

---

Estudo Ambiental Simplificado do Projecto de  
Emergência de Reabilitação e Reforço da Rede de  
Distribuição na Província da Zambézia (Lote 6)

---

VOLUME 5 - MECANISMO DE GESTÃO DE  
RECLAMAÇÕES

Novembro — 2024

---

EAS\_t23027/01

Electricidade de Moçambique E.P. - Direcção  
de Electrificação e Projectos



---

# Estudo Ambiental Simplificado do Projecto de Emergência de Reabilitação e Reforço da Rede de Distribuição (PERIP) na Província da Zambézia (Lote 6)

---

VOLUME 1 - RESUMO NÃO TÉCNICO

VOLUME 2 – RELATÓRIO FINAL

VOLUME 3 – PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL

VOLUME 4 – PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS E AFECTADAS

**VOLUME 5 – MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

**Controlo:**

Versão Inicial:

Data do documento	Autor	Responsável pela revisão	Responsável pela verificação e aprovação
01/10/2024	Nemus/África Nemus	PV/SA	PB

Alterações:

Versão nº.	Data	Responsável pela alteração	Responsável pela revisão	Responsável pela verificação e aprovação	Observações
1	15/11/2024	SA	SA	PB	Alterações decorrentes de comentários da EDM

## ÍNDICE GERAL

---

<b>1.</b>	<b>Introdução</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Enquadramento do Mecanismo de Gestão de Reclamações</b>	<b>2</b>
2.1.	Legislação nacional	2
2.2.	Importância do mecanismo	3
2.3.	Princípios e objectivos	4
<b>3.</b>	<b>Estratégia de implementação</b>	<b>6</b>
3.1.	Responsabilidades e Intervenientes	6
3.2.	Categorias de reclamações	7
3.3.	Estratégia de resolução	9
	<b>Anexo - Formulário de reclamação</b>	<b>15</b>

## **ABREVIATURAS**

EDM - Electricidade de Moçambique, E.P.

MGR- Mecanismo de Gestão de Reclamações

PERIP - Projecto de Emergência de Reabilitação e Reforço da Rede de Distribuição



## 1. Introdução

O presente documento constitui o **Mecanismo de Gestão de Reclamações** do Estudo Ambiental Simplificado do Projecto de Emergência de Reabilitação e Reforço da Rede de Distribuição (PERIP) na Província da Zambézia (Lote 6), elaborado pelo Consórcio NEMUS ÁFRICA/NEMUS para a Electricidade de Moçambique, E.P.(EDM).

O projeto compreende a modernização da subestação eléctrica de Quelimane e a reabilitação das linhas aéreas de 33 kV, localizadas entre Quelimane e Chinde, nas travessias dos rios Cuacua e Zambeze.

O presente Mecanismo de Gestão de Reclamações pretende descrever uma metodologia justa e transparente de comunicação aberta entre a população potencialmente afectada pelo projecto e o proponente.

Este mecanismo é fundamental para **garantir que as preocupações das partes interessadas e afectadas sejam ouvidas e resolvidas** de forma justa e transparente, promovendo a confiança no projeto e assegurando que as intervenções realizadas atendam às expectativas e necessidades da comunidade local.

Através deste processo, busca-se não apenas minimizar os impactos negativos, mas também **fortalecer o relacionamento entre a EDM e as comunidades** afetadas, contribuindo para a sustentabilidade e o sucesso do projecto.

## 2. Enquadramento do Mecanismo de Gestão de Reclamações

### 2.1. Legislação nacional

O Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR) do Projecto de Emergência de Reabilitação e Reforço da Rede de Distribuição (PERIP) na Província da Zambézia (Lote 6) tem como base o conjunto de normas legais em Moçambique, que garantem a gestão eficaz dos impactos ambientais e sociais dos projetos de desenvolvimento, e destina-se a ir ao encontro das directrizes internacionais do Banco Mundial, em particular da Norma Ambiental e Social referente ao envolvimento das partes interessadas e divulgação de informações (NAS 10).

A Lei do Ambiente (Lei n.º 20/97, de 1 de Outubro), como principal legislação ambiental do país, estabelece a base legal para a protecção ambiental, impondo que todos os projectos potencialmente impactantes, como o PERIP, adoptem medidas para minimizar e mitigar os efeitos sobre o meio ambiente e as comunidades locais. Esta lei sublinha a **importância da participação pública** no processo de avaliação e gestão ambiental, o que é essencial para o funcionamento de um MGR eficaz.

