



PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS DRAFT

Accelerating Sustainable & Clean Energy Access Transformation Program (ASCENT) Project

Outubro de 2025



Outubro de 2025

1 ÍNDICE

SIGLAS E ACRÓNIMOS.....	4
TERMOS E DEFINIÇÕES	5
1. CONTEXTUALIZAÇÃO E INTRODUÇÃO	6
1.1 Contexto.....	6
1.2 Descrição do Programa	6
1.2.1 Objectivo e componentes.....	6
1.2.2 Beneficiários	6
1.2.3 Agências implementadoras	7
1.3. Objetivo do Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI).....	7
2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS POR COMPONENTE DO PROJETO	7
2.1. Metodologia	7
2.2. Identificação das Partes Interessadas	8
2.2.1. Partes afectadas pelo Projeto (PAPs)	8
2.2.2. Análise das partes interessadas.....	9
2.2.3. Indivíduos ou grupos desfavorecidos/ vulneráveis	10
3. PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	11
3.1. Resumo do Engajamento das Partes Interessadas durante a preparação do projeto...11	11
3.2. Resumo das necessidades e métodos, ferramentas e técnicas para o engajamento das partes interessadas	12
3.3. Estratégia proposta para incorporar as opiniões dos grupos vulneráveis	16
4. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS.....	18
5. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES.....	22
5.1. Canais de Entrada	22
5.2. Estrutura de Implementação do MGR	23
5.2.1. Estrutura do MGR para Eletrificação On-Grid (EDM)	24
5.2.2. Estrutura do MGR para Eletrificação Off-Grid (Fundo +ENERGIA)	24
5.2.3. Papel do MIREME	25
5.2.4. Colaboração entre Instituições.....	25
5.3. Descrição dos Procedimentos de Gestão de Reclamação	25
5.4. Queixas de Exploração e Abuso Sexual/ Assédio Sexual (EAS/AS)	28
5.4.1. Definições	28

5.4.2. Procedimento EAS/AS.....	29
5.4.3. Processamento, resolução e encerramento da queixa	30
Considerações Específicas para a Componente 2	31
5.5. Serviço de reparação de queixas do Banco Mundial	31
6. MONITORIA E RELATÓRIOS	33
5.2 Resumo da forma como o PEPI será monitorado e comunicado	33
5.3 Apresentação de relatórios aos grupos de partes interessadas	33
ANEXOS.....	35
Anexo 1 – Modelo de Actas de Consulta.....	35
Anexo 2 – Orçamento Estimativo PEPI	35
Anexo 3 – Monitoria e Relatório do PEPI	37
Anexo 4 – Formulário de recepção e Reconhecimento	39
Anexo 5 – Formulário de Investigação e Resolução	40
Anexo 6 – Formulário de Encerramento	41
Anexo 7 – Formulário de Recepção de Reclamação de Incidente relacionados com EAS/AS	42

FIGURAS E TABELAS

Tabela 1: Mapeamento inicial das Partes Afectadas pelo Projeto (PAPs)	8
Tabela 2: Mapeamento inicial de partes interessadas no Programa	9
Tabela 3: Técnicas e ferramentas de engajamento das partes interessadas e afetadas pelo programa	13
Tabela 4: Medidas para o envolvimento de grupos vulneráveis	16
Tabela 5: Procedimentos de Gestão de Reclamações	26

2 SIGLAS E ACRÓNIMOS

AIA	Avaliação do Impacto Ambiental
AS	Assédio Sexual
ASSS	Ambiente, Social, Saúde e Segurança
AVI	Agente de Verificação Independente
EAS/AS	Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual
EDM	Electricidade de Moçambique, E.P
ENE	Estratégia Nacional de Electrificação
FUNAE	Fundo Nacional de Energia
GdM	Governo de Moçambique
MGR	Mecanismo de Gestão de Reclamações
MIREME	Ministério de Recursos Minerais e Energia
NAS10	Norma Ambiental e Social 10
ODP	Objetivo de Desenvolvimento do Projeto
ONGs	Organizações não Governamentais
PAPs	Partes Afetadas pelo Projeto
PEPI	Plano de Engajamento das Partes Interessadas
PIAs	Partes Interessadas e Afetadas pelo Projeto
UIP	Unidade de Implementação do Programa
VBG	Violência Baseada no Género

3 TERMOS E DEFINIÇÕES

Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI)	Documento critérios e procedimentos para a elaboração e implementação e monitoria e de planos/atividades de engajamento de partes interessadas e afetadas pelo projeto, que o Projeto ASCENT irá adotar de modo a garantir o engajamento ou seja envolvimento de todas partes interessadas.
Partes Interessadas	Todas as pessoas ou "grupos de interesse" que são impactados pelas ações de um empreendimento, projeto, empresa ou negócio.
Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAP)	Indivíduos, agregados familiares, grupos e/ou comunidades que, como resultado das atividades desenvolvidas pelos implementadores do projeto poderão ser adversamente afetados económica e/ou socialmente (psicológica e emocionalmente).
Envolvimento das partes interessadas	Processo contínuo e iterativo pelo qual o Mutuário identifica, comunica e facilita um diálogo de duas vias com as pessoas afetadas pelas suas decisões e atividades, bem como com outros que tenham interesse na implementação e nos resultados de suas decisões e do projeto.
Grupos Vulneráveis ou vulnerabilidade social	Pessoas que são consideradas “Socialmente Vulneráveis” são aquelas que estão perdendo sua representatividade na sociedade, e geralmente dependem de auxílios de terceiros para garantirem a sua sobrevivência. Refere-se à situação socioeconómica de grupos de pessoas com poucos recursos financeiros, de moradia, educação e acesso a oportunidades para seu desenvolvimento enquanto cidadão.
Quadro de Gestão Ambiental e Social	Instrumento que define maneiras para gerir, na medida do possível, os riscos e impactos do projeto quando este representa um programa e/ou uma série de subprojetos, e os riscos e impactos específicos não podem ser determinados sem que os detalhes do programa ou subprojeto sejam identificados. O QGAS define os princípios, regras, diretivas e procedimentos para avaliar os riscos e impactos ambientais e sociais e para preparar planos de mitigação específicos.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO E INTRODUÇÃO

1.1 Contexto

O Governo de Moçambique (GoM) tem como compromisso estratégico alcançar o acesso universal à energia elétrica até 2030, um objetivo alinhado com o desenvolvimento social e econômico sustentável do país. Este compromisso foi formalizado em 2018 com o lançamento do **Programa Nacional de Energia para Todos (ProEnergia)**, que visa eletrificar todo o território nacional. Desde então, com apoio de parceiros de desenvolvimento como o Banco Mundial, o país tem registrado avanços notáveis.

Entre 2018 e 2023, o acesso à eletricidade em Moçambique aumentou de 31% para 53%, aproximando-se da média de 51% na África Subsaariana (2022). Deste percentual, cerca de 7% da população obteve acesso à energia através de soluções fora da rede elétrica (off-grid), um reflexo do crescente interesse de doadores e investidores atraídos pelo surgimento de empresas de tecnologia e inovação no setor. No entanto, o ritmo atual de eletrificação precisa de um aumento significativo de investimentos para que o país atinja sua meta de 100% de cobertura até 2030.

Neste contexto, o programa **ASCENT (Accelerating Sustainable & Clean Energy Access Transformation Program)** surge como um esforço nacional financiado pelo Banco Mundial para catalisar o acesso sustentável à energia. O ASCENT é um programa integrado, que promove soluções na rede elétrica (on-grid), fora da rede, soluções de cozinha limpa e de conectividade digital, utilizando uma abordagem inclusiva e financeiramente sustentável.

Para o efeito, foi desenvolvido o presente Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI), que serve como uma ferramenta estratégica que orienta as agências de implementação na elaboração dos planos específicos de engajamento das partes interessadas, assegurando uma abordagem participativa, inclusiva e alinhada com os objetivos do projecto, a legislação nacional e o Quadro Ambiental e Social (QAS) do Banco Mundial, em especial a Norma Ambiental e Social 10.

1.2 Descrição do Programa

1.2.1 Objectivo e componentes

O Objetivo de Desenvolvimento do Projeto (ODP) é de aumentar o acesso à energia limpa e sustentável em Moçambique. Os componentes do projeto incluem:

- **Componente 1:** Aumentar o acesso à eletrificação através da rede (On-grid), a ser implementada pela EDM
- **Componente 2:** Aumentar o acesso à eletrificação fora da rede e soluções de cozinha limpa, a ser implementada pelo FUNAE (Off-grid)
- **Componente 3:** Digitalização de serviços públicos e melhoria de desempenho
- **Componente 4:** Assistência técnica, capacitação e apoio à implementação

1.2.2 Beneficiários

- **Comunidades periurbanas, rurais e remotas:** Acesso a soluções de energia sustentável e conectividade para melhorar a qualidade de vida e reduzir desigualdades.
- **Pequenos agricultores:** Acesso a soluções energéticas que aumentam a produtividade agrícola, facilitam o acesso ao mercado e promovem o desenvolvimento econômico local.
- **Empresas:** Acesso a energia confiável para apoiar operações comerciais e estimular o crescimento econômico, incluindo micro e pequenas empresas.
- **Instituições públicas:** Hospitais, escolas e centros de saúde, que se beneficiarão de energia confiável para melhorar a prestação de serviços essenciais, como saúde e educação

1.2.3 Agências implementadoras

A **EDM** será responsável pela implementação das atividades da **Componente 1** e **Componente 3**, enquanto o **FUNAE** liderará a **Componente 2**, por meio do fundo **+ENERGIA**, gerido por Bamboo Capital Partners, o gestor de fundo selecionado através de um processo competitivo. Este gestor é o responsável pela gestão operacional e execução do fundo, garantindo a implementação das soluções de financiamento, incluindo a alocação de **subsídios baseados em resultados (RBF)** e **subsídios catalíticos**, de acordo com as melhores práticas internacionais de transparência, prestação de contas e governança. A **Componente 4** tem como objetivo **reforçar a capacidade institucional e técnica das principais entidades do setor de energia — MIREME, EDM e FUNAE** — de forma a assegurar a implementação eficaz, sustentável e coordenada do Projeto ASCENT Moçambique.

O **MIREME** será responsável pela **Subcomponente 4a**, que compreende atividades de **assistência técnica e capacitação institucional**, voltadas ao fortalecimento do planeamento e da formulação de políticas energéticas.

A **EDM** será responsável pela **Subcomponente 4b**, centrada na **capacitação técnica, assistência à gestão do projeto e fortalecimento institucional**, incluindo acções voltadas à formação de jovens profissionais e à promoção da igualdade de género.

O **FUNAE** implementará a **Subcomponente 4c**, que abrangerá atividades de **capacitação e apoio à implementação**, com foco no reforço da sua Unidade de Implementação do Projeto, gestão do mecanismo **+ENERGIA** e promoção da inclusão social e de género no acesso à energia.

As atividades de engajamento serão implementadas de forma separada pelas diferentes agências de implementação devido à natureza específica das atividades em cada componente e à localização geográfica. As agências realizarão reuniões trimestrais para trocar ideias e lições aprendidas, assegurando uma melhoria contínua e a disseminação de boas práticas entre todas as partes envolvidas.

O Comité Directivo Interministerial, presidido pelo MIREME e composto por membros de agências relevantes, incluindo o Ministério da Economia e Finanças, estabelecido para o ProEnergia Plus, continuará as suas funções no âmbito do programa.

1.3. Objetivo do Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI)

O objetivo geral deste PEPI é definir um programa para o envolvimento das partes interessadas, incluindo a divulgação de informação pública e a consulta ao longo de todo o ciclo do projeto. O PEPI descreve as formas como as instituições irão comunicar com as partes interessadas e inclui um mecanismo através do qual as pessoas podem levantar preocupações, dar *feedback* ou fazer queixas sobre o projeto e quaisquer atividades relacionadas com o projeto. O PEPI enfatiza especificamente os métodos para envolver os grupos considerados mais vulneráveis e que correm o risco de ficar de fora dos benefícios do projeto.

2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS POR COMPONENTE DO PROJETO

2.1. Metodologia

A natureza do Projeto faz com que toda a população residente nas áreas abrangidas seja considerada parte interessada essencial, uma vez que o projeto visa ampliar e melhorar a disponibilidade dos serviços de energia e serviços associados em todo o país. O engajamento com essas comunidades deve ser conduzido com base em métodos culturalmente apropriados e sensíveis às especificidades de cada grupo ou indivíduo pertencente às Partes Interessadas e Afetadas (PIAs).

A identificação de representantes legítimos dentro dos grupos ou categorias de PIAs é fundamental para garantir um processo de engajamento mais tranquilo, eficaz e colaborativo ao longo do desenvolvimento do Projeto. Em situações onde não há uma nomeação formal desses representantes, sua legitimidade pode ser verificada por meio de conversas informais com uma amostra aleatória de membros da comunidade, observando suas percepções sobre quem representa seus interesses de forma mais eficaz.

Para o engajamento eficaz e direccionado, as PIAs do Projecto podem ser divididas nas seguintes categorias principais:

- (i) Partes Afectadas: Pessoas, grupos e outras entidades dentro da Área de Influência do Projecto (AIP) que são directamente influenciadas (real ou potencialmente) pelo projecto e/ou foram identificadas como mais susceptíveis à mudança associada ao projecto, e que precisam estar intimamente envolvidas na identificação de riscos e seus impactos, bem como na tomada de decisões sobre medidas de mitigação e de gestão. Consideram-se pessoas afectadas as que a sua qualidade de vida poderá sofrer uma mudança directa devido aos impactos directos da implementação do ASCENT.
- (ii) Outras Partes Interessadas: Indivíduos/grupos/entidades que podem não sofrer impactos directos do Projecto, mas que consideram que os seus interesses podem ser afectados pelo Projecto e/ou que podem influenciar a projecção e a forma de implementação do Projecto.
- (iii) Grupos Vulneráveis: São pessoas ou grupos que podem ser desproporcionalmente impactadas ou ainda mais prejudicadas pelo(s) projecto(s) em comparação com quaisquer outros grupos devido ao seu estatuto de vulnerabilidade, e que podem exigir esforços especiais de engajamento para garantir a sua representação na consulta e nos processos de tomada de decisões associados ao Projecto. Este grupo de indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis, muitas vezes não têm voz para expressar suas preocupações ou compreender os impactos do Projecto. A consciencialização e o engajamento das partes interessadas ou afetadas desfavorecidas ou indivíduos/grupos vulneráveis deve ser adaptados para levar em consideração as necessidades de tais grupos ou indivíduos, suas preocupações e sensibilidades culturais, e para garantir a compreensão das actividades, os seus benefícios e riscos do Projecto. A vulnerabilidade pode resultar da origem da pessoa, sexo, idade, condição de saúde, situação económica e situação

financeira, situação de desvantagem na comunidade (por exemplo, minorias ou grupos marginais) ou dependência de outros indivíduos e/ou do Estado. O engajamento com grupos e indivíduos vulneráveis frequentemente requer a aplicação de medidas específicas e assistência visando a facilitação de sua participação na tomada de decisão relacionada ao projecto, de modo que sua consciência e contribuição para o processo geral sejam proporcionais às de outras partes interessadas. Neste projecto, os grupos vulneráveis ou desfavorecidos podem incluir, mas não se limitam aos seguintes:

- *Mulheres e mulheres chefe de agregados familiares* - as mulheres podem ser afectadas, por um lado, pela destruição das áreas agrícolas e infraestruturas relacionadas com abastecimento de água, uma vez estarem profundamente envolvidas na produção agrícola para subsistência e pequenos negócios informais. Por outro lado, como principal cuidadora do agregado familiar e em conjunção com sua função e/ou necessidades de saúde reprodutiva, as mulheres têm necessidades específicas na agricultura, gestão da água, bem como no acesso à saúde. Contudo, as mulheres são tradicionalmente excluídas dos processos de tomada de decisão, devido às estruturas socioculturais e políticas patriarcais e patri-lineares. Em relação a mulheres chefes de família podem estar em risco de verem agravada a sua vulnerabilidade uma vez que sobre elas recaí toda a responsabilidade pelo sustento e segurança do agregado familiar.
- *Crianças e crianças chefes de família* - as crianças são frequentemente afectadas de forma prejudicial em situações de expropriação de terra, recursos produtivos, formas informais de sustento. Famílias chefiadas por crianças enfrentam vulnerabilidades devido não só a falta de canais através dos quais possam ser ouvidas, exclusão, violência psicológica e as vezes física, ficando seus interesses aquém de serem assegurados.
- *Idosos e idosos chefes de agregados familiares* – Os agregados familiares são constituídos de formas diferenciadas e muitos acomodam ou possuem pessoas idosas chefes de agregado familiar. Estes idosos geralmente são dependentes de membros do agregado familiar ou de sistemas de inter-ajuda ao nível familiar ou comunitário. Agregados chefiados por pessoas idosas constituem agregados vulneráveis por diversos factores. Estes podem requerer assistência para poderem ser engajados durante a implementação do Projecto.
- *Pessoas portadoras de deficiência* – Pessoas portadoras de deficiência podem se sentir constrangidas em participar durante a implementação do Projecto. Pessoas com deficiência podem enfrentar dificuldades em participar de actividades ligadas ao Projecto, nomeadamente em aceder fisicamente ao processo de sensibilização, de auscultação e consultas públicas e outros mecanismos para tomada de decisão;
- *Pessoas vivendo com doença crónica* – Estas são particularmente vulneráveis a situações de mudanças estruturais onde as redes estabelecidas para sua sobrevivência são colocadas em risco, como por exemplo, a expropriação de terra e consequente reassentamento ou a interrupção de formas de subsistência, e corte nas redes sociais pode levar ao risco de interrupções em seus tratamentos e consequente risco no acesso a medicação e cuidados de saúde. Estes factores podem dificultar o seu engajamento e consequente acomodação dos interesses deste grupo no Projecto.
- *Deslocados internos de guerra de Cabo Delgado* - A grande maioria dos residentes nas zonas rurais, vilas e pequenas cidades, mais concretamente nas áreas identificadas para implementação do projecto, são de origem local. Contudo devido a mobilidade que caracteriza o país nos últimos anos devido a vários factores sociais económicos e políticos, podem existir grupos de pessoas deslocadas dos distritos instáveis de Cabo Delgado residindo na área de impacto directo do projecto, ou vindas de outras partes do país, que podem ser excluídos de forma estrutural no processo de tomada de decisão e para a seleção de beneficiários. Este aspecto deverá ser avaliado

durante a Avaliação de Impacto Ambiental e Social (AIAS) incluindo identificação de outras formas de engajamento.

- *Pessoas analfabetas* - esse grupo de pessoas não sabe ler nem escrever, aspectos fundamentais para o acesso à tecnologia e energia, inclusive aquelas pessoas que, embora saibam ler e escrever, não estão familiarizadas com a interação tecnológica e eléctrica, o que pode ser um fator limitante para se beneficiar do projeto.
- *Pessoas que residem em locais de difícil acesso/ inacessíveis*- Estas pessoas podem ser facilmente excluídas do projecto por não terem acesso a informação sobre o projecto e devido a limitação de acesso aos locais onde residem.

Deste modo, constituem PIAs do 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 Projecto.

No âmbito do programa ASCENT, foram identificadas e analisadas as seguintes partes interessadas por componente do projeto. Estas partes interessadas incluem as partes afectadas (conforme definido na secção 2.2.1), outras partes interessadas (conforme definido na secção 2.2.2) e indivíduos ou grupos desfavorecidos/vulneráveis (conforme definido na secção 2.2.3).

2.2. Identificação das Partes Interessadas

2.2.1. Partes afectadas pelo Projeto (PAPs)

As partes afectadas incluem comunidades locais, membros da comunidade, empresas, indivíduos e outras partes que podem estar sujeitas a impactos diretos do Projeto. Especificamente, os seguintes indivíduos e grupos enquadram-se nesta categoria:

Tabela 1: Mapeamento inicial das Partes Afectadas pelo Projeto (PAPs)

Componente	Parte Interessada	Interesse/ Motivo do Engajamento
1. Aumentar o Acesso à eletrificação na rede	- Famílias e empresas beneficiárias - Escolas e centros de saúde	Acesso à energia eléctrica para melhoria de qualidade de vida e serviços essenciais. Serviço confiável e ininterrupto, preços competitivos, fontes de energia limpas e sustentáveis.
	- População nas províncias do norte (Cabo Delgado, Nampula, Niassa, Zambézia)	Desenvolvimento económico e social das províncias com menor acesso à electricidade
	Trabalhadores da construção civil	Funcionários que serão empregados pelo projeto e que podem ser afetados pelas condições de trabalho e segurança.
	Comunidades locais nas áreas de intervenção do	Populações que vivem nas áreas onde o projeto será implementado e que podem ser diretamente afetadas pelas mudanças

Componente	Parte Interessada	Interesse/ Motivo do Engajamento
	projeto	ambientais, sociais ou econômicas.
2. Aumentar o Acesso à Eletrificação fora da rede e cozinhas limpas	Famílias em áreas remotas sem acesso à rede elétrica	Redução de desigualdades no acesso à energia
	Centros de saúde e escolas sem energia em áreas remotas	Melhoria na prestação de serviços essenciais como saúde e educação
	Mulheres e meninas	Melhoria de condições de vida e saúde, além de promoção de igualdade de gênero
	Trabalhadores das empresas beneficiárias da facilidade +ENERGIA	Empregados pelas empresas financiadas pelo fundo, que podem ser afetados pelas condições de trabalho e segurança.
3. Digitalização e Melhoria do Desempenho	Consumidores de energia que se beneficiarão de um serviço mais confiável	Redução de falhas e melhoria na experiência com o fornecimento de energia elétrica
	Trabalhadores da EDM	Funcionários que precisarão ser treinados para operar novas tecnologias.
4. Assistência técnica, Capacitação e suporte à implementação	Funcionários e técnicos beneficiados com Capacitação	Desenvolvimento profissional e aumento da eficiência nas operações
	Governo e autoridades locais	Entidades que receberão suporte para implementar e gerenciar projetos.

2.2.2. Análise das outras partes interessadas

As partes interessadas no programa incluem também outras partes para além das comunidades diretamente afectadas, incluindo:

Tabela 2: Mapeamento inicial de partes interessadas no Programa

Componente	Parte Interessada	Interesse/ Motivo do Engajamento
1. Aumentar o Acesso à eletrificação na rede	EDM	Implementação e expansão da rede elétrica, fortalecimento da infraestrutura elétrica
	MIREME	Planeamento estratégico e suporte à execução de políticas públicas de eletrificação
	Parceiros Financeiros (IDA, MEFA, MDTF)	Financiamento do projeto
	Investidores e acionistas	Retorno do investimento, crescimento da empresa, sustentabilidade a longo prazo e gestão sólida de riscos.
	Autoridades reguladoras do setor energético	Conformidade com leis, proteção ao consumidor, padrões de segurança, conservação ambiental e estabilidade geral do setor
	Governos locais e nacionais no setor energético	Segurança energética nacional, crescimento económico, criação de emprego, gestão ambiental e bem-estar público.
	Fornecedores e vendedores do setor de energia	Relações comerciais estáveis, pagamentos pontuais e potencial para contratos e parcerias de longo prazo.
	Organizações não governamentais (ONG) do setor energético	Justiça social, conservação ambiental, direitos humanos, sustentável do desenvolvimento e consumo.
	Instituições de pesquisa e académicas no setor de Energia	Descoberta científica, colaboração com a indústria para aplicações práticas, financiamento para pesquisa e influência política.
	Mídia no sector de energia	Acesso à informação, transparência das empresas de energia e fornecimento de notícias oportunas ao público.
	Concorrentes no setor de energia	Participação de mercado, vantagem competitiva, tendências do setor e cenário regulatório.

Componente	Parte Interessada	Interesse/ Motivo do Engajamento
	Grupos ambientalistas no setor de energia	Reduzir a pegada de carbono, promover energias renováveis, conservação da biodiversidade e proteção de habitats naturais.
	Financiadores e credores no setor de energia	Retorno do investimento, viabilidade do projeto, avaliação de risco e estabilidade financeira dos mutuários.
	Sindicatos do setor energético	Salários justos, segurança no emprego, segurança do trabalhador e representação nos processos de tomada de decisão.
2. Aumentar o Acesso à eletrificação fora da rede e cozinhas limpas	FUNAE	Coordenação estratégica das atividades fora da rede e de cozinhas limpas
	Bamboo Capital, Gestor do Fundo +ENERGIA	Implementação das soluções de financiamento fora da rede e de cozinhas limpas

Componente	Parte Interessada	Interesse/ Motivo do Engajamento
		Gerir a operação do fundo, incluindo a alocação de subsídios baseados em resultados (RBF) e subsídios catalíticos, garantindo transparência, eficiência e melhores práticas internacionais.
	Sector Privado (empresas de soluções fora da rede, fabricantes de fogões limpos)	Expansão de mercado e geração de receita Incentivar a distribuição de tecnologias fora da rede e fogões limpos, promovendo a ampliação do acesso em áreas remotas e vulneráveis.
	Doadores e outros financiadores	Capitalização do fundo +ENERGIA e apoio estratégico Unificar esforços de financiamento no +ENERGIA, garantindo a maximização do impacto e a coordenação eficaz dos recursos para eletrificação e soluções limpas.
3. Digitalização e melhoria de desempenho da EDM	EDM	Melhoria da eficiência operacional e aumento da confiabilidade no fornecimento de energia
4. Assistência técnica, capacitação e suporte à implementação	MIREME e EDM	Reforço das capacidades institucionais e aprimoramento das políticas públicas
	FUNAE	Liderança no setor de energia sustentável e fortalecimento institucional
	Parceiros de capacitação e especialistas	Contribuição com conhecimento técnico e melhores práticas

4.1.1. Indivíduos ou grupos desfavorecidos/ vulneráveis

No âmbito do programa ASCENT, os grupos considerados vulneráveis ou desfavorecidos são identificados como aqueles que enfrentam maiores dificuldades para acessar os benefícios do projeto e que podem ser impactados de maneira desproporcional por suas atividades. Esses grupos incluem, mas não estão limitados a, os seguintes:

Comunidades Rurais e Remotas: Populações que vivem em áreas de difícil acesso com pouca ou nenhuma infraestrutura energética, frequentemente isoladas das redes de apoio econômico e social. Essas comunidades podem enfrentar dificuldades para receber informações oportunas sobre o projeto — como o funcionamento do MGR, datas e locais de reuniões ou atividades de consulta — devido à distância geográfica e à falta de meios de comunicação adequados. A baixa taxa de alfabetização e o uso predominante de línguas locais podem também limitar a compreensão das mensagens e documentos divulgados.

Famílias de Baixa Renda: Agregados familiares com capacidade financeira limitada, para os quais os custos de energia, mesmo com subsídios, podem representar um obstáculo significativo. Podem ter restrições de tempo e mobilidade (por dependerem de trabalhos informais ou sazonais) e baixo

acesso a canais formais de informação e comunicação. Além disso, podem sentir-se menos motivados a participar em reuniões ou processos de consulta por acreditarem que a sua opinião tem pouco impacto, ou por priorizarem atividades de subsistência.

Pessoas Idosas: Indivíduos que enfrentam barreiras adicionais devido à idade avançada, incluindo vulnerabilidades econômicas e sociais. Podem enfrentar mobilidade reduzida para participar de reuniões comunitárias, dificuldade de compreensão de materiais técnicos e apresentam dependência de terceiros para acesso a informação e tomada de decisão.

Pessoas com Deficiências ou Doenças Crônicas: Indivíduos que necessitam de cuidados adicionais e para os quais a falta de energia confiável podem representar um impacto crítico na saúde e qualidade de vida. Ausência de formatos acessíveis de comunicação (ex.: linguagem simples, braile, intérprete de língua gestual) e falta de transporte adaptado para participação presencial podem constituir barreiras para o engajamento.

Mulheres e Crianças Chefes de Agregados Familiares: Famílias chefiadas por mulheres, muitas vezes com maior vulnerabilidade econômica e social, enfrentando desigualdades estruturais e falta de acesso a oportunidades. Podem sentir sobrecarga de responsabilidades domésticas e de cuidado que limitam tempo para participação, a desigualdade de gênero nas decisões comunitárias e medo ou desconforto em espaços públicos dominados por homens podem constituir uma barreira no processo de engajamento.

Mulheres Viúvas: Frequentemente enfrentam dificuldades econômicas e sociais devido à perda do suporte familiar e discriminação, o que pode levá-las a não participar de reuniões públicas ou não se sentir à vontade para apresentar reclamações. Em alguns contextos, a dependência de líderes locais ou familiares masculinos para representar seus interesses pode limitar sua voz direta no processo participativo do projeto.

Consumidores de Baixa Renda: Incluem indivíduos ou famílias que podem ser impactados por mudanças na estrutura de tarifas ou cobrança, dificultando ainda mais o acesso à energia.

Populações Dependentes de Biomassa para Cozinhar: Grupos que enfrentam riscos à saúde e ao meio ambiente devido ao uso de combustíveis tradicionais, como lenha e carvão.

Os grupos vulneráveis dentro das comunidades afectadas pelo programa serão posteriormente confirmados e consultados através de meios dedicados, conforme apropriado. A descrição dos métodos de envolvimento que serão realizados pelo programa é fornecida nas seções seguintes.

5. PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

5.1. Resumo do Engajamento das Partes Interessadas durante a preparação do projeto

A presente secção constitui o resumo das consultas Públicas realizadas na preparação do projecto Accelerating Sustainable & Clean Energy Access Transformation Program (ASCENT) por EDM.

Como parte do processo participativo e inclusivo, foram realizadas catorze consultas públicas, nas províncias onde o projecto será implementado, abrangendo as partes interessadas e afectadas nas áreas rurais e peri urbanas. As consultas públicas foram conduzidas pela EDM em conformidade com as Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial.

5.2. Objetivos das consultas

De modo geral, as consultas públicas realizadas tiveram como objectivos:

- Identificar e mapear as partes interessadas afetadas e interessadas pelo projeto;

- Divulgar informações claras e acessíveis sobre o projeto e seus impactos;
- Garantir que todas as Partes Interessadas e Afetadas (PIAs), incluindo grupos vulneráveis, tenham oportunidade de participar ativamente no processo de preparação do projeto;
- Estabelecer um canal de comunicação aberto, transparente e contínuo entre a EDM e as comunidades afetadas, fortalecendo a confiança mútua;
- Identificar percepções, preocupações, expectativas e sugestões das PIAs, de modo a integrar essas contribuições no desenho, implementação e monitoramento do projeto;
- Esclarecer as comunidades locais sobre o projeto de eletrificação, explicando o seu alcance, benefícios, impactos ambientais e sociais, cronograma.

5.3. Metodologia

A metodologia do processo de participação pública seguiu os seguintes passos, para alcançar os objectivos estabelecidos, conforme se segue:

- Identificação e envolvimento dos intervenientes;
- Planeamento de consultas públicas em comunidades afetadas;
- Divulgação e publicitação da informação;
- Recolha e registo de contribuições das PIA's

Para assegurar um engajamento abrangente e inclusivo, a EDM conduziu 14 consultas provinciais ao longo de 5 semanas entre 6 de abril e 8 de maio deste ano, com participação em média de 200 pessoas, abrangendo grande parte das províncias do país. As consultas foram organizadas por região (Norte, Centro e Sul), com 2 a 3 consultas por semana, respeitando a logística necessária para deslocamentos e realização das actividades.

