos ou riscos substanciais para a população humana, e espera-se que os impactos previsíveis sejam temporários e reversíveis, de baixa magnitude e específicos do local. A classificação de *risco social* do projecto é considerada moderada. Prevê-se que o projecto tenha impactes sociais positivos, tanto a nível individual como ao nível da comunidade.

De acordo com as diretrizes do Quadro Ambiental e Social (QAS) do Banco Mundial, o projecto também conduziu uma avaliação de riscos relacionados com Violência com Base no Género (VBG), Exploração e Abuso Sexual (EAS) e Assédio Sexual (AS) e a classificação do nível de risco foi considerada substancial. Dado o contexto do projecto, recomenda-se um Mecanismo de Resolução de Reclamações (MRR) com procedimentos específicos para os casos de EAS/AS e um Plano de Acção de mitigação de riscos de EAS/AS.

## 3. BREVE RESUMO DAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Durante a preparação do projecto, foi realizada uma análise social sensível ao género para identificar os riscos sociais e os possíveis impactos do projecto. Como parte da análise social, foram estabelecidos grupos focais (GFs) entre estudantes, professores e pais de estudantes em São Tomé para investigar o ambiente escolar e familiar, a dinâmica de género e as questões de deficiência, bem como a selecção de possíveis grupos vulneráveis.

A análise social emergiu dos riscos sociais chave do projecto, que estão principalmente relacionados a: i) risco contextual institucional; ii) gravidez na adolescência, violência de género, deficiência e sensibilidade de trabalhar nessas questões e nos aspectos de mudança de comportamento.

Foi conduzido um mapeamento das partes interessadas, durante o mês de Junho de 2024, para identificar actores e instituições que podem influenciar positiva e negativamente o desenvolvimento do projecto.

Neste sentido, o mapeamento foi elaborado e o papel das partes interessadas identificadas, tendo em conta: (i) o empoderamento de raparigas; (ii) a qualidade e eficiência do sistema educativo; e (iii) a educação especial e inclusiva. Foi efectuada uma análise relativa à atitude frente aos três aspectos referidos acima, bem como o respectivo grau de influência das partes interessadas.

No âmbito do processo de consulta das partes interessadas, o Ministério da Educação realizará em São Tomé reuniões de grupo com representantes de um conjunto de entidades identificadas como partes interessadas do projecto SAFER cujas categorias se identificam abaixo, bem como encontros com grupos vulneráveis, incluído raparigas e representantes do grupo de pessoas com deficiência. Abaixo, indicam-se as categorias objecto destas consultas.

- ☐ Direcções ou Instituições equiparadas pertencentes aos Ministérios relevantes e que estarão envolvidas no projecto;
- ☐ Institutos públicos;
- ☐ Delegações de Educação, Direcções de Escolas e outras instituições públicas;
- ☐ Comunidade Educativa;
- ☐ Associações de pais e sindicatos;
- ☐ Organizações Não-Governamentais;
- ☐ Organizações da Sociedade Civil e Entidades Religiosas;
- ☐ Grupos vulneráveis (raparigas, rapazes e adolescentes com deficiência).

Os principais objectivos são: i) apresentar o projecto e garantir que as partes interessadas o perceberam, ii) dar a oportunidade de identificar preocupações que podem influenciar o “desenho” do projecto, iii) determinar as atitudes das partes interessadas face ao projecto. Estas consultas permitirão identificar riscos maiores pelas partes interessadas e que, podendo ser antecipados, podem ser mitigados

#### 4. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

Apresenta-se na *Tabela 2* os grupos de *stakeholders* (partes interessadas) e as partes que podem ser directa ou indirectamente afectadas pelo projecto, ou seja, as principais 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 2 – Principais partes interessadas do projecto, com base no tipo de participação/influência no projecto.**

As partes interessadas podem ser afectadas, directa ou indirectamente, pelos resultados da implementação do Projecto	Partes interessadas que participam da implementação do Projecto	Partes interessadas com influência na implementação do Projecto
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunidade educativa: pais, encarregados de educação, alunos como colectivo e individual; Professores e Directores das escolas como colectivo e como indivíduos.</li> <li>- Presidência da República, Assembleia Nacional, Gabinete do Primeiro-Ministro, Ministério da Educação, Cultura e Ciências (MECC) e Ministério das Infraestruturas e Recursos Naturais, Ministério da Saúde e Direitos da Mulher, Ministério da Juventude e Desporto, Ministério do Trabalho, Família e Emprego.; Direcções ou instituições equiparadas pertencentes aos ministérios relevantes para o projecto</li> <li>- Inspeção Geral e Regional da Educação</li> <li>- Delegações de Educação</li> <li>- Outras Instituições Públicas (por exemplo Faculdade de Ciências e Tecnologia, Instituto Superior de Educação e Comunicação (ISEC), Centro de Aconselhamento contra a Violência Doméstica, Instituto Nacional de Promoção da Igualdade e Equidade de Género, etc.)</li> <li>-Administrações Distritais (área da</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministério do Planeamento e Finanças</li> <li>- Ministério da Educação, Cultura e Ciências (MECC) e Ministério das Infraestruturas e Recursos Naturais.</li> <li>- Direcções ou instituições equiparadas pertencentes aos ministérios e que sejam relevantes para o projecto.</li> <li>- Empresa de Água e Electricidade (EMAE)</li> <li>- Empresa Nacional de Combustíveis (ENCO)</li> <li>- Inspeção Geral/Regional da Educação</li> <li>- Administrações Escolares a nível nacional</li> <li>- Administrações Distritais (área da educação, saúde e energia)</li> <li>- Agência Fiduciária de Apoio ao Projecto (AFAP)</li> <li>- Associações de estudantes e associações de professores</li> <li>- Sindicatos dos Professores/ funcionários públicos do sector de educação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banco Mundial, UNICEF, UNFPA</li> <li>Ministério da Educação, Cultura e Ciências (MECC) e Ministério das Infraestruturas e Recursos Naturais, Ministério da Saúde</li> <li>- Administrações/Direcções Escolares a nível nacional,</li> <li>- Meios de comunicação</li> <li>- Agência Fiduciária de Apoio ao Projecto (AFAP), UCP</li> <li>- Organizações da Sociedade Civil Líderes comunitários</li> <li>- Associações de estudantes e associações de professores</li> <li>- Sindicatos dos Professores/ funcionários públicos do sector de educação</li> <li>- Organizações não-governamentais (ONGs) que operam ao nível nacional, local e internacional (ex. UNICEF) e grupos de defesa de género e direitos das mulheres, e associações de populações com deficiência</li> </ul>