Complementando essa legislação, o Regulamento sobre o Processo de Avaliação do Impacto Ambiental (Decreto n.º 54/2015, de 31 de Dezembro) categoriza os projetos conforme o seu impacto potencial, com o PERIP sendo classificado na Categoria B, que abrange projectos com impactos moderados e de fácil mitigação. Este regulamento exige que tais projetos implementem um MGR, que deve garantir um canal transparente e acessível para que as partes interessadas e afectadas possam expressar as suas preocupações.

O Regulamento de Participação Pública no Processo de Avaliação do Impacto Ambiental, parte do mesmo decreto, reforça a necessidade de mecanismos que permitam a participação activa das comunidades, assegurando que suas reclamações sejam ouvidas e resolvidas. Este regulamento visa garantir que o **processo de tomada de decisão seja inclusivo** e que todas as vozes, especialmente as das comunidades afectadas pelo projeto, sejam devidamente consideradas.

No contexto do uso da terra e possíveis reassentamentos que possam ocorrer no âmbito do PERIP, a Lei de Terras (Lei n.º 19/97, de 1 de Outubro) e o seu Regulamento (Decreto n.º 66/98, de 8 de Dezembro) fornecem diretrizes adicionais para o manuseio dessas questões. Eles garantem que os direitos fundiários das comunidades sejam

respeitados e que qualquer processo de reassentamento seja conduzido de maneira justa e transparente, com o MGR desempenhando um papel crucial na mediação e resolução de conflitos.

Este conjunto de normas legais não apenas exige a implementação de um MGR, mas também assegura que ele seja eficaz na promoção da transparência, justiça e participação das comunidades ao longo de todo o ciclo de vida do projecto.

A implementação adequada do MGR no PERIP é, portanto, não só uma exigência legal, mas uma prática fundamental para a construção de confiança e cooperação entre os promotores do projeto e as comunidades locais.

## **2.2. Importância do mecanismo**

O Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR) desempenha um papel crucial em projectos de desenvolvimento ao assegurar que as preocupações das comunidades e das partes interessadas e afectadas sejam tratadas de maneira estruturada e eficaz.

Este mecanismo assume particular relevância no quadro da Norma Ambiental e Social referente ao envolvimento das partes interessadas e divulgação de informações previsto pelo Banco Mundial (NAS 10) para garantir o desenvolvimento sustentável de projectos por si apoiados.

Tal como referido pela NAS, um mecanismo de queixa deverá:

- resolver as preocupações de modo rápido e eficaz, de uma forma transparente, imparcial e acessível a todas as partes afetadas pelo projeto, sem custos ou retaliações.
- permitir o acesso a recursos judiciais ou administrativos.
- ter à disposição pública um registro para documentar as respostas a todas as queixas recebidas.
- garantir a gestão das queixas de forma culturalmente adequada, discreta, objetiva, sensível e receptiva às necessidades e preocupações das comunidades afetadas pelo projeto.
- considerar e resolver denúncias anônimas, garantindo a confidencialidade.

No caso do PERIP na Zambézia, o MGR oferece um **canal de comunicação formal** para que as comunidades afectadas e outras partes interessadas possam expressar-se e permitindo assim, que as questões sejam resolvidas de forma justa e transparente.

O MGR também fortalece a confiança entre a comunidade e os promotores do projeto, promovendo um ambiente de cooperação mútua. Além disso, ele contribui para a melhoria contínua do projeto, pois permite que os promotores recebam e respondam a feedbacks construtivos, ajustando suas práticas para minimizar impactos negativos.

Ao estabelecer um processo claro para a gestão de reclamações, o MGR assegura que as preocupações legítimas das partes interessadas e afectadas sejam levadas em consideração, facilitando a integração harmoniosa do projeto no contexto social e ambiental onde ele se insere.

### 2.3. Princípios e objectivos

O Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR) é fundamentado em princípios orientadores essenciais para garantir a sua eficácia e acessibilidade. É crucial que o MGR seja livre, compreensível, transparente e seguro, de forma a proteger os afetados e assegurar um ambiente sem intimidações para aqueles que recorrem ao mecanismo.