O cronograma detalhou as províncias, regiões e datas para cada consulta, permitindo que todos os participantes relevantes fossem incluídos e que suas contribuições fossem devidamente registradas. As consultas resultaram em identificação de preocupações, sugestões e expectativas das comunidades, que foram incorporadas no desenvolvimento e ajuste do programa, fortalecendo a transparência, a inclusão social e a conformidade com a Norma Ambiental e Social 10 do Banco Mundial.

O cronograma abaixo detalha as províncias, regiões e datas planeadas para cada consulta:

Tabela 3 : Cronograma de consultas provinciais do PEPI

Semana	Período (Datas) (Ano 2025)	Região	Província(s)	Número de Consultas
Semana 1	06/04 a 11/04	Norte	Nampula	2
Semana 2	13/04 a 18/04	Centro	Zambézia, Tete	4
Semana 3	20/04 a 25/04	Centro	Manica, Sofala	4
Semana 4	27/04 a 05/05	Sul	Inhambane, Gaza	2
Semana 5	06/04 a 08/05	Sul	Maputo Província, Maputo Cidade	2

5.4. Identificação e envolvimento dos intervenientes

De modo a garantir uma abrangência maior no processo de participação pública, foram convidados para as reuniões de consulta pública, as seguintes PIA's a nível provincial, distrital e local:

- | | |
|--|--|
| ✓ Secretários Distritais | ✓ Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas |
| ✓ Chefes dos postos distritais; | ✓ Serviços Distritais de Atividades Económicas |
| ✓ Administradores provinciais | ✓ Eletricidade de Moçambique (EDM) |
| ✓ Governos distritais; | ✓ Direção Distrital da PRM |
| ✓ Serviço Provinciais de Infraestruturas | ✓ Comunidade em geral |
| ✓ Autoridades Locais | ✓ Secretários de bairro |

5.5. Pontos abordados

- ✓ Apresentação do projecto (que podem ser acedidas através do seguinte link: <https://cdn.edm.co.mz/website/politicas/anexos.zip>;
- ✓ Apresentação do cronograma de obras, potenciais impactos temporários durante a construção (ruído, poeira, trânsito de máquinas) e as medidas para mitigá-los;
- ✓ Divulgação do mecanismo de gestão de reclamações existente no projecto;
- ✓ Foi aberto espaço para perguntas e esclarecimentos.

Durante as sessões, foi apresentado as comunidades o mecanismo de gestão de reclamações existente no projecto e descrito no capítulo 5 do presente PEPI.

Todas as queixas serão registradas, analisadas e respondidas dentro de prazos definidos no mecanismo de gestão de reclamações.

5.6. Estratégia de Engajamento e divulgação de informação do Projecto

A estratégia de divulgação, consulta, auscultação e participação pública no âmbito do PEPI tem como principais objectivos:

- (i) Permitir a compreensão das necessidades das comunidades directa e indirectamente afectadas pelo Projecto;
- (ii) Garantir a coordenação entre todos os envolvidos na implementação do Projecto incluindo as autoridades governamentais a todos os níveis (nacional, provincial, distrital, local e comunitária referente as PIAs);

- (iii) Permitir e garantir a recepção de *feedback* e comentários, queixas e reclamações das PIAs sobre a concepção e implementação do Projecto;
- (iv) Garantir a transparencia na implementação do Projecto, incluindo a gestão de informação recebida cujas respostas possam ser levados de volta as PIAs para permitir que ajustes das intervenções ao longo do ciclo de vida do Projecto possam ser realizadas.

Dada a ampla gama das PIAs neste Projecto, uma estratégia robusta de comunicação e engajamento das partes interessadas envolverá técnicas diversificadas, incluindo as seguintes:

- ✓ *Encontros formais* - apresentação de informações do projecto para as PIAs; permitir que o grupo comente e conceda opiniões; construir uma relação aprofundada e impessoal com as PIAs; divulgação de informações técnicas;
- ✓ *Consultas públicas* – Apresentação de informações do Projecto para um grande grupo de PIAs especialmente comunidades directamente afectadas e, permitir que o grupo possa fornecer pontos de vista sobre aspectos do Projecto 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 engajamento 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 PIAs falem livremente sobre questões delicadas, como por exemplo representatividade das lideranças, violência baseada em género, compensações, entre outros aspectos.
- ✓ *Grupos focais de discussão* – Compartilha de informações sobre o Projecto sobre o ciclo de vida do projecto e respectivas implicações, discutir os impactos sobre a expropriação, posse e/ou propriedade terras e bens afectados e respectivas medidas de compensação; comunicação directa com os proprietários de bens nas áreas directamente afectadas pela implementação do Projecto, partilha de 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 Projecto com actualizações regulares, como por exemplo para divulgação e gestão do MGR.
- ✓ *Website* – Através das páginas do FUNAE apresentar informações sobre o Projecto com actualizações regulares, divulgar os Estudos de Impacto Ambiental e Social, o Plano de Gestão Ambiental e Social – PGAS, o Quadro de Política de Reassentamento – QPR, e qualquer outra informação e documentação relevante.
- ✓ *Órgãos de informação* – Usar os órgãos de informação como a Televisão de Moçambique, a Rádio Moçambique e rádios comunitárias locais (sempre que se fizer necessário) para divulgação de informações sobre o Projecto, especialmente sobre o MGR e divulgação das reuniões de consulta pública sobre os subprojectos.
- ✓ *Media digital* – Através das plataformas digitais do FUNAE e outras entidades implementadoras, para divulgação de informações sobre o Projecto, e incentivo à adopção dos meios digitais como um meio seguro e fiável para a partilha de informações.
- ✓ *Uso de correspondências electrónica e comunicação telefónica* – Distribuição de informação a funcionários públicos e do governo nacional provincial e distrital pertinentes, de ONGs, organizações / agências pertinentes. Irá também ser usada para cartas formais para convite às PIAs para as reuniões e acompanhamento.
- ✓ *Mecanismo de resolução de reclamações* - O mecanismo de gestão de reclamações (MGR) é estabelecido neste PEPI para assegurar que as PIAs, quer individualmente quer em grupos,

possam ter capacidade para apresentar reclamações relacionadas ao Projecto ou fornecer comentários e *feedback*.

5.7. Resumo das necessidades e métodos, ferramentas e técnicas para o engajamento das partes interessadas

A secção seguinte descreve o processo de participação, os métodos, incluindo a sequência, os tópicos das consultas e as partes interessadas visadas. O Banco Mundial e o Mutuário não toleram represálias e retaliações contra as partes interessadas no programa que partilhem as suas opiniões sobre os projectos financiados pelo Banco.

Tabela 3: Técnicas e ferramentas de engajamento das partes interessadas e afetadas pelo programa

Estágio	Grupo Alvo	Tópico da consulta/ mensagem	Método usado	Responsabilidade	Frequência
Preparação	Representantes das Comunidades afetadas, entidades governamentais e municípios locais,	Apresentação do projeto, benefícios, impactos esperados e sensibilização inicial sobre o MGR, VBG e Código de Conduta do programa.	Consultas comunitárias.	EDM, FUNAE	No início do programa
Preparação	Unidades de Implementação do Programa (UIP)	Planeamento das estratégias de engajamento e canais de comunicação. - Apresentação de informações do programa ; - Permitir que o grupo comente e conceda opiniões; - Construir uma relação aprofundada e impessoal com as PIAs;	Reuniões presenciais e online	EDM, FUNAE, Gestor do Fundo +ENERGIA, MIREME	No início do programa
Preparação	Unidades de Implementação do Programa (UIP)	Reuniões entre a equipe de coordenação e as Unidades de implementação;	Reuniões de coordenação	EDM, FUNAE, Gestor do Fundo +ENERGIA	Em todo ciclo de vida do programa Periodicidade: (Por definir de acordo com as necessidades do programa)
Preparação	Consultores/ Empreiteiros	Apresentação dos instrumentos do programa (Quadro de Gestão Ambiental e Social-QGAS, Plano de Compromisso Ambiental e Social-PCAS, Plano de Engajamento das Partes Interessadas -PEPI, Mecanismo de Gestão de Reclamações - MGR, etc.)	Reuniões presenciais	EDM, FUNAE, Gestor do Fundo +ENERGIA	No início do projeto e sempre que necessário

Preparação	Organização da Sociedade Civil (OSC)	Avaliação dos potenciais impactos ambientais (desmatamento, perda de habitat da vida selvagem, emissão de gases de efeito estufa, impactos na qualidade do ar e da água, entre outros)	Encontros formais, Reuniões Presenciais e online, Comunicações via email;	EDM, FUNAE, MIREME	Semestral
Preparação	Lideranças Governamentais	Consulta sobre as políticas energéticas nacionais e as estratégias de	Reuniões públicas, consultas formais,	EDM, FUNAE, MIREME	Trimestral

Estágio	Grupo Alvo	Tópico da consulta/ mensagem	Método usado	Responsabilidade	Frequência
	todos os níveis: Central, Provincial, Distrital e Local	desenvolvimento que influenciam a planificação e a implementação do programa; - Auxílio nas visitas de campo e mobilização para as consultas públicas	audiências, pesquisas de opinião		
Implementação	Comunidade local	- Atualizações sobre progresso do projeto; esclarecimento de dúvidas; sensibilização contínua sobre VBG, Código de Conduta e MGR.	Rádio comunitária, panfletos, reuniões locais.	EDM, FUNAE	Durante todo o ciclo do projeto;
Implementação	Autoridades locais; sector privado; comunidades locais; sociedade civil	- Coordenação da estratégia de engajamento das partes interessadas - Modelos de contratação de mão-de- obra local	Reuniões	EDM, FUNAE, Gestor do Fundo +ENERGIA	Por definir
Implementação	Beneficiários e Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAPs)	- Divulgação de informação sobre as actividades do programa: critérios; beneficiário; quantitativos; periodicidade; calendário de actividades; - Apresentação dos mecanismos de implementação do programa, incluindo terceirização; - Apresentação dos riscos e impactos do projeto, assim como dos instrumentos de salvaguarda e medidas de mitigação. - Apresentação dos riscos e impactos do projeto e instrumentos ambientais e sociais para sua	Rádio: nacional e rádios comunitárias; Televisão: Nacional e emissoras provinciais, jornais nacionais e locais; jornais online; website e mídia social; Brochuras, folhetos, cartazes;	EDM, FUNAE, Gestor do Fundo +ENERGIA, MIREME	Rádio: uinzenal; Televisão: Quinzenal; Jornais: mensais Brochuras, folhetos e cartazes a serem atualizados anualmente, ou quando necessário. Encontros

Estágio	Grupo Alvo	Tópico da consulta/ mensagem	Método usado	Responsabilidade	Frequência
		mitigação - Sensibilização quanto ao MGR e aspectos de VBG/EAS/AS - Avaliação de percepção do programa	Encontros formais, reuniões individuais e grupos de discussão; Questionários Necessidades linguísticas: língua portuguesa e local.		semestrais
Implementação	Comunidades que não se beneficiam do projeto	- Informações sobre os critérios de seleção dos beneficiários	Necessidades linguísticas: Língua portuguesa e local	EDM, FUNAE	No início do projeto - trimestral

Estágio	Grupo Alvo	Tópico da consulta/ mensagem	Método usado	Responsabilidade	Frequência
Implementação	Agências implementadoras	- Coordenação com diversas partes interessadas para feedback - Planeamento de acções coordenadas	Reuniões presenciais e online	EDM, FUNAE, Gestor do Fundo +ENERGIA, MIREME	Mensal Durante todo o ciclo do projeto;
Implementação	UIP	- Sessões de informação sobre o código de conduta, aspectos VBG/EAS/AS e MGR	Reuniões presenciais e online	EDM, FUNAE, Gestor do Fundo +ENERGIA. MIREME	Anual Durante todo o ciclo do projeto;
Implementação	Consultores/ Empreiteiros	- Gestão ambiental e social do projeto, impactos locais - Implementação do MGR para trabalhadores, sensível aos aspectos VBG/EAS/AS - Formações sobre VBG e apresentação do Código de Conduta - Sessões de informação sobre os instrumentos do projeto (em particular o PGAS, Plano de Gestão da Mão de Obra (PGMO), código de conduta, e MGR para trabalhadores)	Consultas públicas e Reuniões comunitárias imagens ilustrativas, folhetos, rádios comunitários, jornal locais, estruturas locais, etc; Necessidades linguísticas: língua portuguesa, local e estrangeira.	EDM	Mensal Durante a concepção do projeto, construção e implementação
Implementação	Trabalhadores	- Capacitações em termos de saúde e segurança ocupacional e VBG/EAS/AS - Sessões de informação sobre os instrumentos ambientais e sociais do projeto (i.e. PGMO, PGAS, código de conduta, MGR para trabalhadores, etc)	Reuniões Imagens ilustrativa, folhetos, rádios comunitários, jornal locais, estruturas locais, etc; Necessidades linguísticas: língua portuguesa, local e estrangeira	Empreiteiros	Mensal Durante a execução do projeto

Estágio	Grupo Alvo	Tópico da consulta/ mensagem	Método usado	Responsabilidade	Frequência
Encerramento	Comunidades Locais	-Atividades de encerramento do projeto - Gestão de reclamação (MGR) - Acompanhamento e resolução de queixas	Consultas públicas Reuniões com grupos focais Divulgação nas rádios comunitárias, entre outros Website, telefone, caixas de sugestão	EDM, FUNAE, MIREME	Até 6 meses após o encerramento do projeto
Encerramento	EDM, Empreiteiros	- Plano de encerramento das atividades do projeto, incluindo medidas ambientais e sociais	Reuniões	EDM	2 vezes (no início de processo d e encerramento e no fim)

5.7.1.1. Estratégia proposta para incorporar as opiniões dos grupos vulneráveis

O projeto buscará as opiniões de *grupos vulneráveis ou desfavorecidos identificados* por meio dos seguintes métodos: (i) Reuniões comunitárias no local definido pelos líderes comunitários: Salas comunitárias, espaço exterior; (ii) Difusão do projeto em estações de rádio locais; (iii) Divulgação do projeto em plataformas de redes sociais e transmissão de vídeos educativos. As seguintes medidas serão tomadas para remover obstáculos à participação plena e facilitar o acesso à informação:

Tabela 4: Medidas para o envolvimento de grupos vulneráveis

Partes Vulneráveis/ Desfavorecidas	Medidas
Engajamento das partes interessadas	Deve começar o mais cedo possível na preparação do programa afim que os pontos de vista e as preocupações destas sejam considerados na conceção, execução e funcionamento do programa.
Pessoas com acesso limitado a informação no geral	Reuniões comunitárias – As agências de implementação irão através do coordenador local do programa irá entrar em contacto com os postos administrativos para informar sobre o programa, e garantir reuniões de sensibilização e de esclarecimento a comunidade e através deste a comunidade irá entrar em contacto com as agências. - Fornecimento de transporte para facilitar o acesso às reuniões - Uso de linguagem simplificada e intérpretes locais - Materiais visuais e informativos acessíveis
Grupos considerados como desfavorecidos e vulneráveis (Mulheres chefe de agregados familiares; Mulheres viúvas; Pessoas Idosas; etc.)	- Envolvimento das estruturas locais, régulos e pessoas influentes dentro das localidades. Grupos focais e reuniões específicas - Adoção de horários flexíveis para acomodar rotinas domésticas; - Materiais inclusivos e simplificados- Reuniões com os representantes dos grupos desfavorecidos e vulneráveis para entender melhor o contexto local, nacional e sectorial e as potenciais barreiras que podem influenciar a capacidade dos grupos desfavorecidos ou vulneráveis para articularem as suas preocupações e prioridades sobre os impactos do programa; Os modelos dos Relatórios de consultas deverão incluir, obrigatoriamente, um capítulo sobre auscultação, registo e resposta às preocupações dos grupos mais vulneráveis. Nos modelos de monitoria e avaliação, este indicador deve ser estabelecido com dos mais importantes na classificação de desempenho do programa.
Idosos, Doentes crónicos e deficientes físicos	- Envolvimento das pessoas que cuidam destes através das estruturas locais. Estes poderão ainda aceder a informações através da televisão, rádios, plataformas digitais e outros meios de engajamento a disponibilizar - Uso de salas de reuniões com acessibilidade física (rampas) ou salas ao ar livre;