<p>educação e saúde)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrações/Direcções Escolares a nível nacional</li> <li>- Comunidades locais e líderes Comunitários</li> <li>- Grupos vulneráveis (por exemplo famílias em condição de pobreza, mulheres-chefe de agregado familiar, jovens-meninas em idade escolar, rapazes adolescentes, crianças e jovens com deficiência)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizações não-governamentais (ONGs) que operam ao nível nacional, local e internacional (ex. UNICEF e UNFPA) e grupos de defesa de género e direitos das mulheres, e associações de populações com deficiência</li> </ul>	
--	---	--

## 4.1 Partes Afectadas

### 4.1.1 Governo Central e Instituições Públicas

As principais partes interessadas institucionais do projecto, a nível nacional, são as seguintes: Ministério da Educação, Cultura e Ciências (MECCS), Ministério do Planeamento e Finanças, Ministério das Infraestruturas e Recursos Naturais, Ministério da Saúde e Direitos da Mulher, Ministério do Trabalho, Solidariedade, Família e Formação Profissional, Direcções Gerais da Educação, Empresa de Água e Electricidade (EMAE), Centro de Aconselhamento contra a Violência Doméstica e Instituto Nacional de Promoção da Igualdade e Equidade de Género. Estão incluídas outras agências governamentais envolvidas no sector social e ambiental.

### 4.1.2 Governo Regional

As partes interessadas são o governo regional e as suas instituições congéneres a São Tomé.

### 4.1.3 Poder Local

As Administrações Distritais são importantes partes interessadas no projecto que irão ser afectadas directamente e estarão envolvidas na implementação do projecto.

### 4.1.4 Estudantes e Professores

Os beneficiários directos do projecto incluem aproximadamente 78.000 estudantes e 4.200 professores e pessoal administrativo das escolas. Estudantes do sexo feminino e masculino beneficiarão directamente das intervenções do projecto através de melhorias na qualidade da educação, promoção da eficiência interna do sistema educacional e retenção de meninas nas escolas. As alunas são o foco específico do projecto e serão apoiadas por uma série de intervenções para promover o seu empoderamento social, educacional e psicológico. As crianças e jovens estudantes com deficiência também beneficiarão do projecto através de intervenções específicas focadas

na promoção da educação inclusiva entre o sistema educacional de STP e na provisão de apoio de transporte, através da reparação e manutenção de autocarros escolares.

#### **4.1.5 Comunidades Locais**

O projecto irá apoiar medidas de consciencialização para abordar estereótipos de género nas escolas e nas comunidades, assim como crianças de comunidades desfavorecidas e marginalizadas, incluindo uma campanha de prevenção e sensibilização contra a Violência Baseada no Género (VBG) na comunidade escolar. A liderança das aldeias é fundamental uma vez que é geralmente respeitada e relevante na vida local e nas discussões e tomadas de decisão sobre crianças de comunidades desfavorecidas e marginalizadas.

#### **4.1.6 Comunidade Educativa**

O projecto pretende apoiar estratégias para promover o empoderamento das meninas através da educação, assegurando a qualidade de ensino através do cumprimento das condições de trabalho dos professores e pessoal administrativo e no reforço de medidas de prevenção e sensibilização contra a VBG junto da comunidade escolar. Para tal, a comunidade educativa que inclui os professores, alunos, directores das escolas, pais dos alunos, bem como as administrações escolares, tem um papel preponderante na prossecução deste objectivo. Estes são classificados como partes afectadas directamente e estarão envolvidos na implementação do projecto.

### **4.2 Outras Partes Interessadas**

#### **4.2.1 Unidade de Coordenação do Projecto (UCP) e Agência Fiduciária de Administração do Projecto (AFAP)**

O Ministério das Finanças e Planeamento (MFP) será responsável pela implementação global do projeto através da AFAP e pelo cumprimento dos objectivos do projeto em coordenação com o Ministério da Educação (MdE) e o Ministério das Infra-estruturas e Recursos Naturais (MIRN), bem como com outros intervenientes envolvidos no projeto, tais como a EMAE e o Gabinete do Primeiro-Ministro. As actividades fiduciárias e normas ambientais e sociais serão realizadas pela Agência Fiduciária do projecto (Agência Fiduciária de Administração de Projectos - AFAP), apoiada pelos Parceiros de Desenvolvimento (PDs) dos sectores de Educação e Energia. Por sua vez, a UCP será responsável pela gestão das operações quotidianas do projeto, incluindo a gestão e monitorização da implementação do projeto e a análise, gestão e supervisão dos riscos e impactos ambientais e sociais, incluindo os relacionados com a VBG/EAS/AS.

A supervisão estratégica do projeto, em especial do programa de reforma, será assegurada pelo comité para a crise energética, criado pelo Primeiro-Ministro, para assegurar a reforma necessária no âmbito da empresa de serviços públicos.

#### **4.2.2 Organizações Não-Governamentais (ONGs) e Agências**

A participação de organizações não-governamentais (ONGs) locais, nacionais e internacionais será importante para a implementação do PEPI ao longo do ciclo de vida do projecto, que trabalham no sector da educação, saúde, outros sectores relacionados, bem como associações de estudantes, de professores, e grupos de defesa de género e direitos das mulheres, associações de populações com deficiência, entre outros.

#### **4.2.3 Organizações das Nações Unidas, Agências de Promoção do Desenvolvimento**

Nesta categoria identifica-se o Banco Mundial, com um papel na aplicação das normas e procedimentos do Banco, supervisão do projecto, captação de fundos, gestão fiduciária e salvaguardas. A UNICEF, igualmente inserida nesta categoria, terá um papel fundamental no apoio à actualização adicional do programa de ensino à distância para professores do pré-escolar e ensino secundário. Considerando o trabalho analítico e as intervenções de pequena escala nas áreas de educação infantil, empoderamento de crianças e meninas fora da escola, a UNICEF seria um parceiro-chave envolvido no apoio ao projecto proposto. O UNFPA também está implicado, pois muitas vezes apoia o treinamento clínico e o fornecimento de kits pós-estupro para instalações médicas, bem como o estabelecimento de caminhos de referência nacionais e descentralizados para os sobreviventes.

#### **4.2.4 Academia e Entidades Religiosas**

As entidades religiosas são importantes agentes com poder de influência das suas comunidades relativamente às actividades e objectivos do projecto.