O MGR deve ser modelado conforme os seguintes **princípios chave**:

- **Transparência e Justiça:** O processo de resolução de reclamações deve ser transparente, respeitando a cultura local e utilizando a linguagem apropriada, como línguas locais. O MGR não deve constituir uma barreira para o acesso a outros mecanismos jurídicos ou instituições de justiça.
- **Acessibilidade Cultural e Adequação:** Todos os afetados e partes interessadas devem ter acesso ao MGR, seus procedimentos e canais de comunicação. Isso inclui indivíduos ou grupos afetados pelas atividades do projeto, assim como aqueles com interesse ou influência sobre o projeto.
- **Participação e Inclusão Social:** O MGR deve encorajar a participação de todos, incluindo os grupos vulneráveis e marginalizados, permitindo que apresentem reclamações e comentários às entidades do projeto.

- **Comunicação Aberta e Regular:** Devem estar disponíveis canais para registo de reclamações, com comunicação contínua durante todo o processo e por até três meses após a resolução.
- **Registos Escritos:** Todas as reclamações serão documentadas num formulário (em anexo) e acompanhadas individualmente até sua resolução final.
- **Diálogo e Visitas ao Local:** Sempre que necessário, visitas ao local serão realizadas para entender a natureza das reclamações e verificar a sua veracidade e gravidade.
- **Rapidez e Proporcionalidade:** As reclamações devem ser tratadas e resolvidas de forma rápida e eficaz, com ações decididas e construtivas.

Os **objectivos específicos** do MGR incluem permitir que as partes interessadas e afectadas levantem as suas preocupações e garantir que todas as reclamações e comentários sejam tratados de maneira justa e transparente. O MGR deve ser gratuito, culturalmente aceite e não deve impedir o acesso a outros métodos judiciais ou administrativos para resoluções legais.

### 3. Estratégia de implementação

#### 3.1. Responsabilidades e Intervenientes

Instituição	Principais Responsabilidades
<b>Electricidade de Moçambique (EDM, IP)</b>	O proponente do projecto, é responsável por implementar, monitorizar e assegurar o funcionamento contínuo do MGR, garantindo que ele esteja adequado às realidades ambientais e sociais locais e seja acessível, transparente, e eficiente para todas as partes interessadas e afectadas.
<b>Autoridades Locais e Governamentais</b>	Monitorar o cumprimento das normas e regulamentos, além de facilitar a comunicação entre o promotor do projeto e as comunidades, garantindo que as reclamações sejam tratadas conforme a lei.
<b>Empreiteiro</b>	Participa activamente e em parceria com a EDM no processo, garantindo a implementação de medidas de mitigação da empreitada, registando as reclamações e auxiliando na proposta de soluções específicas para resolução de problemas relacionados com as actividades geradoras de reclamações
<b>Comunidade Local</b>	Participa activamente no processo, utilizando o MGR para expressar preocupações e contribuir para a resolução de problemas relacionados ao projecto.
<b>Organizações da Sociedade Civil (ONGs, Associações Comunitárias)</b>	Prestar apoio às comunidades, garantindo que tenham acesso ao MGR e que a suas reclamações sejam tratadas de forma justa e inclusiva.
<b>Comité de Acompanhamento de Reclamações</b>	Grupo formado por indivíduos de diferentes grupos de interesse, que avaliam e monitora as reclamações de forma imparcial, assegurando que todas as decisões sejam justas e transparentes.
<b>Autoridades Judiciais</b>	Intervêm em casos onde o MGR não consegue resolver disputas, garantindo que as resoluções sejam legais e justas. São o último recurso para a resolução das queixas e reclamações.

### 3.2. Categorias de reclamações

No âmbito do Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR) para o projecto, as reclamações são classificadas em diversas categorias para facilitar a identificação, tratamento e resolução eficaz das preocupações levantadas pelas partes envolvidas.

#### Impactos Ambientais

- Poluição: Reclamações sobre contaminação do ar, água, solo, ou ruído causado pelo projecto.
- Degradação de Ecossistemas: Queixas sobre destruição de habitats naturais, perda de biodiversidade ou danos à fauna e flora locais.
- Uso Inadequado de Recursos Naturais: Preocupações com o uso excessivo ou insustentável de recursos como água ou minerais.