Partes Vulneráveis/ Desfavorecidas	Medidas
Deficientes audiovisuais	- A estratégia de comunicação a adotar terá em consideração condição especial destes vulneráveis, como por exemplo existência interprete para surdos na televisão - Tradutores de língua de sinais nas sessões
Níveis baixos de literacia	- Formatos adicionais como esboços de localização, modelos físicos e apresentações de filmes podem ser úteis para comunicar informações relevantes. - Utilização de resumos simplificados, de explicações de fundo não técnicas ou do acesso a peritos locais. - Materiais informativos em formatos gráficos e ilustrativos, com ícones e imagens que expliquem conceitos de forma intuitiva. - Vídeos curtos e narrativos em línguas locais explicando os objetivos e impactos do programa

Partes Vulneráveis/ Desfavorecidas	Medidas
Mulheres e raparigas	Envolvimento das mulheres por meio de grupos específicos de engajamento, de forma contínua ao longo do ciclo de vida do programa, afim de assegurar que contribuam no processo de tomada de decisão; É conveniente reuni-las em grupos de discussão, bastante pequenos, em cada fase do programa, para debaterem livremente aspectos da violência de género e questões que lhes são específicas; - Assegurar que as equipas de envolvimento da comunidade são equilibradas em termos de género e promover a liderança das mulheres no seio destas, conceber inquéritos online e presenciais e outras actividades de envolvimento para que as mulheres que prestam cuidados não remunerados possam participar; Devem também ser agendadas reuniões separadas para raparigas e mulheres a diferentes níveis, para além das reuniões regulares.
Sobrevivente de VBG	A consulta deve ser efectuada individualmente e a entrevista deve ser conduzida por um especialista.
Mulheres chefes de família	Providenciar o meio de transporte para os locais das reuniões caso seja distante; marcar as reuniões em horários apropriados que facilitam a sua participação, assistência/cuidados dos menores que acompanham as mães, caso haja necessidade, tradução nas línguas locais e promover a representatividade mínima de 25% deste grupo em reuniões.
Grupos vulneráveis que residem em zonas remotas	Serão criadas condições de transportes apropriados, com capacidade de acesso às zonas remotas. Com base nestes meios de transporte, os Pontos Focais de Salvaguardas Sociais e Ambientais poderão realizar visitas regulares de auscultação. Em outras ocasiões e com base nestes meios de transporte, os grupos vulneráveis em referência poderão ser convidados a participar em eventos públicos e seminários de consultas públicas, organizados ao nível Distrital e Provincial.
Grupos vulneráveis com limitações de língua portuguesa	Nas sessões de trabalho com os mesmos, serão utilizados os Pontos Focais locais ou distritais de Gestão Ambiental e Social, com domínio das línguas locais. Serão utilizadas brochuras escritas em línguas locais. Um instrumento crucial que será utilizado são as Rádios comunitárias, que, em Moçambique possuem uma larga experiência de comunicação com os grupos vulneráveis localizados em zonas remotas e que não falam em língua portuguesa.
Grupos vulneráveis sem recursos mínimos de participação	Estes grupos poderão ser apoiados, como grupos e não individualmente, como por exemplo, em centro de recursos, com rádio, televisão, telemóvel para acesso à linha verde do sistema de resolução de queixas e outras formas.

O PEPI estabelece os mecanismos apropriados para garantir que mulheres, idosos, menores chefes de família, deslocados de guerra

e outros grupos vulneráveis participem dos processos consultivos, assim como dos benefícios do projeto, e que suas opiniões e sugestões sejam tomadas em conta na concepção e implementação do Projecto. Para o efeito, além de consultas gerais à comunidade, reuniões específicas com grupos vulneráveis, em forma de grupos focais de discussão, deverão ser 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.

Uma avaliação social aprofundada identificará as necessidades específicas de grupos vulneráveis durante o processo de Estudo de Impacto Ambiental e Social (EIAS) e na preparação dos Planos de Gestão Ambiental e Social (PGAS) dos subprojetos, conforme os requisitos das Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Banco Mundial. O PEPI será ajustado, quando necessário, para refletir as recomendações e medidas adicionais decorrentes desses estudos.

Tendo em vista a promoção da igualdade e equidade de participação de género, deve-se envolver as mulheres em grupos específicos de engajamento de forma contínua ao longo do ciclo de vida do projecto. Deve-se incentivar as mulheres a contribuírem no processo de tomada de decisão em questões diversas tais como subsistência, inclusão das infraestruturas comunitárias, igualdade de oportunidades, representatividade, etc., em diferentes fóruns de discussão sejam eles comunitários, locais, institucionais, governamentais, entre outros onde existe domínio masculino.

Para as mulheres chefes de famílias, haverá medidas adicionais que deverão ser tidas em conta para permitir a sua maior participação, tais como: providenciar o meio de transporte para os locais das reuniões caso seja distante; marcar as reuniões em horários apropriados que facilitam a sua participação, assistência/cuidados dos menores que acompanham as mães, caso haja necessidade, tradução nas línguas locais e garantir a representatividade mínima de 25% deste grupo em reuniões. Sempre que grupos vulneráveis estiverem organizados em associações, recomenda-se que a divulgação de informações a esses grupos seja feita através da associação, sempre que possível, assegurando que as suas visões sejam incorporadas na implementação do Projecto. Para casos em que não existem representações das associações dos grupos vulneráveis identificados numa região, recomenda-se o uso das ONGs, associações ou OCBs locais para em conjunto com o Projecto engajar estes grupos.

5.8. Fases futuras do projecto

O presente PEPI fornece as diretrizes gerais para a implementação de engajamentos das PIAs no âmbito do Projecto. Ainda que haja alteração ao longo dos anos de vida do projecto, em termos de acomodação de diferentes estratégias de abordagem de comunicação e consulta por parte da UIP e respectivos técnicos, os princípios orientadores definidos no presente PEPI irão permanecer em vigor. As equipes das salvaguardas ambiental e social da UIP irão continuamente monitorar a capacidade de gestão da estratégia de engajamento das PIAs procedendo com recomendações e acções estratégicas apropriadas para sua capacitação

através de formação de actualização e outras estratégias que se fizerem necessárias.

Serão realizadas reuniões de consultas públicas e de engajamento das PIAs durante a divulgação do Projecto bem como na realização de Estudos de Impacto Ambiental e Social (EIAS), PGAS e Planos de Reassentamento, assim que os subprojectos estiverem claramente definidos. Esta fase será importante para aprimorar o PEPI de acordo com os resultados destas consultas.

Assim, a implementação do PEPI também será monitorada por meio de relatórios trimestrais gerados pela UIP, que dentre outros irá incluir o ponto de situação do MGR em vigor no projecto e/ou subprojecto. Um relatório anual sobre o desempenho social do projecto, a implementação do PEPI e os resultados gerais e tratamento do MGR será produzido e informação partilhada ao nível das PIAs.

6. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Recursos humanos, financeiros e técnicos adequados deverão ser dedicados para a implementação do PEPI, ao longo do tempo de vida útil do Programa.

As entidades responsáveis por realizar atividades de engajamento das partes interessadas são a EDM, FUNAE e MIREME, com a colaboração de outras entidades locais. A responsabilidade geral pela implementação do PEPI cabe ao Coordenador da Unidade de Implementação do Programa (UIP) de cada agência de implementação.

No caso das ações da **Componente 2** relacionadas às soluções fora de rede e cozinhas limpas, o **Gestor do Fundo +ENERGIA** desempenhará um papel central na implementação e monitoramento das atividades realizadas pelas empresas beneficiárias em campo, e o **AVI (Agente de Verificação Independente)** desempenhará um papel fundamental ao verificar, de forma independente, as ações realizadas pelas empresas beneficiárias. O **FUNAE** assegurará que os contratos do Gestor do Fundo e do Agente de Verificação Independente estejam devidamente financiados para a execução dessas responsabilidades.

Cada parte desempenha um papel específico para garantir a execução eficiente e transparente das atividades de engajamento e monitoramento das partes interessadas.

As principais entidades responsáveis por realizar atividades de engajamento são:

- **EDM:** Implementação e engajamento no âmbito da eletrificação na rede (Componente 1).
- **FUNAE:** Coordenação estratégica e supervisão das atividades relacionadas à Componente 2.
- **Gestor do Fundo +ENERGIA:** Execução operacional e monitoramento direto das atividades em campo das empresas beneficiárias.
- **MIREME:** Supervisão estratégica e alinhamento geral com as políticas energéticas nacionais.

Será formado um comitê composto por um ponto focal (Especialista social) de cada agência de implementação. Este comitê realizará reuniões regulares (uma vez por mês) para monitorar o progresso, desafios e ajustes necessários ao PEPI.

A tabela abaixo apresenta o quadro institucional e as responsabilidades dos principais intervenientes envolvidos na implementação das atividades de engajamento no âmbito do programa ASCENT:

Tabela 5: Medidas para o envolvimento de grupos vulneráveis

ENTIDADE	FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
EDM	Especialista Social da UIP	• Coordenação do plano e do cronograma de execução do PEPI; • Orçamentação e disponibilização de recursos financeiros em tempo oportuno para as actividades planeadas; • Desenvolvimento e implementação do mecanismo de gestão de reclamações (MGR) do projeto • Monitoria e avaliação do PEPI e do MGR e relatório semestral.
		• Mobilização das partes interessadas, incluindo actividades de sensibilização e de reforço de capacidades • Promoção de maior participação e inclusão no âmbito das actividades do projeto • Organizar e participar das reuniões de coordenação com as demais instituições para alinhar as actividades de engajamento com as partes interessadas
	ONG de Engajamento Comunitário	• -Elaboração e implementação de estratégias de comunicação, engajamento comunitário e gestão de queixas, incluindo questões relacionadas a Violência Baseana no Género (VBG) no terreno.
	Consultores Ambientais e Sociais	• Mobilização das partes interessadas; • Indicação dos pontos focais para a gestão de reclamações e socialização dos canais de reclamações entre as partes interessadas, incluindo o registo de eventos e comunicação; • Recepção e registo de reclamações. • Produção de relatórios, acompanhamento de actividades de campo
	Pontos Focais Ambientais e Sociais Locais	• Consultas públicas: Realização de consultas públicas em todas as áreas afetadas, com sessões informativas e de feedback sobre os principais componentes do projeto e seus impactos; • Envolvimento ativo das comunidades locais: Garantia de que as comunidades locais sejam envolvidas desde o início do projeto, com a criação de comitês locais para facilitar o diálogo contínuo; • Estabelecimento de canais para que as partes interessadas possam fornecer feedback ao longo do ciclo do projeto, com foco em identificar e mitigar impactos sociais e ambientais; • Garantia de relatórios periódicos sobre o progresso do programa, com destaque para a implementação de medidas de mitigação, ajustadas de acordo com as preocupações das partes interessadas.

ENTIDADE	FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	Comitês Locais de Gestão de Reclamações	• Resolução de queixas apresentadas em primeira instância no âmbito do MGR será conduzida ao nível mais próximo do local de ocorrência; • Nos casos em que as queixas não forem solucionadas em primeira instância, estas serão encaminhadas para instâncias superiores do MGR, de acordo com os níveis de escalonamento definidos; • Persistindo o desacordo após esgotadas todas as instâncias internas do MGR, o reclamante poderá recorrer ao procedimento de arbitragem, conforme previsto neste documento.
	Governo Distrital	• Mobilização das partes interessadas especialmente dos grupos mais vulneráveis; • Socialização dos relatórios; • Coordenação dos Comitês locais de Gestão de reclamações • Registo de reclamações e comunicação de eventos.
	Empreiteiros	• Execução de obras e implementação local dos projetos • Divulgação de informações sobre o progresso do program; • Realização de consultas públicas, o envolvimento das comunidades no processo de tomada de decisões e a implementação de programas de responsabilidade social corporativa. • Sensibilização dos trabalhadores com relação à gestão de riscos e impactos ambientais e sociais no âmbito do projeto, incluindo aspectos VBG • Desenvolvimento e implementação do mecanismo de gestão de reclamação dos trabalhadores no âmbito de suas atividades
	Líderes locais	• Representação comunitária: entender as preocupações, necessidades e interesses; • Facilitar a comunicação, fornecendo informações sobre o program, esclarecendo dúvidas, transmitindo feedback e ajudando a resolver conflitos ou preocupações; • Advogar pelos interesses das comunidades locais afectadas pelo program; • Participar activamente nas reuniões, audiências públicas, comissões consultivas e outros espaços onde as decisões sobre o program são discutidas e tomadas.
	Associações e/ou ONG's,	• Representar e defender os interesses dos seus membros, comunidades, associações e outras entidades da área junto do • Estado, proponente e empreiteiros, etc.

ENTIDADE	FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
FUNAE	Especialista Social	• Coordenação do plano e do cronograma de execução do PEPI; • Orçamentação e disponibilização de recursos financeiros em tempo oportuno para as actividades planeadas; • Monitoria e avaliação do PEPI e do Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR) e relatório semestral. • Mobilização das partes interessadas, incluindo actividades de sensibilização e de reforço de capacidades • Promoção de maior participação e inclusão no âmbito das actividades do projeto • Desenvolver e implementar o mecanismo de reclamações do programa em coordenação com o Gestor do Fundo +ENERGIA • Participar das reuniões de coordenação com as demais instituições para alinhar as actividades de engajamento com as partes interessadas
	Consultores Ambientais e Sociais	• Produção de relatórios • Mobilização e realização das actividades de engajamento das partes interessadas • Indicação dos pontos focais para a gestão de reclamações e socialização dos canais de reclamações entre as partes interessadas, incluindo o registo de eventos e comunicação;
	Pontos Focais Ambientais e Sociais Locais	• Consultas públicas: Realização de consultas públicas em todas as áreas afetadas, com sessões informativas e de feedback sobre os principais componentes do projeto e seus impactos; • Estabelecimento de canais para que as partes interessadas possam fornecer feedback ao longo do ciclo do projeto, com foco em identificar e mitigar impactos sociais e ambientais; • Garantia de relatórios periódicos sobre o progresso do programa, com destaque para a implementação de medidas de mitigação, ajustadas de acordo com as preocupações das partes interessadas.
	Comitês Locais de Gestão de Reclamações	• Resolução de queixas apresentadas em primeira instância no âmbito do MGR

ENTIDADE	FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Gestor do Fundo +ENERGIA	Coordenação Operacional	• Implementação do MGR específico para os beneficiários do fundo • Mobilização e engajamento de empresas participantes. • Garantia da conformidade ambiental e social no uso dos fundos, em alinhamento com os padrões internacionais. • Monitoramento das reclamações recebidas por beneficiários e resposta adequada. • Suporte técnico às empresas em temas ambientais e sociais.
AVI (Agente de Verificação Independente)	Verificação Independente dos Resultados no Campo	• Verificar os resultados das atividades reportadas pelas empresas beneficiárias, como conexões off-grid realizadas e produtos distribuídos. • Validar as informações fornecidas pelo Gestor do Fundo e pelas empresas beneficiárias. • Elaborar relatórios detalhados de verificação e submetê-los ao Gestor do Fundo. • Garantir a integridade e precisão dos dados reportados, seguindo as normas internacionais de auditoria e verificação.
MIREME	Especialista Ambiental e Social	- Responsável pela gestão das atividades ambientais e sociais - Organizar e participar das reuniões de coordenação com as demais instituições para alinhar as atividades de engajamento com as partes interessadas

O PEPI será monitorado com base em relatórios qualitativos (baseados em relatórios de progresso) e relatórios quantitativos vinculados a indicadores de resultados sobre engajamento das partes interessadas e desempenho de reclamações. A monitoria deve incluir visitas frequentes para fazer o acompanhamento e avaliar o nível de cumprimento do PEPI, avaliar a eficácia do MGR no terreno através das formas de encaminhamento das queixas, sugestões e as respectivas formas e qualidades de repostas. Estas visitas deverão ser devidamente registradas através de relatórios que deverão ser submetidos pelas agências de implementação do programa ao Banco Mundial

No caso das atividades de acesso a energia fora da rede e cozinhas limpas, o **Gestor do Fundo +ENERGIA** será o principal responsável por:

- **Monitorar e avaliar** as atividades das empresas no terreno.
- **Relatar periodicamente** ao FUNAE sobre o progresso, identificando desafios e propondo ajustes.