#### **4.2.5 Sindicatos**

Os sindicatos dos professores, por exemplo, são um actor importante em todo o processo uma vez que tem poder em influenciar a implementação do projecto. Por este motivo, deverá estar incluído na estratégia de envolvimento das partes interessadas.

### **4.3. Grupos ou indivíduos vulneráveis**

Alguns impactos do projecto podem cair desproporcionalmente em indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis, que geralmente não têm voz para expressar as suas preocupações ou entender os impactos de um projecto.

Este projecto tem uma forte abordagem de género, visando a retenção de meninas na escola e o seu retorno em caso de abandono. As meninas de São Tomé e Príncipe estão expostas a gravidez precoce, o que leva a um impacto negativo na sua educação, bem-estar e futuro. Para além disso, a violência de género relacionada com a escola, incluindo a troca de sexo, bens materiais e/ou financeiros por notas, surgiu como uma preocupação entre o ambiente escolar São Tomense. Na categoria de grupos ou indivíduos vulneráveis incluem-se por exemplo mulheres jovens, meninas em idade escolar, jovens mães, e meninas grávidas ou em risco de engravidar.

Os adolescentes (rapazes) também enfrentam desafios específicos que podem levá-los a abandonar o sistema de ensino as escolas. Isso inclui restrições financeiras, paternidade precoce e a necessidade de se envolverem em actividades remuneradas para sustentar as suas famílias biológicas ou a nova família. Dada essa condição específica, os rapazes também fazem parte dos grupos vulneráveis.

Em STP, uma em cada dez crianças tem uma deficiência física e metade das crianças com deficiência não frequenta a escola devido à escassez de serviços *ad hoc*, marginalização e discriminação e meios de transporte adequados para chegar à escola. O projecto propõe uma abordagem transversal para apoiar o MEES, os professores e os alunos através de um sistema educacional mais inclusivo, nomeadamente na reparação e manutenção de autocarros escolares.

Para além dos referidos anteriormente, podem também incluir-se nesta categoria as partes interessadas que vivem em locais remotos nas áreas rurais que podem ser alunos e professores e aqueles estudantes e famílias que, devido a restrições financeiras, enfrentam dificuldades em participar do sistema de educação.

A equipa do projecto garantirá consultas com esses grupos vulneráveis. Em particular, terá de garantir-se que haja um espaço seguro e culturalmente apropriado para as consultas com mulheres e meninas e outros grupos tradicionalmente marginalizados e altamente vulneráveis. Isso inclui o uso de métodos participativos acessíveis focalizando-se nos grupos-alvo que têm dificuldades em obter informações e voz, como não leitores, mulheres, mães adolescentes, adolescentes grávidas, crianças e jovens, idosos, pessoas com deficiência.

As consultas, especialmente aquelas com mulheres e meninas, seguirão considerações éticas relacionadas à recolha de dados de VBG. Durante as consultas, não deverão ser recolhidos dados de prevalência de VBG ou dados sobre incidentes individuais de VBG. Os resultados das consultas serão resumidos, incluindo discussões em grupos focais e documentar as consultas com agendas, fotos, memórias auxiliares e / ou actas de reunião assinadas, lista de documentos compartilhados e quaisquer comentários ou contribuições fornecidos.

#### 4.4. Sumário das necessidades das partes interessadas

Na tabela seguinte são realçadas necessidades particulares de determinadas partes interessadas que requerem abordagens específicas para assegurar o seu envolvimento ao longo do ciclo do projecto.

**Tabela 3 – Necessidades particulares das partes interessadas**

Comunidade	Grupo de partes interessadas	Características chave	Necessidades de Línguas	Meios de notificação preferenciais	Necessidades
------------	------------------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------------------	--------------

					<b>específicas</b>
Comunidade escolar	Funcionários da escola, administrativos, professores, estudantes, pais e familiares dos estudantes e comunidade envolvente	Vínculo ao contexto educativo	Uso de língua portuguesa e línguas locais (angolar, crioulo de são tomé e crioulo de cabo verde)	Reforço dos canais de comunicação usados pela direção da escola e professores com os estudantes e familiares;  Rede comunitária, organizações não governamentais e associações com actuação no meio escolar	Identificação de espaços adequados no recinto escolar e áreas envolventes, e agendamento em horários e dias compatíveis com as actividades escolares e adequados aos familiares dos estudantes e comunidade envolvente
Comunidades rurais	Membros da comunidade que não sejam fluentes em língua Portuguesa	Há uma maior percentagem de pessoas que não sabe ler bem nem escrever	Uso das línguas locais (angolar, crioulo de são tomé e crioulo de cabo verde) é fundamental, complementarmente à língua portuguesa	Rede comunitária, organizações não governamentais com actuação na área, radio	Reuniões realizadas com a comunidade em horário que mais se adequa à comunidade
Comunidades piscatórias	Membros da comunidade que não sejam fluentes na língua Portuguesa	Comunidades que tradicionalmente vivem da pesca	Uso das línguas locais (angolar, crioulo de são tomé e crioulo de cabo verde)	Rede comunitária, organizações não governamentais com actuação na área, radio	Reuniões realizadas com a comunidade em horário que mais se adequa à comunidade
Comunidades rurais remotas	Membros da comunidade que não sejam fluentes na língua Portuguesa	Comunidades que tradicionalmente vivem da agricultura	Uso das línguas locais (angolar, crioulo de São Tomé e crioulo de cabo verde) é fundamental, complementarmente à língua portuguesa	Rede comunitária, organizações não governamentais com actuação na área, radio	Rede comunitária, organizações não governamentais com actuação na área, rádio
Comunidades no geral	Familiares e maridos das raparigas grávidas e jovens-mães	Famílias cujas jovens raparigas estão em risco de desistir da escola	Português e línguas locais (angolar, crioulo de são toimé e crioulo de cabo verde)	Rede comunitária, ONGs	Reuniões realizadas com grupos focais

## **5. PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS**

O Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (*PEPI*) apoiará o Quadro Ambiental e Social (QAS), a concepção de instrumentos e informará o envolvimento das partes interessadas durante o período de implementação do projecto. As reuniões planeadas de consulta às partes interessadas produzirão uma série de recomendações e medidas que serão incorporadas a este documento.

### **5.1. Métodos de Envolvimento**

Nesta secção identificam-se diferentes métodos de envolvimento que podem ser usados nas consultas que terão lugar numa fase posterior do projecto, conforme descrito na Tabela 4.