#### Violência baseada no género, assédio e abuso sexual

- Exploração, abuso e assédio sexuais: Preocupações com grupos vulneráveis (crianças e adolescentes, mulheres e meninas) devido a poder diferencial ou ganho de confiança culminando em envolvimento sexual. Queixas relativas a ameaças, pressão/coacção, investidas, exploração, tráfico, tentativas de abuso sexual ou actos sexuais consumados sem consentimento.
- Má Conduta dos Trabalhadores: Queixas sobre comportamento inadequado ou abusivo dos trabalhadores do projecto.
- Discriminação de género: Queixas sobre violência contra mulheres e raparigas ou pessoa com base no seu sexo/identidade de género.
- Violência física e psicológica: Queixas sobre condutas e ameaças físicas ou verbais indesejadas.

### **Impactos Sociais**

- **Perda de Meios de Subsistência:** Queixas sobre perda de acesso a recursos essenciais como terras agrícolas ou áreas de pesca.
- **Saúde e Segurança:** Preocupações com os efeitos adversos do projecto sobre a saúde das comunidades locais.

### **Participação Pública e Transparência**

- **Falta de Consulta:** Reclamações sobre a ausência de envolvimento ou consulta adequada das comunidades locais.
- **Informação Inadequada:** Queixas sobre falta de acesso à informação relevante sobre o projeto.

### **Respeito aos Direitos Humanos**

- **Intimidação ou Repressão:** Queixas sobre coerção, intimidação ou repressão das comunidades que expressam preocupações.
- **Violação de Direitos Culturais:** Preocupações sobre interferência em práticas culturais, religiosas ou tradicionais.

### **Questões Operacionais**

- **Interrupções na Execução do Projecto:** Reclamações sobre atrasos ou interrupções que impactam negativamente as comunidades locais.

### **Problemas de Infraestrutura**

- **Danos à Infraestrutura Local:** Reclamações sobre danos causados a estradas, pontes, ou outras infraestruturas públicas.
- **Interferência com Serviços Públicos:** Queixas sobre impactos negativos em serviços públicos essenciais, como transporte ou electricidade.

### Conflitos Territoriais

- Disputas de Terras: Reclamações relacionadas a conflitos sobre a propriedade, uso ou acesso a terras.
- Demarcação de Territórios: Preocupações sobre demarcação inadequada de áreas do projeto que afetam comunidades.

### Questões Relacionadas à Implementação do MGR

- Falta de Acesso ao MGR: Queixas sobre a dificuldade em aceder ou utilizar o mecanismo de gestão de reclamações.
- Processo de Resolução Inadequado: Reclamações sobre a eficácia, justiça ou transparência no processo de resolução de queixas.

### 3.3. Estratégia de resolução

O Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR) proposto é composto por diversas fases sequenciais de modo a flexibilizar e agilizar todo o processo, tratando as reclamações de maneira sistemática e fornecendo uma resposta atempada, transparente e eficaz às reclamações apresentadas.

Os procedimentos de reclamação deverão ser administrados a nível local com o objectivo de facilitar o seu acesso a todas as partes afectadas.

Como método preferencial de captação de reclamações deverão ser disponibilizadas **caixas de reclamações** distribuídas a nível local em localizações com relevância comunitária (permitindo a colocação de reclamações anonimamente, essencial para reclamações de carácter sensível).

Deverá ainda ser criado um **endereço de e-mail** e definir um **número de telefone dedicado**, bem como a disponibilização de um dia/hora que possibilite a apresentação, nos estaleiros, de uma **reclamação/preocupação via oral**.



Exemplo de caixa de reclamações

A EDM, em articulação com o Empreiteiro, deverá proceder ao registo da ocorrência e fazer um acompanhamento e monitorização do processo de resolução, mantendo sempre o registo actualizado e garantir a resolução das reclamações.

Nos estaleiros das obras deverá estar designado um técnico responsável pela recepção de reclamações (escritas ou orais), registo, tramitação e seguimento da queixa até à sua resolução.

No caso de uma reclamação de carácter sensível (exploração ou abuso sexual, assédio sexual, violação, ofensa grave, fraude, corrupção, negligência profissional ou outras deste âmbito), tendo em conta os riscos associados deverá assegurar-se o/a queixoso/a que o assunto será tratado com confidencialidade, garantindo a segurança da vítima.

O tratamento de uma reclamação de carácter geral deve ser diferenciado do tratamento de uma reclamação de carácter sensível, de forma a garantir a necessária protecção e segurança do queixoso/vítima.