O FUNAE, em coordenação com o Gestor do Fundo, terá um papel mais estratégico, garantindo alinhamento das atividades de campo com os objetivos gerais do programa e provendo relatórios consolidados para o Banco Mundial.

O orçamento global estimado para a preparação e implementação dos componentes do PEPI é de **USD 434.500**. Dado que a maior parte das atividades do componente 2 de monitoramento em

campo será liderada pelo Gestor do Fundo +ENERGIA e pelo Agente de Verificação Independente (AVI) no âmbito das ações fora da rede, os recursos financeiros devem ser alocados proporcionalmente entre as entidades envolvidas.

- FUNAE: Recursos para supervisão e coordenação estratégica **80.000 USD**.
- Gestor do Fundo +ENERGIA e AVI : Recursos diretamente alocados para monitoramento e execução das atividades de engajamento pelas empresas no campo.

O orçamento detalhado será revisto para refletir essa divisão de responsabilidades e garantir que os recursos sejam alocados de forma eficaz.

O orçamento desagregado pode ser consultado no Anexo 2.

7. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Um Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR) é um sistema que permite que não só as queixas, mas também as questões, sugestões, feedback positivo e preocupações das partes afectadas pelo projeto relacionadas com o desempenho ambiental e social de um projeto sejam apresentadas e respondidas em tempo útil.

As agências de implementação do programa, de acordo com o Plano de Compromisso Ambiental e Social (PCAS), desenvolverão, implementarão e manterão respectivos MGR desde o início do programa e durante todo o ciclo do programa. As agências de implementação deverão colocar a disposição Protocolo de Funcionamento do MGR a todo o pessoal do programa, beneficiários, potenciais usuários, e deverá, e onde se julgar conveniente, escrever em língua local. O Protocolo deve incluir o Formulário para submissão de queixas, sugestões, e preocupações. Queixas não relacionadas ao programa deverão ser recebidas e referidas à(s) entidades/departamentos apropriados(as) para efeitos de seguimento e o reclamante devidamente informado sobre este procedimento.

O Fundo +ENERGIA, sendo o braço de implementação da componente fora da rede do programa Energia para Todos, utilizará a **mesma estrutura e canais de MGR centralizados** gerenciados pelas agências implementadoras principais

Embora o Fundo +ENERGIA não opere diretamente como subcontratante das empresas beneficiárias, ele será responsável por gerenciar e monitorar as reclamações relacionadas às atividades dessas empresas. Todas as reclamações ligadas às empresas beneficiárias serão tratadas pelo Gestor do Fundo +ENERGIA, seguindo o procedimento do MGR e em conformidade com as Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial. O MGR tem por objetivo resolver as preocupações de forma rápida e eficaz, de uma forma transparente, que seja culturalmente apropriada e facilmente acessível a todas as partes afetadas pelo programa, sem nenhum custo e sem retribuição. O processo ou procedimento do MGR não impedirá o acesso a recursos judiciais ou administrativos.

O Mutuário informará as partes afetadas pelo programa sobre o MGR durante as atividades de envolvimento comunitário e disponibilizará publicamente um registo consolidado com informações gerais sobre as queixas recebidas e as respetivas respostas, sem divulgar dados pessoais ou informações que comprometam a confidencialidade.

O tratamento das reclamações será conduzido de forma culturalmente apropriada, imparcial, sensível e adaptada às necessidades das partes afetadas, garantindo discrição e confidencialidade, especialmente nos casos que envolvam alegações de EAS/AS.

O MGR também permitirá a apresentação de queixas anónimas, assegurando que todas sejam devidamente registadas, analisadas e tratadas de forma segura e confidencial.

7.1. Canais de Entrada

A gestão eficaz das queixas assenta fortemente num conjunto de princípios fundamentais destinados a promover a equidade do processo e dos seus resultados. O procedimento de reclamação deve ser concebido de forma a ser múltiplo, acessível, eficaz, fácil, compreensível, confidencial e sem custos para o queixoso.

Qualquer queixa pode ser levada ao conhecimento do MGR por meio dos canais seguintes:

- Pessoalmente

- Entrega pessoal nos endereços/números a determinar
- Entrega aos pontos focais/ consultores ambientais e sociais/ ONG de ligação comunitária
- Por telefone
 - À UIP¹
 - Componente 1 (EDM): a determinar uma vez que os técnicos A&S sejam contratados.
 - Componente 2 (Gestor do fundo +ENERGIA): a determinar
 - Componente 4a (MIREME): O MIREME criará uma conta telefónica , dedicada e designará um responsável para receber e responder as queixas e responder a pedidos de informação relacionados com as actividades do projecto . O/a ponto focal E&S, uma vez contratado/a, será responsável da gestão de queixas.
 - SMS gratuitos para os telefones assignados (ver acima)
 - Por escrito
 - a. Por correio eletrónico: (dedicado especificamente à recepção de queixas) onde a equipa técnica do programa e especialmente o especialista em gestão de riscos ambientais e sociais procederão com o tratamento das queixas
 - i. Componente 1 (EDM): a determinar uma vez que os técnicos A&S sejam contratados.
 - ii. Componente 2 (Gestor do fundo +ENERGIA): a determinar
 - iii. Componente 4a (MIREME): a determinar, uma vez contratado o ponto focal E&S
 - b. Do website do programa (<https://energiaparatodos.co.mz/>)
 - c. Caixa de reclamações localizada no gabinete administrativo da Localidade, Posto Administrativo, distrito, assim como na liderança das comunidades ou no gabinete de ligação do programa, assim em todas as localidades e comunidades afectadas
 - d. Nas redes sociais (página do Facebook, WhatsApp que a EDM, FUNAE, Gestor do fundo +ENERGIA, e MIREME irão facultar os detalhes para aceder)

Todas as queixas podem ser preenchidas de forma anónima. Os múltiplos pontos de acesso e os pormenores sobre os pontos de entrada locais serão divulgados e farão parte da sensibilização quando forem conhecidas outras micro-localizações dos subprojectos.

7.2. Estrutura de Implementação do MGR

A estrutura do **Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR)** deve refletir as diferenças operacionais entre as componentes do programa, especialmente entre **eletrificação através da rede (on-grid)**, liderada pela EDM, e **eletrificação fora da rede (off-grid)**, gerenciada por meio do Gestor do Fundo +ENERGIA,

¹ A linha verde deverá ser estabelecido pelo Proponente do Projecto, e gerido pela UIP.

com a participação de empresas privadas que vendem sistemas diretamente aos consumidores. Assim, os princípios e as abordagens do MGR precisam ser adaptados para essas realidades distintas.

5.2.1. Estrutura do MGR para Eletrificação On-Grid (EDM)

No contexto de eletrificação **on-grid**, onde a EDM desempenha um papel central como implementadora direta:

- **Comitês Locais de Gestão de Reclamações:** Serão estabelecidos pela EDM em comunidades beneficiárias para receber reclamações, incluindo questões relacionadas a **VBG/EAS/AS**.
- **Participação Comunitária:** Cada comitê será composto por três membros da comunidade, indicados pelas lideranças locais, que facilitarão o registro e a triagem de reclamações em primeira instância.
- **Nível de Recurso:** Caso as reclamações não sejam resolvidas no nível comunitário, serão escaladas para os especialistas sociais da EDM, que coordenarão a resolução.

5.2.2. Estrutura do MGR para Eletrificação Off-Grid (Fundo +ENERGIA)

No caso de eletrificação **off-grid**, o modelo é substancialmente diferente, pois as empresas privadas participantes do Fundo +ENERGIA não são subcontratadas, mas sim incentivadas por meio de mecanismos de financiamento baseados em resultados (RBF¹). Portanto, o **Gestor do Fundo +ENERGIA** é o principal responsável pela implementação do MGR, com as seguintes especificidades:

- **Responsabilidade do Gestor do Fundo +ENERGIA:**
 - Gerenciar diretamente as reclamações relacionadas às atividades das empresas beneficiárias off-grid.
 - Garantir que as empresas participantes sigam os procedimentos de **Gestão de Riscos Ambientais e Sociais (E&S)**, conforme definidos pelo Fundo.
 - Consolidar relatórios de reclamações e enviá-los periodicamente ao FUNAE para supervisão estratégica.
 - Estabelecer canais de comunicação claros para consumidores finais, que poderão registrar suas reclamações diretamente junto ao Gestor ou às empresas participantes.
- **Empresas Participantes:**
 - As empresas beneficiárias do Fundo +ENERGIA devem implementar canais próprios para receber reclamações de seus clientes, alinhados às diretrizes do MGR.
 - Ainda que as empresas não sejam prestadoras de serviço do Fundo, elas têm a obrigação de aderir aos padrões definidos pelo Gestor do Fundo e reportar periodicamente o progresso e as resoluções de queixas.
- **Distinção Importante:**
 - Diferentemente da EDM, que é responsável pela implementação direta da infraestrutura on-grid, as empresas off-grid operam como fornecedoras independentes de sistemas e soluções. Esse modelo requer que o MGR off-grid seja descentralizado, mas supervisionado pelo Gestor do Fundo +ENERGIA para assegurar conformidade e eficiência.

¹ Results-Based Financing.

5.2.3. *Papel do MIREME*

O MIREME gerenciará um **MGR interno** (ver seção 5.3.2) para lidar com questões relacionadas às suas atividades específicas de supervisão estratégica e alinhamento com políticas energéticas. O MIREME também atuará como instância de recurso para questões de alta complexidade que não forem resolvidas no nível das agências implementadoras.

5.2.4. *Colaboração entre Instituições*

Embora as estruturas de MGR sejam ajustadas às diferentes componentes do programa, as instituições (EDM, FUNAE, Gestor do Fundo +ENERGIA e MIREME) manterão canais de coordenação para garantir:

- Compartilhamento de informações relevantes sobre reclamações e resoluções.
- Harmonização de diretrizes para alinhamento com os objetivos gerais do programa.
- Relatórios separados por cada entidade, elaborados no mesmo período, mas com conteúdos alinhados aos requisitos do Banco Mundial.

7.3. **Descrição dos Procedimentos de Gestão de Reclamação**

Todas as reclamações das comunidades afectadas devem ser aceites e não deve ser feito qualquer julgamento antes da triagem. Qualquer dúvida ou reclamação relacionada com as actividades do programa pode ser apresentada e constituirá uma reclamação válida a ser deliberada e respondida de acordo com o procedimento MGR especificado. No entanto, devem ser tomadas decisões para excluir algumas das queixas não relacionadas e não atribuíveis aos impactos do programa. Estas podem exigir uma consideração especial e um possível redireccionamento para outros mecanismos e instituições apropriadas. Estas podem ser reconhecidas como pertencentes a qualquer uma das queixas abaixo (a lista não é exaustiva e é fornecida a título de exemplo e ilustração):

- Queixas claramente não relacionadas com o programa: Por vezes, é difícil determinar quais as questões que estão relacionadas com o programa e quais as que não estão. Em caso de dúvida, os funcionários designados para receber queixas devem aceitar a queixa e avaliar a sua legitimidade. A celebração de acordos prévios com as comunidades sobre os tipos de queixas que estão e não estão relacionados com o programa ajudará a evitar mal-entendidos em casos individuais;
- Queixas relacionadas com o trabalho serão tratadas por meio de mecanismos específicos estabelecidos para os trabalhadores, conforme previsto no MGR dos Trabalhadores, incluído no Plano de Gestão da Mão de Obra. O MGR será implementado tanto pelas entidades executoras quanto pelos empreiteiros contratados, em conformidade com as políticas de recursos humanos aplicáveis e, quando pertinente, com os acordos de negociação coletiva.
- Litígios comerciais: Os assuntos comerciais devem ser estipulados em acordos contratuais e as questões devem ser resolvidas através de uma variedade de mecanismos de resolução de litígios comerciais ou de tribunais civis.

As queixas relacionadas com EAS/AS possuem protocolos e procedimentos específicos para lidar com este tipo de queixa, seguindo a abordagem centrada no sobrevivente e as leis nacionais, e estes estão descritos na sessão 5.4.

Qualquer queixa deve seguir o percurso das seguintes etapas obrigatórias:

Tabela 6: Procedimentos de Gestão de Reclamações (EDM)

Etapa	Ação	Responsável (EDM, FUNAE - Gestor do Fundo +ENERGIA, MIREME)	Tempo
Apresentação	Apresentação da reclamação usando um dos canais de comunicação apresentados conforme estabelecido neste PEPI. Os reclamantes sobre assuntos relacionados com o trabalho devem ser encaminhados a fazer a reclamação no MGR do Trabalhador, descrito no Plano de Gestão da Mão de Obra (PGMO) que faz parte do QGAS do programa.	Pessoa afetada ou parte interessada	N/A (Etapa inicial)
Receção da reclamação	Receber a reclamação pelos canais apropriados e enviar a nota de receção ao queixoso (para casos em que a reclamação não é anónima). Garantir tratamento confidencial para casos sensíveis.	Comité de Gestão de Reclamações Consultor Áreas de Serviço relevante Coordenador local Especialista Ambiental e Social ou pessoa designada	Imediato a 1 dia
Registo e Documentação	Registar a reclamação usando os formulários de MGR Para reclamações de EAS/AS, aplicar protocolos de sigilo e proteger a identidade do sobrevivente.	Comité de Gestão de Reclamações Consultor Áreas de Serviço relevante Coordenador local/Técnico de Saúde e Segurança ou pessoa designada	Imediato a 1 dia
Avaliação e Classificação	Realizar uma avaliação preliminar para determinar a natureza e gravidade da queixa.	Consultor Coordenadores locais /Técnicos de Saúde e Segurança do programa pessoa designada Equipe de Gestão do Risco Ambiental e Social do projeto	Imediato a 1 dia
	Classificar a queixa conforme sua urgência e gravidade (alta, média, baixa prioridade). Queixas sensíveis de EAS/AS tem prioridade alta independentemente se forem ou não resultante das atividades do programa. O/A sobrevivente deve ser encaminhado aos serviços de VBG disponíveis seguindo a abordagem centrada no sobrevivente, após a obtenção do seu consentimento informado. Para crianças menores de 18 anos é obtido o assentimento informado do seu tutor, guardião ou representante legal.		
Encaminhamento e Resposta para	Quando a queixa envolver EAS/AS: • Não realizar investigação interna sobre o incidente.	Ponto focal de EAS/AS do projeto;	Imediato a

Etapa	Acção	Responsável (EDM, FUNAE - Gestor do Fundo +ENERGIA, MIREME)	Tempo
EAS/AS	• Informar o sobrevivente sobre os serviços de apoio disponíveis (saúde, psicossocial, protecção e justiça). • Encaminhar o caso, com consentimento informado, para o provedor de serviços especializado de VBG. • Garantir abordagem centrada no sobrevivente, respeitando privacidade, segurança e dignidade.	Especialista Social; Entidade de referência local (provedor de serviços de VBG)	24h
Investigação e Resposta	Atribuir a queixa a um investigador ou equipe de investigação treinada.	Equipe Ambiental e Social do projeto	Imediato a 1 dia
	Iniciar a coleta de informações e evidências, incluindo entrevistas com o queixoso e outras partes envolvidas. Incidentes de EAS/AS não deve ser estabelecida qualquer tentativa de comunicação com o sobrevivente ou seus familiares para recolher o seu depoimento	Equipa seleccionada para investigação Equipe Ambiental e Social do projeto	1 a 2 semanas
	Analisar as evidências coletadas e documentar os achados preliminares.		
	Revisar os achados da investigação e preparar um relatório detalhado (Anexo 2).		
	Decidir sobre as ações a serem tomadas com base nos resultados da investigação e Código de Conduta do Programa.		