**Tabela 4 – Métodos de envolvimento das partes interessadas**

Método de envolvimento	Descrição e objectivo	Grupo de stakeholders
Agenda de Trabalho	Esta agenda é preparada com base na componente do projecto sob consulta e no status de sua implementação. O uso de uma agenda focada e estruturada irá garantir que os principais pontos estratégicos e de risco, possam ser discutidos com os decisores e influenciadores, num esforço para mitigar os riscos de forma proactiva.	Ministérios envolvidos na preparação e implementação do projecto
Reuniões	Estas reuniões pretendem procurar os pontos de vista e opiniões das partes interessadas sujeitas a este método. Assim, é possível que as partes interessadas falem livremente sobre as questões mais sensíveis, e assim é possível estabelecer ligações com os intervenientes. Mulheres e meninas serão envolvidas separadamente com facilitadoras para garantir que as suas vozes sejam ouvidas.	Igrejas, Autoridades Tradicionais, Grupos vulneráveis, Ministérios envolvidos na implementação do projecto
Grupos Focais	<p>O objectivo de um grupo focal é reunir as partes interessadas com os mesmos interesses ou características comuns numa reunião, para discutir tópicos específicos. Por exemplo, este método pode ser usado para explorar questões que são relevantes para grupos ou subgrupos específicos de uma comunidade. Pretende-se apresentar informações do projecto a um grupo de partes interessadas, permitir que estas forneçam as suas opiniões e permitir que pequenos grupos de pessoas (mulheres jovens, jovens mães, pessoas com deficiência, e outras pessoas vulneráveis), forneçam seus pontos de vista e opiniões. Para grupos de mulheres e meninas, será garantido que esses grupos sejam facilitados por mulheres, a fim de proporcionar um ambiente seguro para um envolvimento significativo.</p> <p>Este tipo de reuniões, envolve grupos cuja dimensão pode variar entre 6 a 12 de pessoas. Este método permite ao facilitador investigar problemas emergentes do grupo alvo.</p>	<p>Grupos vulneráveis nomeadamente, raparigas grávidas em risco de desistir, jovens mães que desistiram ou em risco, adolescentes rapazes em risco de desistir, adolescentes com necessidades especiais</p> <p>Maridos/parceiros das raparigas grávidas/mães</p> <p>Pais e encarregados de educação</p> <p>Entidades religiosas</p>

<p>Reuniões públicas</p>	<p>Estas reuniões permitem apresentar informações do projecto a um grande grupo de partes interessadas e permitem que o grupo forneça os seus pontos de vista e opiniões. Assim, é possível construir um relacionamento com as comunidades, especialmente aquelas afectadas e distribuir informações não técnicas. Essas reuniões também devem abranger informações relevantes sobre os Códigos de Conduta e o GRM, para que o público e a comunidade estejam cientes de comportamentos inaceitáveis e como relatá-los. Mensagens relacionadas aos tópicos acima não devem ser comunicadas até que os códigos de conduta sejam lançados e assinados, que o MRR esteja em vigor e que haja um sistema de referência para serviços sobre VBG.</p>	<p>ONGs, Organizações da Sociedade Civil (OSC), Comunidade educativa</p>
<p>Consultas com as comunidades</p>	<p>Essas consultas são focadas para identificar e discutir as preocupações das partes interessadas e divulgar as informações do projecto. Tais consultas devem, sempre que possível, fazer uso de intérpretes e tradução para os idiomas locais, a fim de alcançar uma ampla gama de grupos e indivíduos dentro das comunidades. A participação de homens e mulheres deve ser incentivada. Para grupos de mulheres e meninas, será garantido que esses grupos sejam facilitados por mulheres, a fim de proporcionar um ambiente seguro para um envolvimento significativo.</p>	<p>Comunidades, beneficiários directos</p>
<p>Workshops</p>	<p>Discussões em grupo, estruturadas e organizadas para resolver problemas e identificar caminhos a seguir. Este método é útil, na medida em que pretende reunir diferentes grupos de stakeholders, requer facilitadores experientes e explicações cuidadosas para os participantes.</p>	<p>Governo central, Governo Regional e Poder Local ONGs e Organizações da Sociedade Civil, Comunidade Educativa</p>

## 5.2. Estratégia proposta para divulgação de informação

### 5.2.1 Formato da informação e métodos de divulgação

O projecto combinará diferentes métodos de divulgação da informação. O projeto garantirá que os materiais e canais de comunicação sejam apropriados e acessíveis a mulheres, meninas e outros grupos vulneráveis identificados pelo projeto. Ele terá métodos de comunicação escritos e visuais, bem como meios de comunicação como anúncios de rádio e televisão e outros.

## 5.2.2 Comunicação Escrita e Visual

- Sumário Executivo – Este sumário pretende apresentar o projecto de forma concisa e simples, evitando o uso de linguagem técnica. Assim, é possível passar informação simples e resumida sobre o projecto, às partes interessadas.
- Folhetos/Brochura – O folheto deve ser em língua Portuguesa e na língua local, e distribuído durante os compromissos de divulgação dos instrumentos de salvaguardas, disseminação do projecto, e actividades específicas do mesmo, que necessitem o envolvimento das partes interessadas, ao longo do tempo de vida do projecto
- Quadros de aviso – Quadros de avisos podem funcionar bem em comunidades rurais e peri-urbanas e envolvem a disseminação de informação através de corredores comunitários, escolas locais e entradas de locais de trabalho. Este é um bom método para disseminar informações relacionadas ao tempo e duração das actividades, próximas reuniões, relatórios de progresso e outras informações.
- SMS – Pode ser usado para transmitir mensagens muito específicas, e é muito usado para comunicar de forma rápida. Este método pode ser usado, alternativamente, como um método para solicitar informações e informar as partes interessadas a participar em eventos de consulta.
- Emails – Amplamente utilizado para comunicação com agências governamentais, ONGs e outros actores institucionais. Este método é expedito e rápido, permitindo a partilha de informação, solicitação de informação a especialistas sobre questões de salvaguardas e divulgação de documentos de normas ambientais e sociais directamente aos principais interessados. Além disso, a comunicação por email fornece acesso directo às partes interessadas na organização de reuniões.
- Redes Sociais – O uso das redes sociais poderá ser um veículo de extrema importância, expedito e de rápida divulgação das actividades do projecto que poderá dar origem a rápidas reacções/feedback.
- Websites - será estabelecido um *site* recorrendo ao uso da plataforma existente do MEES, com informações sobre o projecto. Assim, é possível manter as partes interessadas informadas e, desta forma, elas poderão participar – comentando e colocando questões para que estejam sempre clarificadas. Assume-se que esta plataforma será usada, principalmente, pelas instituições do sector público, comunidade educativa, organizações da sociedade civil, ONGs, que têm acesso à energia e internet.