As diferentes fases do MGR são as seguintes:



Seguidamente indicam-se as ações associadas e os prazos estimados para a implementação de cada uma das fases.

### Fase 1: Recepção e Registo

- **Recepção de Reclamações:** Estabelecimento de múltiplos canais acessíveis (presencial, online, telefónico, caixa de reclamações) para a apresentação de queixas.
- **Registo Formal:** Todas as queixas recebidas são documentadas num formulário padrão, garantindo que nenhuma queixa passe despercebida.
- **Confirmação de Recepção:** O reclamante é informado de que a sua queixa foi recebida e está a ser processada, estabelecendo expectativas claras sobre os próximos passos.

### **Fase 2: Avaliação e Classificação (5 dias)**

- Avaliação Inicial: Análise preliminar para determinar a natureza, gravidade e urgência da queixa.
- Classificação: As queixas são categorizadas (ambientais, sociais, operacionais, etc.) para direcionar o tratamento mais adequado.
- Determinação de Prioridade: Queixas mais graves ou que exijam ação imediata são priorizadas para resolução.

### **Fase 3: Investigação e Consulta (5 dias)**

- Investigação Detalhada: Realização de investigações detalhadas, incluindo visitas ao local, entrevistas e coleta de evidências, para compreender totalmente a queixa.
- Consulta com Partes Interessadas e Afectadas: Envolvimento das partes relevantes (comunidades, autoridades locais, especialistas) para obter insights e possíveis soluções.
- Avaliação da Viabilidade: Análise das possíveis soluções para garantir que sejam viáveis, justas e eficazes.

### **Fase 4: Proposta de Solução (5 dias)**

- Desenvolvimento de Soluções: Formulação de uma ou mais soluções baseadas nos dados coletados e consultas realizadas.
- Consulta com o Reclamante: Apresentação das soluções propostas ao reclamante para 'feedback' e possível ajustamento.
- Aprovação Interna: A solução final é revista e aprovada pelos responsáveis do projeto antes da implementação.

### **Fase 5: Implementação e Monitorização (10 dias)**

- Implementação da Solução: Execução da solução acordada de maneira transparente e dentro do prazo estabelecido.

- Monitoramento Contínuo: Acompanhamento da implementação para garantir que a solução seja eficaz e que a queixa, seja completamente resolvida.
- Documentação: Registo de todas as ações tomadas, incluindo a resolução final, para assegurar a rastreabilidade e transparência do processo.