Etapa	Acção	Responsável (EDM, FUNAE, MIREME)	Tempo
Notificação ao Queixoso	Informar o queixoso sobre os resultados da investigação e as medidas que serão tomadas.	Comité de Gestão de Reclamações Consultor Áreas de Serviço relevante Coordenador local/Técnico de Saúde e Segurança ou pessoa designada	Após a investigação
Implementação / Monitoria das Ações	Implementar as ações corretivas ou punitivas conforme decidido. Monitorar a implementação das ações para garantir que sejam eficazes.	Equipa selecionada para investigação Equipe Ambiental e Social do programa	Contínuo
Acompanhamento e Encerramento	Revisar o caso para garantir que todas as etapas foram concluídas adequadamente e fechar a queixa no sistema de gerenciamento. Revisar o caso para garantir que todas as etapas foram concluídas adequadamente, que o queixoso está satisfeito com a resposta/acoes, e fechar a queixa no sistema de gestão de reclamações.	Consultor Coordenadores locais /Técnicos de Saúde e Segurança do programa pessoa designada Equipe de Gestão do Risco Ambiental e Social do projeto	1 semana após a investigação
	Entrega de uma carta de encerramento para a pessoa afetada ou parte interessada;		
Feedback do Reclamante	Solicitar confirmação do reclamante sobre satisfação com a resolução. Documentar comentários para melhoria contínua do MGR.	Comité de Gestão de Reclamações; Coordenador local Equipe de Gestão do Risco Ambiental e Social do projeto	Até 10 dias após comunicação da decisão
Apelação / Revisão	Caso o reclamante não esteja satisfeito, permitir apresentação de apelação. Revisão pelo Comité de Apelação ou gestor designado, com decisão final documentada.	Comité de Gestão de Reclamações; Gestor do Programa Equipe de Gestão do Risco Ambiental e Social do projeto	Até 15 dias após apelação

Etapa	Acção	Responsável (EDM, FUNAE, MIREME)	Tempo
Treinamento dos Responsáveis pelo MGR	Realizar treinamentos periódicos sobre procedimentos do MGR, protocolos de EAS/AS, confidencialidade, abordagem centrada no sobrevivente e resolução de conflitos.	Equipe de Gestão do Risco Ambiental e Social do projeto	Trimestral ou conforme necessidade

7.4. MIREME

Em Fevereiro de 2025 foi contratado o Consultor de comunicação para a gestão das plataformas digitais do Programa Energia Para Todos, com o objectivo de reativar a comunicação do programa junto dos beneficiários, das pessoas afectadas e das interessadas do Programa de electrificação em Moçambique.

Para garantir o sucesso na implementação do Programa “Energia para Todos”, foi concebida uma Estratégia de Comunicação, visando assegurar a divulgação das acções de electrificação e uma comunicação eficaz entre as entidades envolvidas na execução do Programa e as comunidades beneficiárias.

Esta Estratégia de Comunicação assenta em duas vertentes, sendo uma de **comunicação local**, direccionada às comunidades beneficiárias, e outra **nacional**, envolvendo os órgãos de comunicação em massa e meios digitais (Website e Redes Sociais).

O Programa Nacional de “Energia para Todos”, dispõe neste momento das seguintes plataformas digitais: Website, Pagina do Facebook, X (antigo Twiter) e LinkedIn, que estão sob gestão do Consultor de comunicação que está baseado na Unidade Integrada de Planificação e Coordenação de Energia do MIREME.

De entre os termos de referência para o Consultor de comunicação, constam os seguintes objectivos do uso das plataformas digitais do Programa, nas alíneas f) e h) do nº2: f) *Divulgar o Mecanismo de Gestão de Reclamação a todas as partes interessadas e pessoas afectadas pelo projecto (PAP's)* e h) *Produzir o relatório de diagnóstico sobre as preocupações colocadas pelos clientes e público no geral*. O que demonstra a preocupação do Programa em responder de forma clara, directa, objectiva e acertiva as preocupações colocadas, anseios e gestão de expectativas dos clientes, potenciais clientes, pessoas afectadas e o público em geral.

Como respostas as preocupações, inquietações e expectativas dos que interagem nas plataformas digitais, vale reforçar que existe um FAQ's (Perguntas Frequentes e Respostas) que consta da Página web e que funciona para as respostas colocadas com maior frequência no Facebook que precisam de uma melhoria olhando para a elevada consciência cívica dos cidadãos, assim como os últimos acontecimentos relacionados com as manifestações pós-eleitorais que trouxeram consequências negativas ao Programa em alusão.

7.5. FUNAE

7.5.1. Mecanismos de Gestão de Queixas Reclamações

Processo	Descrição	Período de tempo	Outras informações
Identificação da reclamação	Frente a frente; telefone; carta; correspondência; e-mail; site; registado durante a interação pública/comunidade; outros A queixa também pode ser transmitida por outras partes, como a direção, porque o público está mais familiarizado com este cargo.	1 dia	Endereço de correio eletrónico; número da linha de apoio
Reclamação avaliada e registada	Significância avaliada e reclamação registada ou registada (ou seja, num livro de registo) Será prudente ter um livro de registo de reclamações onde as reclamações sejam registadas para acompanhamento. As queixas relativas a exploração e abuso sexual/violência de género devem ser tratadas como confidenciais e seguir o procedimento descrito na secção 5.4. Apenas a natureza da reclamação e o resultado do processamento devem ser registados.	3-6 dias	Critérios de significância: • Nível 1 –Evento único: Reclamação pontual, sem repetição ou impacto coletivo. • Nível 2 – Reclamação generalizada ou repetida: Indica padrão de insatisfação ou impacto recorrente sobre múltiplos indivíduos ou grupos. • Nível 3 - Reclamação que indica violação de lei ou política: Qualquer manifestação, única ou repetida, que sugira descumprimento de normas legais ou políticas institucionais aplicáveis.
A reclamação é reconhecida	Reconhecimento de reclamação através de meio apropriado	3 dias	
Desenvolvimento da resposta	Reclamação atribuída à parte apropriada para resolução Desenvolvimento de resposta com contributo da gestão/partes interessadas relevantes	4-8 dias	

Processo	Descrição	Período de tempo	Outras informações
Resposta assinada	Ação de reparação aprovada oportunamente	8-15 dias	
Implementação/comunicação da resposta	Implementada ação de reparação e atualização do progresso da resolução comunicada ao reclamante	5-9 dias	

Se os reclamantes não estiverem satisfeitos com o processo de reclamação, mesmo após a arbitragem, as pessoas afetadas terão ainda o direito de apresentar a sua reclamação através do sistema judicial.

7.5.2.Procedimento de Arbitragem

Nos casos em que as reclamações não forem resolvidas de forma satisfatória através dos mecanismos internos de gestão de reclamações, e desde que envolvam matérias passíveis de arbitragem, poderá ser acionado o procedimento de arbitragem como meio alternativo de resolução de litígios. Este procedimento será conduzido de acordo com os princípios estabelecidos na Lei nº 11/99, de 8 de Julho, que regula a arbitragem voluntária em Moçambique.

Este mecanismo poderá ser acionado mediante acordo entre as partes envolvidas, e será conduzido por uma instituição reconhecida, como o Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação (CACM), conforme previsto na legislação nacional.

7.6. Queixas de Exploração e Abuso Sexual/ Assédio Sexual (EAS/AS)

No que diz respeito às queixas relacionadas com a Exploração ou Abuso Sexual (EAS) e Assédio Sexual (AS), devido ao risco de estigma, represálias e rejeição que podem estar associados e ao carácter sensível das queixas, é muito importante que o UIP estabeleça procedimentos específicos que possam garantir que as queixas sejam registadas, gravadas e tratadas de forma segura, anónima e confidencial. Estes procedimentos têm de equilibrar a necessidade de se centrarem no sobrevivente e, ao mesmo tempo, garantirem um processo justo, considerando os direitos dos alegados perpetradores à privacidade e à presunção de inocência. As boas práticas globais reconhecem que é essencial responder adequadamente à queixa de um sobrevivente, respeitando as suas escolhas. Isto significa que os direitos, necessidades e desejos do sobrevivente têm prioridade em todas as decisões relacionadas com o incidente. Devem ser feitos todos os esforços para proteger a segurança e o bem-estar do sobrevivente e qualquer acção deve ser sempre tomada com o consentimento do sobrevivente.

Como parte do EAS do programa, os Planos de Gestão Ambiental e Social (PGAS) a serem elaborados, deverão propor medidas para prevenir e responder aos riscos de VBG/EAS/AS, incluindo um Quadro de Responsabilidade e Resposta, uma cartografia dos prestadores de serviço e um Caminho de Referência. O Quadro de Responsabilização e Resposta e o Percurso de Encaminhamento irão detalhar a forma como as alegações de EAS/AS serão tratadas (procedimentos de investigação) e a acção disciplinar por violação dos códigos de conduta (CdC) por parte dos trabalhadores, assim como deverá ser feito o encaminhamento das/dos sobrevivente aos prestadores de serviço cartografados. O Quadro de Responsabilização e Resposta deve incluir, no mínimo:

- Como as alegações serão tratadas, em que prazo, e o leque de possíveis acções disciplinares por

violação dos CdC por parte dos trabalhadores, tendo em conta o devido processo;

- Procedimentos para comunicar internamente alegações de EAS/AS para responsabilização do caso;
- Uma via de encaminhamento dos sobreviventes para os serviços de apoio adequados;
- Procedimentos que estabeleçam claramente os requisitos de confidencialidade no tratamento dos casos;
- Propor um mecanismo de recurso.

No caso de EAS/AS, o MGR deverá: (i) encaminhar os queixosos para o prestador de serviços de VBG; e (ii) registar a queixa e fazer a triagem para verificar se está relacionada à uma atividade do projeto.

7.6.1. Definições

Para efeitos do MGR deste Programa, os seguintes termos são definidos como:

- Exploração sexual é entendida como qualquer abuso real ou tentativa de abuso de uma posição de vulnerabilidade, poder diferencial ou confiança para fins sexuais, incluindo, mas não se limitando a, lucrar monetariamente, socialmente ou politicamente com a exploração sexual de outra pessoa (Glossário da ONU sobre Exploração e Abuso Sexual 2017, pg. 6).
- O abuso sexual é entendido como a intrusão física real ou ameaçada de natureza sexual, seja pela força ou em condições desiguais ou coercivas (UN Glossary on Sexual Exploitation and Abuse 2017, pg. 5).
- O assédio sexual (AS) é entendido como qualquer forma de conduta verbal, não verbal ou física indesejada de natureza sexual com o propósito ou efeito de violar a dignidade de uma pessoa, em particular ao criar um ambiente intimidador, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo. Isso pode incluir investidas sexuais indesejadas, solicitações de favores sexuais e pode ocorrer por meio de atividades online ou comunicações móveis, bem como pessoalmente.
- Denúncia: A Organização Internacional do Trabalho (OIT) define-a como "a denúncia por parte de empregados ou antigos empregados de práticas ilegais, irregulares, perigosas ou pouco éticas por parte dos empregadores".
- Violência de gênero (VBG) é um termo abrangente para qualquer ato nocivo perpetrado contra a vontade de uma pessoa e que se baseia em diferenças socialmente atribuídas (ou seja, de gênero) entre homens e mulheres. Inclui atos que infligem dano ou sofrimento físico, sexual ou mental, ameaças de tais atos, coerção
- e outras privações de liberdade. Esses atos podem ocorrer em público ou em privado (Diretrizes sobre Violência de Gênero do Comitê Permanente Interinstitucional de 2015, pág. 5).

7.6.2. Procedimento EAS/AS

Quando é apresentada uma queixa do tipo EAS ou AS, devem ser aplicadas as medidas definidas no Quadro de Responsabilização e Resposta e a pessoa focal VBG no MGR ao nível central da UIP ou ao nível do projecto (nos projectos em que é contratada uma pessoa focal), que tem formação na gestão de queixas do tipo EAS/AS, deve tratar da queixa.

Quando a queixa é recebida, os procedimentos estabelecidos na tabela 6 da secção 5.3.1. Processo de

reclamação devem ser adaptados para garantir o seguinte:

1. Confidencialidade da informação: A confidencialidade é essencial ao longo de todo o processo. Caso contrário, o sobrevivente arrisca-se a sofrer retaliações e a perder a sua segurança. Nenhuma informação identificável sobre o sobrevivente deve ser armazenada na base de dados do MGR. O MGR não deve pedir, ou registar, mais do que as seguintes informações relacionadas com a alegação de EAS/AS:
 - a. A natureza da queixa (o que o queixoso diz nas suas próprias palavras, sem interrogatório directo);
 - b. Se, tanto quanto é do conhecimento do sobrevivente, o agressor estava associado ao programa;
 - c. Se possível, a idade e o sexo do sobrevivente; e
 - d. Se possível, informações sobre se o sobrevivente foi encaminhado para os serviços de VBG existentes.
2. Depois de registar as informações acima referidas, a queixa deve ser encaminhada para a pessoa focal de VBG da MGR, que deve fornecer aos sobreviventes informações imediatas sobre as opções de denúncia e resposta, incluindo o encaminhamento para os prestadores de serviços de VBG existentes. A pessoa focal de VBG do MGR não deve tentar investigar a queixa. Esta deve ser aceite e deve ser imediatamente encaminhada para os prestadores de serviços de VBG.
3. O MGR deve ter em vigor processos para notificar imediatamente a EDM e o Banco Mundial de quaisquer queixas de EAS/AS, com o consentimento do sobrevivente. Para o protocolo de notificação do Banco Mundial, consultar o Kit de Ferramentas de Resposta a Incidentes Ambientais e Sociais (ESIRT)².
 A decisão de comunicar ao MGR e de aceder ou não aos serviços deve ficar ao critério do sobrevivente, com base nas informações fornecidas. Assim, se o sobrevivente quiser simplesmente aceder aos serviços e não apresentar uma queixa formal, isso também deve ser aceite. O MGR deve servir principalmente para encaminhar os queixosos para os prestadores de serviços de VBG (relacionados ou não com o projecto) imediatamente após a recepção de uma queixa. Para além disso, os sobreviventes devem ser informados de qualquer requisito de denúncia obrigatória e dos limites de confidencialidade com base na legislação do país.
4. Ao determinar os prestadores de serviços de VBG, devem ser consideradas as organizações que podem prestar apoio a: (i) saúde; (ii) psicossocial; e (iii) apoio jurídico. Os serviços devem seguir padrões e directrizes globais.
5. Qualquer sobrevivente que denuncie a VBG através de um mecanismo de denúncia num projecto de financiamento do Banco Mundial deve receber cuidados independentemente de se saber se o agressor está ou não associado ao projecto. Isto porque, muitas vezes, as especificidades do perpetrador podem não ser conhecidas no momento em que os serviços de apoio são iniciados e, uma vez iniciados, o sobrevivente deve poder continuar a aceder aos cuidados.
6. As alegações de EAS/AS devem ser tratadas no prazo de 24 horas após a recepção da queixa.

² [Environment and Social Incident Response Toolkit \(March 2023\)](#)

Quando o queixoso consentir, o MGR deve iniciar procedimentos para determinar se devem ser implementadas medidas disciplinares, conforme estabelecido no Quadro de Responsabilização e Resposta.