## 5.2.3 Comunicação social

- Os principais componentes da comunicação social incluem rádio e televisão. São úteis para alertar o público sobre reuniões planeadas. A fim de divulgar informações, o projecto usará os seguintes veículos de

disseminação da informação: ○ *Radio Nacional de S. Tomé e Príncipe*; ○ *Rádios Locais e regionais*; ○ *Televisão Pública de S. Tomé e Príncipe*; ○ *Jornais digitais*.

### **5.3. Estratégia proposta para consulta**

O processo de consulta requer o uso e a combinação de diferentes métodos, tendo em conta as características do público-alvo. Abaixo é apresentada uma estratégia preliminar, com indicação de alguns métodos de consulta, tendo em conta a fase ou actividade do projecto a que diz respeito. Geralmente, será assegurado que, para consultas individuais e grupos focais ao longo do projeto, as mulheres facilitadoras sejam engajadas para garantir que mulheres e meninas sejam engajadas e ouvidas ao longo do projeto. Por meio de um engajamento significativo, o projecto pode ouvir, dar peso e agir sobre os problemas que as mulheres levantam e usam essas informações no planeamento e implementação do projecto.

Tabela 5 – Estratégia para consulta das partes interessadas.

Fase do Projecto	Tópico para a consulta	Método usado	Cronograma	Partes interessadas alvo	Responsabilidades
Fase de Preparação	Divulgação dos rascunhos dos documentos ambientais e sociais – PEPI e PCAS Apresentação do projecto e obtenção de opiniões e preocupações relativas ao projecto	Reuniões em grupo/Grupos Focais (meninas, rapazes adolescentes, jovens adolescentes com deficiência)	Janeiro de 2020	Entidades públicas (educação e saúde), Organizações da Sociedade Civil, ONGs, Comunidade Educativa e grupos vulneráveis, entidades religiosas	MEES
	Preparação e recolha de informação para a elaboração do QGAS e PGMO	Reuniões públicas, reuniões com as comunidades, grupos focais, workshops	Após avaliação	Entidades públicas, ONGs, Comunidade Educativa e grupos vulneráveis, entidades religiosas	MEES, Ministério do Trabalho, Solidariedade, Família e Formação Profissional (MTSF)
	Divulgação dos rascunhos dos do QGAS e PGMO	Reuniões públicas, reuniões com as comunidades, grupos focais, workshops	Após avaliação e antes da implementação ou em data a definir pela UCP	Entidades públicas, ONGs, Comunidade Educativa e grupos vulneráveis, entidades religiosas	MEES, AFAP/UCP
Fase de Implementação	Divulgação dos instrumentos de salvaguardas ambientais e sociais finais (PEPI, ESCP, QGAS, PGMO) de modo a perceber-se sobre a necessidade de actualização	Reuniões públicas, reuniões com as comunidades, grupos focais, workshops	Início da fase de implementação	As entidades relevantes, dependendo do instrumento	MEES, AFAP/UCP
	Divulgação do mecanismo de resolução de disputas/queixas/reclamações	Reuniões, website, jornais	Início da fase de implementação	Entidades públicas (educação e saúde), Organizações da Sociedade Civil, ONGs, Comunidade Educativa e grupos vulneráveis, entidades religiosas	MEES, AFAP/UCP, MTSF, Especialista E&S
	Plano de Segurança e Saúde Ocupacional	Reuniões,	Início da fase de implementação	Direcções dos ministérios relevantes, Empreiteiros, Direcções das Escolas	MEES, MTSF, Especialista E&S

Fase do Projecto	Tópico para a consulta	Método usado	Cronograma	Partes interessadas alvo	Responsabilidades
	Códigos de conduta de VBG	Reuniões e grupos focais	Início da fase de implementação	Grupos vulneráveis, Direcções das Escolas, Direcções dos ministérios	MEES, MTSF, Especialista E&S
	Informação sobre o calendário das obras de reabilitação e de construção de novas infraestruturas	Jornais, televisão, website, redes sociais, sms	Antes do início da construção		Ministério do Ambiente, MEES, DGA, Especialista E&S

Tabela 6 – Estratégia para consulta das partes interessadas por componente/sub-componente.

Componente do projecto	Tópicos para consulta	Métodos usados	Cronograma	Stakeholders alvo	Responsabilidades
<b>1. Melhorar a Qualidade do ensino e da gestão de professores</b>					
1.1 Desenvolvimento profissional dos professores	Identificação de cursos de formação profissional de professores e identificação dos alvos. Desenvolvimento dos conteúdos de formação, com ênfase em português e matemática.	Discussões de grupos focais, reuniões e workshops	fase de preparação da componente  Início da fase de implementação	Professores, directores das escolas, Gabinete de Formação Contínua e Exercício, USTP (Univ. STP)	MEES
1.2 Materiais de Ensino e de Aprendizagem	Discussão sobre os materiais que serão desenvolvidos Divulgação e apresentação dos materiais Monitorização da entrega e utilização dos materiais	Reuniões de grupo, workshops e discussões de grupos focais	Na fase de preparação desta sub-componente Assim que forem identificadas as escolas beneficiárias	Directores das escolas, professores, direcções pedagógicas do MEES, supervisores	MEES
1.3 Gestão e Responsabilização de Professores	Estratégia para a gestão de professores e avaliação Divulgação do Sistema de	Reuniões	Ao longo do tempo de vida do projecto	Directores das escolas, professores, direcções pedagógicas do MEES, supervisores	MEES