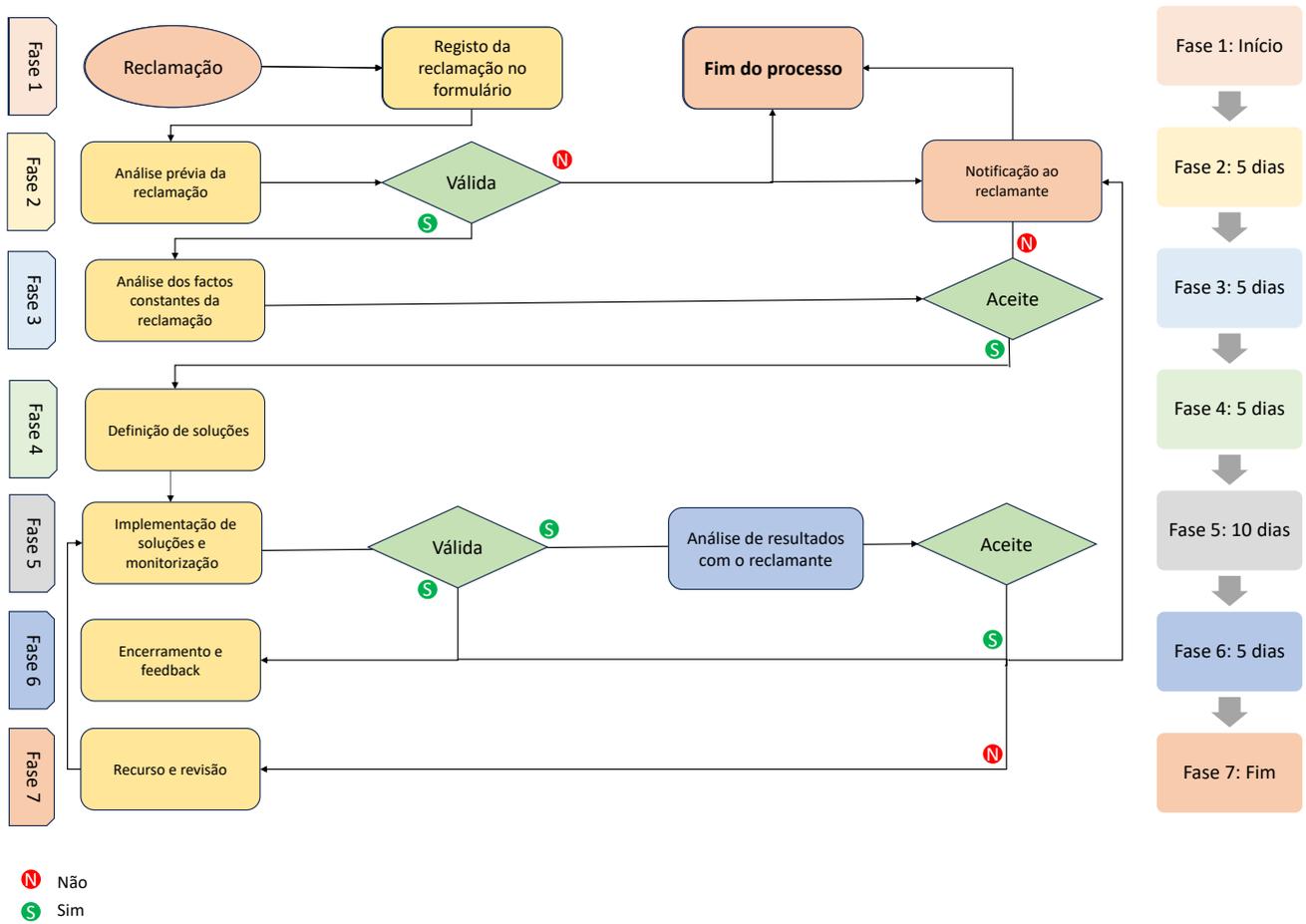
#### **Fase 6: Encerramento e Feedback (5 dias)**

- Encerramento Formal: Informar o reclamante sobre a resolução da queixa e concluir formalmente o processo.
- Feedback do Reclamante: Solicitar 'feedback' do reclamante sobre a solução implementada e o processo de resolução em geral.
- Revisão e Aprendizado: Análise dos casos encerrados para identificar lições aprendidas e possíveis melhorias no MGR.

#### **Fase 7: Recurso e Revisão**

- Opção de Recurso: Caso o reclamante não esteja satisfeito com a solução, oferecer a opção de recorrer da decisão.
- Revisão de Caso: Reanálise do caso por uma equipa independente ou uma revisão mais aprofundada por parte da administração do projeto.
- Resolução Final: Implementação de uma solução revista ou confirmação da decisão inicial, com comunicação clara ao reclamante.

Estas estratégias garantem que as queixas sejam tratadas de maneira justa, transparente e eficaz, contribuindo para a construção de confiança e para a minimização de conflitos ao longo do ciclo de vida do projecto.



## Anexo - Formulário de reclamação





ELECTRICIDADE  
DE MOÇAMBIQUE, E.P.

## Projecto de Emergência de Reabilitação e Reforço da Rede de Distribuição (PERIP) na Província da Zambézia (Lote 6)

### REGISTO DE RECLAMAÇÕES

Nº da reclamação:

Data da reclamação:

#### 1. Identificação de quem reclama

**Nome**

(Opção: Anónimo)

**Género**

(Masculino/Feminino)

**Local**

(Província/Posto  
Administrativo/Bairro)

#### 2. Dados da reclamação

**Local**

(Província/Posto  
Administrativo/Bairro)

**Descrição**

(Apresentação dos factos/  
Data da ocorrência/  
Pessoas envolvidas/  
Testemunhas/ Contactos)  
*Se necessário usar verso  
desta folha*

#### 3. Identificação de quem recebe/trata a reclamação

**Nome**

**Função**

#### 4. Seguimento dado à reclamação

**Acção tomada sobre a  
reclamação**

(Descrição/Objectivos/Data  
de verificação/)  
*Se necessário usar verso  
desta folha*

**Decisão sobre a  
reclamação**

(Conformidade/Medidas a  
adoptar/Data de fecho)  
*Se necessário usar verso  
desta folha*