7.6.3. *Processamento, resolução e encerramento da queixa*

O processamento, a resolução e o encerramento da queixa devem ser adaptados no caso de queixas do tipo EAS/AS, tendo em conta o seguinte

1. No que concerne queixas EAS/AS, a comunidade deverá indicar um dos membros do comité para lidar com as questões sensíveis como é o caso de EAS/AS. Esse membro será treinado especificamente para receber, gerir e tratar reclamações de maneira confidencial, além de encaminhar os denunciantes de incidentes EAS/AS aos serviços de apoio se for necessário e desejado pela vítima/sobrevivente. Para reclamações apresentadas por outros canais do MGR, estas deverão ser encaminhadas diretamente a um ponto focal de VBG designado pelas agências de implementação do programa. O ponto focal será responsável por processar a queixa, garantindo que seja tratada com total confidencialidade e que as medidas adequadas sejam tomadas, minimizando qualquer risco de constrangimento ou retaliação à vítima. Após receber uma reclamação de EAS/AS, seja pelo membro do comité ou pelo ponto focal de VBG, a informação deverá ser encaminhada imediatamente ao consultor ou ao Coordenador local das agências de implementação do programa, assegurando uma resposta rápida e apropriada.
2. Uma vez recebida a denúncia, está deve ter resolução o mais breve possível, contudo, deverá ser feita uma comunicação ao Banco Mundial dentro das 24 horas após a ocorrência/denúncia, toda a informação de identificação das vítimas deve ser codificada.

Como descrito anteriormente, quando uma queixa é recebida, é registada no MGR do projecto e encaminhada para a pessoa focal de VBG ao nível do projecto e, subsequentemente, para o prestador de serviços de VBG relevante com o consentimento do queixoso. O prestador de serviços inicia o processo de responsabilização com o consentimento do sobrevivente. Se o sobrevivente não quiser apresentar uma queixa oficial, a queixa é encerrada. Se o sobrevivente prosseguir com a queixa, o caso é analisado através do mecanismo de resolução EAS/AS estabelecido, que será desenvolvido ao nível de cada fase de actividade, e é acordada uma linha de acção; quando se aplique, a parte adequada que emprega o perpetrador (ou seja, o empreiteiro, o consultor ou a AI) toma as medidas disciplinares acordadas de acordo com a legislação local, o contrato de trabalho e os códigos de conduta. No âmbito do mecanismo de resolução EAS/AS estabelecido, é confirmado que a acção é apropriada e o MGR é então informado de que o caso está encerrado.

3. No que respeita ao apoio prestado ao sobrevivente pelo prestador de serviços de VBG, de acordo com a abordagem centrada no sobrevivente, o caso só é encerrado quando o sobrevivente já não necessita de apoio.
4. Todos os sobreviventes de EAS/AS que se apresentem antes da data de encerramento do projecto devem ser imediatamente encaminhados para o prestador de serviços de VBG para tratamento de saúde, psicossocial e jurídico.
5. Se for provável que um programa seja encerrado com casos de EAS/AS ainda em aberto, antes do encerramento do projeto devem ser tomadas medidas adequadas com o prestador de serviços de VBG para garantir que existem recursos para apoiar o sobrevivente durante um período

adequado após o encerramento do programa e, no mínimo, durante dois anos a partir do momento em que esse apoio foi iniciado.

6. Para as alegações do EAS/AS, o Quadro de Responsabilidade e Resposta detalhará a forma como essas alegações são tratadas (procedimentos de investigação administrativa) e como são determinadas as acções disciplinares por violação dos comportamentos exigidos. Algumas alegações de EAS/AS podem ser remetidas para as autoridades locais ou nacionais para efeitos de investigação criminal, de acordo com a vontade do sobrevivente ou em conformidade com os requisitos de comunicação obrigatória na jurisdição relevante. Para garantir a não-retaliação e a segurança dos sobreviventes, o projecto e os prestadores de serviços de VBG assegurarão o tratamento confidencial de todos os dados e informações relacionados com os sobreviventes, bem como a confidencialidade em todos os processos que conduzam ao apoio aos sobreviventes e à resolução de cada caso.

7.6.4. Considerações Específicas para a Componente 2:

No âmbito da Componente 2 (off-grid e cozinhas limpas), as empresas participantes, apesar de não serem prestadoras de serviços do Gestor do Fundo +ENERGIA, devem seguir as diretrizes estabelecidas no Procedimento de Gestão de Risco (*Risk Management Procedure*) da facilidade. Essas empresas, selecionadas por meio de um processo rigoroso de avaliação (*due diligence*), terão a responsabilidade de implementar e monitorar mecanismos de reclamações internos para trabalhadores e comunidades impactadas por suas atividades. O Gestor do Fundo será responsável por monitorar a conformidade das empresas com essas diretrizes e relatar periodicamente ao FUNAE.

7.7. Serviço de reparação de queixas do Banco Mundial

As comunidades e os indivíduos que se considerem negativamente afectados por um projecto apoiado pelo Banco Mundial podem apresentar queixas aos mecanismos de reparação de queixas existentes a nível do projecto ou ao Serviço de Gestão de Reclamações (GRS) do Banco Mundial. O MGR assegura que as queixas recebidas são prontamente analisadas, a fim de resolver as preocupações relacionadas com o programa. As comunidades e os indivíduos afectados pelo projecto podem apresentar a sua queixa ao Painel de Inspeção independente do BM, que determina se ocorreram, ou poderão ocorrer, danos em resultado do incumprimento pelo BM das suas políticas e procedimentos. As queixas podem ser apresentadas em qualquer altura depois de as preocupações terem sido levadas diretamente à atenção do Banco Mundial (grievances@worldbank.org) e de ter sido dada à Administração do Banco a oportunidade de responder.

Para obter informações sobre como apresentar queixas ao Serviço de Gestão de Reclamações (GRS) corporativo do Banco Mundial, visite: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Para obter informações sobre como apresentar queixas ao Painel de Inspeção do Banco Mundial, visite www.inspectionpanel.org.

6. MONITORIA E RELATÓRIOS

6.1. Resumo da forma como o PEPI será monitorado e comunicado

O PEPI será monitorado com base em relatórios qualitativos (baseados em relatórios de progresso) e relatórios quantitativos vinculados a indicadores de resultados sobre o envolvimento das partes interessadas e o desempenho das reclamações.

Os relatórios do PEPI incluirão o seguinte:

- i. Relatórios de progresso sobre os compromissos do NAS10 - Engajamento das partes interessadas no âmbito do Plano de Compromisso Ambiental e Social (PCAS)
- ii. Relatórios qualitativos cumulativos sobre o feedback recebido durante as atividades do PEPI, em especial (a) questões levantadas que possam ser tratadas por meio de mudanças no escopo e na concepção do projeto e refletidas na documentação básica, se necessário; (b) questões que foram levantadas e que podem ser tratadas durante a implementação do projeto; (c) questões que foram levantadas e que estão além do escopo do projeto e são mais bem tratadas por meio de projetos, programas ou iniciativas alternativas; e (d) questões que não podem ser tratadas pelo projeto por motivos técnicos, jurisdicionais ou associados a custos excessivos. As atas das reuniões que resumem os pontos de vista dos participantes também podem ser anexadas aos relatórios de monitoramento.
- iii. Relatórios quantitativos com base nos indicadores incluídos no PEPI em seu Anexo 3.

6.2. Apresentação de relatórios aos grupos de partes interessadas

7.7.1. EDM

O PEPI será revisado e actualizado conforme necessário durante a implementação do projecto. Quaisquer mudanças importantes nas actividades relacionadas ao projecto e o respectivo cronograma serão devidamente refletidas no PEPI.

Os resumos trimestrais e os relatórios internos sobre queixas, inquéritos e incidentes relacionados com o público, juntamente com o estado de implementação das acções correctivas/preventivas associadas, serão coligidos pela equipe de salvaguardas ambientais e sociais da EDM e enviados aos gestores do projecto.

A seguir estão os requisitos de retorno às PIAs para este PEPI:

- i. **Relatórios Trimestrais** - A EDM irá preparar breves relatórios trimestrais sobre as actividades de engajamento das partes interessadas a serem submetidos ao Banco Mundial, e isso incluirá:
 - Actividades de engajamento das partes interessadas realizadas trimestralmente;
 - Actividades de divulgação de informações ao público (reuniões com as partes interessadas) realizadas no período e principais constatações ou assuntos debatidos;
 - Registo e resolução de reclamações-referentes ao período e as soluções adoptadas para resolve-las;

- Novos grupos de partes interessadas identificados e enquadramento no PEPI;
 - Novos problemas ou desafios emergentes e como eles são / foram considerados pelo projecto.
- ii. **Relatórios Anuais de Engajamento das Partes Interessadas** - A EDM compilará um relatório resumindo os resultados do PEPI anualmente. Este relatório fornecerá um resumo de todas as questões levantadas nos processos de engajamento com as PIAs, ponto de situação de resolução o de queixas e reclamações referentes ao período em relatório, conclusões relevantes das consultas públicas a nível da comunidade e outros. Esses relatórios devem ser submetidos ao Banco Mundial.
- iii. **Reportar às Comunidades** - Será responsabilidade das UIP reportar às comunidades sobre questões relacionadas com:
- a. Como seus pontos de vista são incorporados no programa;
 - b. Principais conclusões do monitoria anual do PEPI;
 - c. Compartilhar e publicar relatórios e disponibilizá-los no website do programa e enviar cópias físicas dos relatórios às partes interessadas em locais específicos para acesso público (nacional, provincial, Distritos, comité consultivo locais, etc.);
 - d. Resumo dos resultados publicados em locais de acesso público relevantes;
 - e. Disseminar os resultados de monitoria nos canais de comunicação mais usados pelas comunidades, rádios comunitárias, lideranças locais, as mídias sociais pelo seu amplo alcance e dos técnicos afectos as subcomponentes do programa e outros meios apropriados. Além disso, actividades específicas de engajamento das PIAs levadas a cabo pelos diferentes técnicos afectos nas subcomponentes do Projecto deverá ser relatado à UIP central.

Os mecanismos específicos para informar as partes interessadas incluem os seguintes:

- Reuniões comunitárias e Grupos Focais,
- Quadro de avisos,
- Mídia, rádio, linha directa do projecto, SMS, website;
 - Programa Energia para Todos: <https://energiaparatodos.co.mz/>
 - EDM: <https://www.edm-co-mz.flexibihost.com/en>
 - FUNAE: <https://funae.co.mz/>
 - Gestor do Fundo +ENERGIA: <https://maisenergia.co.mz/>
 - MIREME: <http://www.mireme.gov.mz/>
- Quadro de avisos da comunidade, rádio comunitária, TV, etc.

7.8. FUNAE

Os especialistas ambientais e sociais da UIP serão responsáveis por coordenar e monitorar a implementação do PEPI junto as partes interessadas e será realizado trimestralmente. Poderá ser contratada a monitoria externa do PEPI que será feita juntamente com o monitoria do Projecto numa base mínima anual. No Projecto a monitoria deve ser um processo contínuo deve estar alinhado com os objetivos do PEPI.

O objectivo geral do processo de monitoria é o de garantir que todas as actividades previstas para o engajamento das PIAs no projecto sejam cumpridas e verificadas a todos os níveis e fases do ciclo de implementação do projecto. Os objectivos específicos de monitoria incluem:

- Garantir que são implementados e controlados os critérios de engajamento das PIAs definidos neste PEPI.
- Fornecer orientação para o envolvimento das PIAs tendo em conta os padrões previstos na NAS10 e na legislação moçambicana aplicável.
- Verificar a identificação e distinguir as categorias de PIAs afectadas e que podem influenciar o projecto.
- Verificar a efectividade dos métodos e alcance dos meios usados para disseminação de informação do projecto e engajamento das PIAs.
- Monitorar o envolvimento dos grupos vulneráveis na disseminação da informação do projecto e no processo de engajamentos.
- Monitorar a cumprimento de conformidade dos mecanismos de engajamento com padrões culturais e sociais das PIAs.

O relatório de monitoria será baseado num conjunto de indicadores que devem ser relatados, de forma regular, que serão integrados ao sistema geral de monitoria definido para o Projecto.

Envolvimento das Partes Interessadas em Actividades de Monitoria

Relatórios trimestrais sobre a implementação do PEPI, incluindo do MGR, serão preparados e os principais indicadores monitorados pela equipe de salvaguardas sociais e ambientais da UIP central. As reuniões anuais serão realizadas pela UIP incluindo as unidades técnicas e agências de implementação das actividades específicas do Projecto e os representantes das PIAs para discutir, e avaliar o nível de execução dos principais indicadores do PEPI com base nas experiências tidas no terreno. As PIAs terão a oportunidade de indicar se estão satisfeitas ou não com o processo de engajamento no projecto e o que deve ser alterado no processo de implementação do PEPI para torná-lo mais eficaz.

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

A monitoria e a avaliação do processo de envolvimento e gestão das PIAs é bastante importante para garantir que o projecto seja capaz de responder aos problemas que possam surgir. 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 engajamento efectivo das PIAs;
- Ter em conta a inclusão efectiva dos diferentes grupos (mulheres, idosos, vulneráveis, marginalizados, entre outros) nas interações com PIAs;
- Mobilização de recursos suficientes para realizar o engajamento de todos os intervenientes directos e indirectos no Projecto incluindo as identificadas no âmbito do QPR e o QGAS;
- Retorno das PIAs em relação ao PEPI deve demonstrar confiança no Projecto.

Em relação a monitoria externa, a UIP irá contratar uma entidade externa para avaliar a implementação e verificação de todos os resultados do projecto, a aderência em todos os níveis de implementação aos procedimentos estabelecidos no Manual de Implementação do Projecto e, que irá concomitantemente monitorar e avaliar a implementação do PEPI. Os termos para realização da monitoria e avaliação externa serão acordados com o Banco Mundial e relatórios de monitoria serão compartilhados.

Divulgação às Partes Interessadas

O PEPI será periodicamente revisto e actualizado conforme necessário no curso da implementação do Projecto, a fim de garantir que as informações aqui apresentadas sejam consistentes e actualizadas, e que os métodos de divulgação de informação e engajamento identificados permaneçam apropriados e eficazes em relação ao contexto do projecto e fases específicas do desenvolvimento. Quaisquer mudanças importantes nas actividades relacionadas ao projecto e o respectivo cronograma serão devidamente refletidas no PEPI.

A seguir estão os requisitos de retorno às PIAS para este PEPI:

Relatórios Trimestrais - A UIP central irá preparar breves relatórios trimestrais sobre as actividades de engajamento das partes interessadas a serem submetidos ao Banco Mundial, e isso incluirá:

- Actividades das partes interessadas realizadas trimestralmente;
- Actividades de divulgação pública (reuniões com as partes interessadas) realizadas no período e principais constatações ou assuntos debatidos;
- Registo e resolução de reclamações- referentes ao período e as soluções adoptadas para resolve-las;
- Novos grupos de partes interessadas identificados e enquadramento no PEPI;
- Novos problemas ou desafios emergentes e como eles são / foram considerados pelo projecto;

Relatórios Anuais de Engajamento das Partes Interessadas - A UIP compilará um relatório resumindo os resultados do PEPI anualmente. Este relatório fornecerá um resumo de todas as questões levantadas nos processos de engajamento com as PIAs, ponto de situação de resolução de queixas e reclamações referentes ao período em relatório, conclusões relevantes das consultas públicas a nível da comunidade e outros. Esses relatórios devem ser submetidos ao Banco Mundial.