Componente do projecto	Tópicos para consulta	Métodos usados	Cronograma	Stakeholders alvo	Responsabilidades
	selecção que se irá basear no mérito.				
<b>2. Fortalecer a gestão e a responsabilidade</b>					
2.1 Fortalecer o Sistema nacional de avaliação e de aprendizagem	Preparação das avaliações formativas do ensino básico e secundário	Reuniões	Antes do início da sub-componente	Professores, Supervisores e Directores	MEES
2.2 Fortalecer a liderança e a responsabilização da escola	Sistema de selecção para gestores (directores e responsáveis das escolas satélite), supervisores e inspectores	Reuniões		Professores, Supervisores e Directores	MEES
<b>3. Melhorar a eficiência interna</b>					
3.1 Intervenções direccionadas para a prevenção no abandono escolar e na promoção do sucesso escolar	Discutir o sistema de suporte e o programa de reforço escolar	Reuniões e workshops	Início da sub-componente	Professores	MEES
3.2 Introdução de política de progressão continuada e respectivas campanhas de comunicação	Discussão do enquadramento da política de progressão de continuidade	Reuniões e workshops	Início da sub-componente	Directores, supervisores, delegados, professores	MEES
3.3 Intervenções direccionadas para o empoderamento das raparigas	Discutir planos de formação de professores sobre as temáticas relevantes nesta sub-componente	Reuniões, discussões de grupos focais e entrevistas. Pequenos grupos de discussão com líderes tradicionais	Ao longo da sub-componente	Pais e Encarregados de Educação, professores, grupos vulneráveis (raparigas grávidas, em risco de ficarem grávidas, jovens mães que deixaram o ensino)	MEES

#### 5.4. Estratégia proposta para incorporar a visão dos grupos vulneráveis

Um dos objectivos de um PEPI é identificar pessoas ou comunidades que são ou poderiam ser afectadas pelo Projecto em S. Tomé e Príncipe (incluindo grupos vulneráveis), bem como outras partes interessadas, e garantir que estejam envolvidas em questões ambientais e sociais que poderiam afectá-las, através de um processo de divulgação de informação e discussão; e manter um relacionamento construtivo com as partes interessadas numa base contínua através de um envolvimento significativo durante a implementação do projecto.

Pessoas ou grupos vulneráveis incluem adolescentes, mulheres jovens, jovens mães, pessoas com deficiência, entre outros, precisam ser identificados ao longo do projecto e sua implementação, para que as suas limitações sejam mapeadas e sejam adoptadas medidas adequadas para garantir que elas terão oportunidades iguais para expor as suas preocupações e opiniões relativamente ao projecto.

Serão organizadas reuniões, sempre que possível, com pessoas/grupos vulneráveis para garantir que os benefícios do projecto também se dirijam para elas. O projecto incentivará a que sejam apresentadas queixas/reclamações, e irá comprometer-se a responder aos reclamantes. As pessoas vulneráveis serão informadas com antecedência sobre o MRR existente, para que possam ter acesso sempre que necessário. As mulheres facilitadoras irão promover o envolvimento das mulheres e das meninas, de maneira adequada e significativa. Na Tabela 7 pode encontrar-se uma abordagem preliminar da estratégia a usar para envolver os grupos vulneráveis.

**Tabela 7 – Estratégia para envolver os grupos vulneráveis.**

Grupos Alvo	Estratégia
Partes interessadas em áreas rurais pobres e remotas e com pouco acesso à informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informação traduzida para a língua local relevante (Angolar, crioulo de são tome, crioulo de cabo verde).</li> <li>✓ Disseminação da informação através da rádio, quadros de aviso, e das administrações locais.</li> <li>✓ Envolvimento a nível comunitário.</li> <li>✓ Envolvimento das ONGs locais que trabalham com pessoas vulneráveis ao nível da comunidade para ajudar a disseminar a informação e organizar consultas.</li> </ul>

Mulheres, jovens mulheres, adolescentes (meninas e meninos), raparigas mães, rapazes	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ O projecto organizará sessões de consulta separadas (por exemplo, reuniões e discussões em grupos focais) com mulheres facilitadoras</li><li>✓ Discussões em grupos focais com menores e de género, onde mulheres e meninas e meninas jovens mães estão à vontade para falar.</li><li>✓ O projecto usará diferentes formas de comunicação, incluindo associações ou organizações de mulheres (caso existam), para se conseguir formar grupos femininos.</li><li>✓ O projecto usará várias medidas, incluindo sensibilização, empoderamento da comunidade e prestação de serviços de aconselhamento para abordar as questões de género na educação, com recurso ao teatro, dança com dramatização dos temas a sensibilizar.</li></ul>
Pessoas com deficiência	<p>O projecto usará diferentes formas de comunicação para chegar às partes interessadas com deficiência.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ As informações serão traduzidas para a linguagem gestual e braille (ou soluções audio se a população-alvo não dominar o braille).</li><li>✓ As informações serão partilhadas através das organizações de apoio.</li><li>✓ Envolvimento das ONGs locais que trabalham com pessoas vulneráveis ao nível da comunidade para ajudar a disseminar a informação e organizar consultas.</li></ul>

## 5.5. Cronologia

Espera-se que o projeto SAFER seja aprovado em julho de 2024 e seja implementado até Junho 2026. Os instrumentos ambientais e sociais e demais documentos serão preparados e aprovados. As consultas com as partes interessadas continuarão durante a fase de implementação, para atender a atualizações dos documentos de gestão ambiental e social, bem como aos impactos que surgem durante a implementação. Há necessidade de

engajar as partes interessadas para revisarem e comentarem sobre os planos, pois eles são projetados para mitigar os impactos negativos do projeto e garantir a ampliação dos benefícios do projeto para as pessoas afetadas.

As sessões de divulgação de informações e de entrega das versões atualizadas / finais dos documentos são os dois principais meios de divulgação eleitos. As informações serão expostas nas páginas da internet anunciados e as versões impressas dos documentos finais serão disponibilizadas em locais públicos de fácil acesso (por exemplo, centros comunitários, igrejas, escolas, centros de saúde e / ou escritórios do governo local). Sempre que o comentário de uma parte interessada for considerado no documento final, será dada a explicação (oralmente ou por escrito) e documentada no relatório para o processo de consulta / ata da reunião, conforme apropriado.

## **5.6 Futuras Fases do Projecto**

As pessoas serão mantidas informadas à medida que o projecto se desenvolve, incluindo a divulgação de relatórios sobre o desempenho ambiental e social do projecto e sobre a implementação do plano de envolvimento das partes interessadas e do mecanismo de resolução de queixas. O projecto irá reportar anualmente às partes interessadas, mas pretende reportar com mais frequência durante períodos particularmente activos, quando o público pode sofrer mais impactes ou quando as fases estão a mudar (por exemplo, relatórios trimestrais durante a construção, depois relatórios anuais durante a implementação).

O Projecto implementará um sistema de relatórios que permitirá a recolha de informação, análise e divulgação do Projecto para pessoas interessadas / afetadas. A implementação do PEPI será monitorizada por relatórios produzidos pela UCP. Esta irá preparar e partilhar, com as partes interessadas, um relatório anual mostrando o nível de implementação recorrendo ao uso de diferentes indicadores.

## 6. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAR AS ACTIVIDADES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

### 6.1. Recursos

O envolvimento das partes interessadas requer recursos adequados a serem realizados. Será necessário um orçamento total estimado de 150.000 USD por ano para a implementação das actividades do PEPI.

Este orçamento inclui anúncios no jornal digital, rádio; reuniões de consulta e respectiva logística, transporte e uma provisão para contingências.

Tabela 5 – Orçamento anual estimado do PEPI.

No.	Actividades chave	Qtde.	Unidade	Orçamento total (USD)
1	Anúncios nos jornais/jornal digital/radio/TV	15	Anúncios	\$9.000
2	Reuniões de consulta (eventos, impressão, notebooks, refrescos, etc.)	15	Reuniões	\$6.000
3	Transporte	Montante Fixo		\$4.000
4	Contingências	Montante Fixo		\$1.000
5	<b>Total</b>			<b>\$20.000</b>

### 6.2. Gestão de funções e responsabilidades

A implementação do PEPI requer a nomeação de pessoal que assumirá responsabilidades de implementação e gestão. A UCP será considerada responsável pela implementação do plano de envolvimento das partes interessadas para o Projecto. Na equipa da UCP, o especialista ambiental e social terá a responsabilidade de coordenar as actividades do PEPI. Todas as perguntas / comentários sobre o projecto devem ser encaminhados para as pessoas indicadas abaixo.

O projecto terá pelo menos os seguintes recursos: (a) Director de Projecto / Agência Fiduciária e Administrativa do Projecto; (b) especialista em M&A; (c) especialista ambiental e social; (d) especialista em VBG; e (e) pessoal administrativo, conforme necessário.

## **7. MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES (MRR)**

### **7.1 Introdução**

O objectivo do mecanismo de resolução de reclamações é alcançar uma resolução acordada mutuamente entre as partes e provisionar um mecanismo de feedback que pode ajudar a melhorar o impacto do projecto. No âmbito do MRR, será desenvolvido um formulário para registar as reclamações/queixas e usado durante a implementação do projecto. Haverá procedimentos específicos desenvolvidos para tratar de reclamações relacionadas à violência baseada no género (VBG). Será desenvolvido pelo Projecto, um MRR separado para tratar das queixas dos trabalhadores (de acordo com a legislação do trabalho em vigor em STP). Será seguido um conjunto de etapas, que se indica em seguida, no processo de apresentação e resolução de reclamações.

Deverá ser estabelecida uma Comissão de Resolução de Queixas/Reclamações pela Unidade Coordenadora do Projecto (UCP), cujos membros deverão ser definidos em consulta com as partes interessadas relevantes do projecto. Esta Comissão deverá ter na sua constituição representantes de grupos vulneráveis e representantes femininos e masculinos.

As reclamações podem ser feitas anonimamente, e a confidencialidade deverá ser garantida em todas as circunstâncias. Por este motivo, apresentaram-se acima diversos canais para apresentação de queixas e assim, os possíveis conflitos de interesse poderão ser evitados.

### **Passo 1 - Receber e registar a reclamação**

Todas as partes interessadas poderão comunicar as suas queixas recorrendo a diversos canais de apresentação de reclamações, nomeadamente: email (estabelecimento de um endereço para o efeito), telefone (estabelecimento de uma linha telefónica dedicada), site de internet (específico para o projecto), reclamações verbais ou por escrito à equipa do projecto recorrendo a formulários específicos, através dos líderes tradicionais das

comunidades, entre outros. Independentemente de como as queixas são comunicadas, a equipa do projecto deve garantir que todas as queixas são registadas e inseridas numa base de dados para acompanhamento, monitorização e elaboração de relatórios.

O projecto deverá estabelecer os canais de comunicação de queixas acima indicados, através dos quais as partes interessadas possam apresentar reclamações sobre as actividades do projecto.

## **Passo 2 - Reconhecer, avaliar e atribuir**

A equipa que recebe a queixa, deve fornecer uma comunicação ao reclamante/queixoso de que sua queixa foi recebida, será registada e revista. Se a queixa for considerada elegível, então será gerada uma resposta. Normalmente, o reconhecimento inicial da queixa deve ocorrer entre 3 a 5 dias após a recepção da mesma, e pode ser na forma de uma carta ou e-mail, com o contacto claramente identificado na organização / agência implementadora, uma descrição do processo que será seguido e o nome ou número de referência para a reclamação. Caso quem receba as queixas esteja autorizado a registá-la, pode então reconhecer a recepção, registar a queixa e informar o queixoso sobre o procedimento para avaliar a elegibilidade e gerar uma resposta inicial. A avaliação da elegibilidade da reclamação deverá ser uma etapa para garantir que o problema que está a ser identificado seja relevante para o projecto. A decisão sobre elegibilidade tem como objectivo desencadear uma avaliação e resposta iniciais. As queixas devem ser sempre dirigidas ao indivíduo(s) da organização que mais conhecimento tem sobre a matéria.

Como observado acima, um mecanismo separado será estabelecido para o MRR específico da VBG, pois a confidencialidade e uma resposta rápida e ética (dentro de 24 a 48 horas) são essenciais nesses casos.

## **Passo 3 - Desenvolver uma resposta proposta**

O mecanismo de resolução de queixas/reclamações, geram tipicamente três tipos de resposta:

- Acção directa para resolver a reclamação;

□ Avaliação e envolvimento adicional com o reclamante/queixoso e outras partes interessadas, para determinar conjuntamente a melhor forma de resolver a reclamação.

- Determinação de que a reclamação não é elegível para o MRR, porque não atende aos critérios básicos de elegibilidade, ou porque outro mecanismo (dentro ou fora da organização, incluindo o processo judicial) é o canal mais apropriado para o reclamante usar.

Como observado acima, um MRR específico para VBG separado será estabelecido para reclamações relacionadas a VBG. Para essas reclamações, todos os sobreviventes devem receber encaminhamento para o serviço, independentemente de a reclamação ter sido determinada ou não estar diretamente vinculada ao projeto (um processo que levará mais tempo e está fora do alcance do operador do MRR neste caso). Isso é essencial, pois os encaminhamentos médicos em particular, assim como qualquer estabelecimento de atestados médicos para serem usados como evidência forense, exigem que o sobrevivente acesse imediatamente os serviços.

#### **Passo 4 - Comunicar a resposta proposta ao reclamante e procurar um acordo**

O MRR é responsável por comunicar a resposta proposta ao queixoso atempadamente, por escrito e utilizando uma linguagem facilmente acessível ao autor da denúncia. A resposta deve incluir uma explicação clara do motivo pelo qual a resposta está a ser proposta; qual seria a resposta; e quais são as opções do reclamante/queixoso, dada a resposta proposta.

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

Para reclamações relacionadas à VBG, a resposta deve consistir em encaminhamento imediato a serviços médicos, legais e psicossociais e acompanhamento e apoio ao sobrevivente para acessar os serviços que ele ou ela aceita.

## **Passo 5 - Implementar a resposta para resolver a queixa**

Quando há um acordo, entre o reclamante e a equipa de MRR, para avançar com a acção proposta ou processo de partes interessadas, deve ser dada uma resposta (quando possível, com resolução) num prazo definido que se sugere ser de um mês.

## **Passo 6 - Rever a resposta se não for bem-sucedida**

Tal como observado acima, pode não ser possível chegar a um acordo com o reclamante sobre a resposta proposta. Em alguns casos, os esforços de boa fé podem não conseguir resolver as queixas. Em tais situações, a equipa do MRR deve rever a resposta com o reclamante e explorar se uma modificação na resposta pode responder às preocupações do reclamante.

## **Passo 7 - Encerrar ou encaminhar a reclamação**

O passo final é encerrar a queixa/reclamação. Caso a resposta seja satisfatória, a equipa do MRR deve documentar a resolução satisfatória, em consulta com o reclamante. Pode ser apropriado incluir documentação escrita do reclamante indicando satisfação com a resposta. Em situações de queixas mais complexas e incomuns, também pode ser útil documentar as principais lições aprendidas.

## **GRM específico para VGB**

O projecto terá um MRR específico para os casos de VBG que será acessível e seguro para as vítimas relatarem casos de VBG, e isso inclui aspectos centrados na vítima, garantindo relatórios confidenciais de casos de VBG e resposta ética aos casos. As comunidades devem saber como denunciar as queixas de VBG, e o MRR deve obter feedback das mulheres sobre canais de relatórios eficazes e seguros.

Uma primeira etapa no desenvolvimento de um MRR específico para VBG, será realizar um mapeamento em nível de projecto dos serviços VGB disponíveis, parceiros locais, fontes de suporte e caminhos de referência. O exercício de mapeamento deve localizar e fornecer informações sobre os recursos comunitários disponíveis, como organizações ou líderes comunitários ou locais, incluindo grupos que defendem os direitos da criança, grupos de mulheres, organizações lideradas por crianças e jovens, principais influenciadores e líderes aceites, confiáveis e conhecidos pela comunidade. Tais organizações e indivíduos podem ser identificados em vários níveis: formal (por exemplo, ONGs, professores, profissionais de

saúde, polícia); semiformal (por exemplo, grupos comunitários locais, líderes comunitários) ou informal (idosos, outros influenciadores). Cada um pode servir como fonte de informação ou como centro de divulgação de informações, bem como fonte de apoio para fornecer serviços oportunos aos sobreviventes de violência. Os resultados do mapeamento moldarão o protocolo de resposta VGB focado na vítima, incluindo informações sobre referências a serviços VGB.

As principais etapas devem incluir:

- Identificar quem será a operadora do MRR para VGB;
- Estimar o número de casos que podem ser relatados realisticamente sobre VGB, com base na experiência de outros projectos e nos riscos específicos do projecto;
- Realizar um mapeamento de serviços de VGB nas áreas do projecto;
- Examinar recursos de informação ao nível distrital e regional;
- Examinar outros projectos do Banco Mundial para verificar a sobreposição;
- Realizar um mapeamento participativo em nível comunitário em áreas onde falta informação;
- Oferecer suporte à resposta básica e um pacote mínimo de serviços de VGB;
- Garantir que o MRR inclui pontos de entrada acessíveis para relatar VGB, bem como um protocolo realista para responder a casos de VGB;
- Treinar as partes relevantes para poderem implementar o MRR.

## **8. MONITORIZAÇÃO E RELATÓRIOS**

### **8.1. Envolvimento de partes interessadas nas actividades de monitorização**

Será elaborado um relatório semestral para a implementação do PEPI e serão monitorizados os principais indicadores pela equipa da UCP.

Serão convocadas reuniões de partes interessadas para discutir e rever os principais indicadores de envolvimento das partes interessadas. As partes interessadas (pessoas afectadas e interessadas) terão a oportunidade de indicar se estão satisfeitas ou não com o processo de consulta do projecto e o que deve ser mudado no processo de implementação do PEPI de modo a torná-lo mais eficaz.

A avaliação do projecto (revisão externa e interna) incluirá aspectos do plano de envolvimento das partes interessadas (especialmente os principais indicadores e actividades do PEPI) e recomendará melhorias.

O projecto deve incluir as mulheres no planeamento, monitoramento, contextualização das actividades do projeto para entender os riscos potenciais e como tornar os benefícios do projeto acessíveis às mulheres. Além disso, o projeto deve garantir um monitoramento rigoroso dos trabalhadores na construção / reabilitação da escola para limitar a proximidade com as alunas, como trabalho fora do horário escolar ou durante as férias escolares. Esse monitoramento deve incluir perguntas explícitas sobre os riscos relacionados à construção nas escolas ao realizar consultas à comunidade e utilizar feedback de mulheres e meninas membros da comunidade (pais, alunos, professores) sobre como mitigar esse risco potencial.

## **8.2. Reportando de volta às partes interessadas**

O objectivo de um plano de envolvimento das partes interessadas é dar oportunidade para que as partes interessadas e afectadas do projecto expressem as suas opiniões, interesses e preocupações sobre o projecto, garantindo que os seus benefícios se acumulem para os membros da comunidade. É obrigatório que a UCP, através dos canais de comunicação existentes, reporte aos interessados, mostrando como as contribuições e preocupações das partes interessadas foram abordadas, bem como as que não foram incluídas e porquê. Se as partes interessadas não estiverem satisfeitas, elas podem usar o MRR para apresentar queixas relacionadas aos impactes do projecto.