- i. Reportar às Comunidades - Será responsabilidade da UIP reportar às comunidades sobre questões relacionadas com:
 - Como seus pontos de vista são incorporados no projecto;
 - Principais conclusões do monitoria anual do PEPI.
 - Compartilhar e publicar relatórios e disponibilizá-los no website do FUNAE (<https://funae.co.mz/>) e enviar cópias dos relatórios às partes interessadas (nacional, provincial, Distritos, comité consultivo locais, etc.).
 - Resumo dos resultados publicados em locais de acesso público relevantes.
 - Disseminar os resultados de monitoria nos canais de comunicação mais usados pelas comunidades, rádios comunitárias, lideranças locais, os media social pelo seu amplo alcance e dos técnicos afectos as subcomponentes do projecto e outros meios apropriados. Além disso, actividades específicas de engajamento das PIAs levadas a cabo pelos diferentes técnicos afectos nas subcomponentes do Projecto deverá ser relatado à UIP central.

O MGR constitui um mecanismo que irá permitir as PIAs, principalmente ao nível das comunidades, fornecer o retorno sobre os impactos do projecto e dos programas de mitigação definidos.

ANEXOS

Anexo 1 – Modelo de Actas de Consulta

Parte interessada (grupo ou indivíduo)	Resumo da questão	Resposta da equipe de implementação do projeto	Ação de acompanhamento/Próximos passos

Anexo 2 – Orçamento Estimativo PEPI

A agências de implementação serão responsáveis pelas actividades de envolvimento das partes interessadas. O orçamento indicativo é baseado na experiência da EDM e, portanto, sujeito a erro; assim, recomenda-se que as agências de implementação façam os ajustamentos necessários com base nas atividades previstas. O Empreiteiro deverá igualmente fazer reflectir os orçamentos para as atividades de engajamento das partes interessadas nos Planos de Gestão Ambiental e Social a serem elaborados.

ACTIVIDADES	Região ou Local	Quantidade/ Local	Custo Unitário USD	Custo estimado USD
Eventos e Campanhas de comunicação				
Anúncios/comunicados nos Jornais	Nacional	10	500	5000
Anúncios/comunicados rádios locais	Nacional	15	300	4500
Consultas públicas durante a elaboração de instrumentos A&S dos subprojectos	Nas áreas do projecto	12	1000	12000
Grupos Focais para a planificação de actividades de engajamento das comunidades e outros Stakeholders	Nas áreas do projecto	10	800	8000
Reuniões trimestrais da UIP (Central e distrital) - cuja composição poderá ser renovada - para planejar e supervisionar a implementação das actividades do projecto.	Nas áreas do projecto	4	1500	6000
Mecanismo de Gestão de Reclamações				
Manutenção da informação nos websites do Projecto	Nacional	6	700	4200
Verificação (internas e externas) de implementação do PEPI e do MGQR	Nas áreas do projecto	4	1200	4800
Reuniões anuais com as Partes Interessadas e Afetadas	Nas áreas do projecto	3	1000	3000

ACTIVIDADES	Região ou Local	Quantidade/ Local	Custo Unitário USD	Custo estimado USD
Estabelecimento de uma linha verde, Caixa de reclamação (Lump Sum)	Nacional	1	5000	5000
Atividades de divulgação do Mecanismo de Gestão de Reclamação	Grupos alvo	5	700	3500
Operação de Linha directa gratuita para disseminação de informações e recepção de reclamações e divulgação de informação (Operação de Linha directa gratuita para disseminação de informações e recepção de reclamações e feedback)	Maputo	1	1000	1000
Consultoria de Avaliação do MGR (LUMP SUM)	Nacional	1	6500	6500
Divulgação dos Relatórios de MGR (impressão)	Nacional	2	500	1000
Formações/ Workshops				
Workshops/formações de divulgação de instrumentos A&S (EDM)	Grupos alvo	6	2000	12000
Workshops/formações de divulgação de instrumentos A&S (FUNAE)	Grupos alvo	2	2000	4000
Treinamento em Salvaguardas VGB/EAS/AS (Comunidades)	Grupos alvo	5	1200	6000
<i>Treinamento em Salvaguardas VGB/EAS/AS (3 Técnicos da EDM)</i>	Grupos alvo	5	1500	7500
<i>Treinamento em Salvaguardas VGB/EAS/AS (3 Técnicos da FUNAE)</i>	Grupos alvo	2	1500	3000
<i>Formação dos pontos focais provinciais para o MGR - FUNAE</i>	Delegações	7	1500	10500
Transporte				
Vãos	Nacional	19	5000	74000
Aluguel de Carro e Combustível		5	3000	15000
Material				
Folhetos informativos do projecto (em língua portuguesa e local)	Nacional	1000	200	200000
Banners	Nacional	50	100	5000
Aluguel de salas e locais para formação/reuniões	Capitais provinciais	12	500	6000
Monitoria e Avaliação				
Monitoria Interna (Lump Sum)		2	10000	20000
Monitoria Externa (Lump Sum)		1	15000	15000
TOTAL				395000
CONTIGENCIAS (10%)				39500
GRANDE TOTAL				434500

Anexo 3 – Monitoria e Relatórios do PEPI

Indicador	Como será monitorado	Responsabilidade	Frequência
Engajamento com as partes interessadas e afectadas			
Número, % e localização das reuniões formais	Actas de reuniões	Especialista A&S da UIP Consultores A&S	Trimestral Mensal
Número, % e localização das reuniões informais/espontâneas por tema	Actas de reuniões	Especialista A&S da UIP Consultores A&S	Trimestral Mensal
Número, % e local das reuniões de sensibilização ou de formação da comunidade	Actas de reuniões	Especialista A&S da UIP Consultores A&S	Trimestral Mensal
Número, % de homens, mulheres e pessoas desfavorecidas ou vulneráveis que participaram em cada uma das reuniões acima referidas	Lista de Participantes	Especialista A&S da UIP Consultores A&S	Trimestral Mensal
Para cada reunião, número, % e natureza dos comentários recebidos, acções acordadas durante essas reuniões, estado dessas acções e forma como os comentários foram incluídos no sistema de gestão ambiental e social do projecto	Actas de reuniões	Especialista A&S da UIP Consultores A&S	Trimestral Mensal
Engajamento com outras partes interessadas			
Número, % e natureza das actividades de envolvimento com outras partes interessadas, desagregadas por categoria de parte interessada (departamentos governamentais, municípios, ONG)	Actas de reuniões	Especialista A&S da UIP Consultores A&S	Trimestral Mensal
Mecanismo de Gestão de Reclamações – EAS/AS			
Número, % de queixas recebidas, no total e a nível local, no sítio Web, desagregadas por sexo do queixoso e o meio de recepção (telefone, correio eletrónico, discussão)	Registro de queixas	Especialista A&S da UIP e Pontos Focais MGR-EAS/AS	Trimestral

Indicador	Como será monitorado	Responsabilidade	Frequência
Número e % de queixas recebidas de pessoas afectadas e partes interessadas externas	Registro de queixas	Especialista A&S da UIP e Pontos Focais MGR-EAS/AS	Trimestral
Número e % de queixas que foram (i) abertas, (ii) abertas por mais de 30 dias, (iii) resolvidas, (iv) encerradas e (v) respondidas e satisfizeram os queixosos, durante o período em análise, desagregadas por categoria de queixa, género, idade e localização do queixoso.	Registro de queixas	Especialista A&S da UIP e Pontos Focais MGR-EAS/AS	Trimestral
Tempo médio do processo de resolução da queixa, desagregado por género dos queixosos e categorias de queixas	Registro de queixas	Especialista A&S da UIP e Pontos Focais MGR-EAS/AS	Trimestral
Tendências e comparação do número, categorias e localização das queixas com os relatórios anteriores	Registro de queixas	Especialista A&S da UIP e Pontos Focais MGR-EAS/AS	Trimestral

Anexo 4 – Formulário de recepção e Reconhecimento

MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES			
FORMULÁRIO DE RECEPÇÃO E RECONHECIMENTO			
R E G I S T O	ID Reclamação	Data	Registado por:
	Nome do Reclamante (caso deseje identificar-se):	Organização do Reclamante	Contactos do Reclamante
	(Nota: O reclamante pode optar por permanecer anónimo. Neste caso, o ID da reclamação será usado como referência para acompanhamento.)		
	Descrição da Reclamação <i>(por favor, descreva os detalhes da reclamação, incluindo data e hora do evento, pessoa(s) / actor(es) envolvidos, testemunhas, perdas ou danos, relação com as actividades do Programa, etc.. Por favor, anexe qualquer documentação apresentada pelo reclamante)</i>		
	Expectativas do Reclamante <i>(quais são as acções que o reclamante espera que a agência de implementação desenvolva para resolver o problema)</i>		
R E C O N H E C I M E N T O	Este registo certifica que a sua reclamação foi registada e será investigada. Para reclamações identificadas, entraremos em contacto com o reclamante dentro de 3 dias úteis desta confirmação. No caso de reclamações anónimas, o acompanhamento será feito internamente, e as ações corretivas ou preventivas correspondentes serão registadas no sistema do MGR sob o ID da Reclamação. Caso deseje obter informações sobre o andamento do processo, poderá referir-se ao ID da Reclamação junto ao Oficial de Reclamações, identificado abaixo (quando aplicável).		
	ID Reclamação	Data	Registado por:
	Nome do Reclamante	Nome e contacto do Oficial de Reclamação	

--	--	--	--

8. Anexo 5 – Formulário de Investigação e Resolução

MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES			
FORMULÁRIO DE INVESTIGAÇÃO E RESOLUÇÃO			
Nome do Reclamante (caso aplicável) (O reclamante pode optar por permanecer anónimo. Nesse caso, a reclamação será registada e acompanhada através do ID atribuído.)		ID Reclamação	
Chefe da Investigação (EDM, FUNAE, MIREME)		Data	
Investigação da Reclamação (por favor forneça uma breve descrição da reclamação, do processo de investigação e das suas principais conclusões. Anexe páginas adicionais com uma descrição mais detalhada e com documentação de suporte, conforme necessário)			
Acções propostas para a Resolução da Reclamação (por favor, liste as acções propostas para resolver a reclamação, conforme as conclusões da investigação. Anexe páginas adicionais com uma descrição mais detalhada das acções e com documentação de suporte, conforme necessário)			
Acção	Data estimada de implementação	Data estimada de encerramento	
1.			
2.			
3.			
Acções propostas comunicadas ao reclamante (por favor anexe prova da comunicação ao reclamante)	Por		
	Data		

9. Anexo 6 – Formulário de Encerramento

MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES					
FORMULÁRIO DE ENCERRAMENTO					
Nome do Reclamante (caso aplicável) (O reclamante pode optar por permanecer anónimo. Nesse caso, o processo será identificado e acompanhado apenas pelo ID da Reclamação.)		ID Reclamação			
Chefe da Investigação		Data			
Breve descrição da Reclamação					
Acções correctivas adoptadas para resolver a reclamação					
Acção			Data de encerramento		
1.					
2.					
3.					
4.					
O reclamante está satisfeito com o processo (por favor marque com X)	Si m	Nã o	O reclamante está satisfeito com as acções (por favor marque com X)	Sim	Não
Confirmo que fui envolvido em todo o processo de resposta a reclamação. Concordo com a investigação e com as acções adoptadas para resolver a reclamação					
Nome do Reclamante: 					
Assinatura do Reclamante: 					

Encerramento final do chefe/comité da investigação:

Nome:

Assinatura:

10. Anexo 7 – Formulário de Recepção de Reclamação de Incidente relacionados com EAS/AS

O formulário inclui dados confidenciais e só deve ser compartilhado com o ponto focal responsável por lidar com as questões de EAS/AS.

11. Nota: Preencher a informação abaixo se o consentimento tiver sido fornecido pela vítima ou a legislação nacional exigir a notificação do incidente.

Data de recebimento: ____/____/____

SECÇÃO 1: Informações Individuais da vítima

Gênero: ☐ Masculino ☐ Feminino

Idade: _____ (caso seja consentido pela vítima, ao contrário indicar a faixa etária da vítima)

12. SEÇÃO 2: Detalhes do incidente

Data do incidente: ____/____/____

Breve descrição do incidente:

13. SEÇÃO 3 Detalhes do acusado

Nome do Empregador: _____

Lot

nº:

Gênero: ☐ Masculino ☐ Feminino

14. SEÇÃO 4: Assistência

A vítima precisa de assistência imediata? Sim ☐ Não ☐

A vítima foi informada sobre os serviços disponíveis? Sim ☐ Não ☐

A vítima foi encaminhado para um serviço de apoio (gestão de casos, psicossocial, médico, jurídico, etc)? Sim ☐ Não ☐

A vítima denunciou o caso às autoridades competentes? Sim ☐ Não ☐

15. SEÇÃO 5: Qualquer outra

16. Anexo 8- Principais questões e esclarecimentos das consultas

No.	Questões da Comunidade	Resposta / Medida Prevista pelo Projeto
1	Quando a comunidade terá eletricidade?	O cronograma prevê início das ligações domiciliares no final do ano de 2026. As comunidades serão informadas com antecedência sobre qualquer alteração que houver.
2	Todos terão acesso ou haverá prioridades?	Sim, todos terão acesso a energia até 2030.
3	Qual o custo da ligação?	As taxas de ligação são gratuitas, ou seja, não se paga nada no âmbito da instalação.
4	Vai haver corte de árvores ou destruição de culturas?	A principio não , contudo durante o levantamento, caso haja necessidade, será aplicada compensação justa de acordo as normas ambientais e sociais do banco mundial.
5	Haverá reassentamento ou perda de terras?	O projeto procura evitar reassentamento. Quando inevitável, será aplicado um Plano de Ação de Reassentamento (PAR) conforme as normas do Banco Mundial, incluindo PRMS, conforme necessário.
6	Que medidas existem para prevenir acidentes elétricos?	Cabos e postes serão instalados seguindo normas internacionais. Serão realizadas campanhas de sensibilização sobre segurança elétrica.
7	O projeto vai contratar mão-de-obra local?	Sim. Os empreiteiros são incentivados a contratar mão-de-obra local, dando prioridade a mulheres e jovens.
8	Como serão protegidos os locais sensíveis (áreas de culto, cemitérios)?	O traçado das linhas será ajustado para evitar locais sensíveis; quando inevitável, serão tomadas medidas de proteção e compensação acordadas com a comunidade.
9	Quais medidas de segurança serão aplicadas no trânsito de veículos pesados?	O empreiteiro deverá desenvolver planos de segurança de tráfego rodoviário e sinalização adequada, minimizando riscos para pedestres.
10	Como o projeto vai proteger crianças e adolescentes?	Proibição expressa de trabalho infantil e de exploração ou abuso sexual em contratos com empreiteiros; campanhas de sensibilização comunitária e formação dos trabalhadores.
11	Haverá medidas contra violência baseada no género (VBG) ou assédio sexual por trabalhadores do projeto?	Código de Conduta obrigatório para todos os trabalhadores; mecanismos confidenciais para denúncias de VBG; parceria com serviços de apoio a sobreviventes.
12	Como será feita a comunicação contínua com a comunidade durante o projeto?	Através do coordenador local, Reuniões regulares, rádios comunitárias uso do ponto focal local para actualização permanente.

13	Quem podemos contatar em caso de problemas sociais durante a obra?	O Ponto Focal Social do projeto estará disponível em cada distrito; queixas também podem ser apresentadas pelo GRM (linha gratuita, caixas de sugestão, comités comunitários).
14	O projecto vai dar oportunidades para os jovens da nossa comunidade?	Sim, para trabalhos que não exigem qualificação técnica, serão contratados membros da comunidade.

De maneira geral, o projecto foi bem-recebido tanto pelas comunidades quanto pelas instituições públicas, que reconhecem a sua relevância para o desenvolvimento socioeconómico do país.

Contudo, recomendou-se que a EDM implemente medidas concretas para atender às preocupações apresentadas, especialmente no que se refere à priorização da contratação de mão de obra local.

A EDM agradeceu a abertura dos governos locais e outras partes interessadas na implementação do projecto e apostará na colaboração de todos para o garante do sucesso do projecto.

Anexo 9 - Evidências fotográficas das consultas

As consultas públicas foram conduzidas nas províncias de Nampula, Tete, Zambezia, Sofala e Chimoio e tiveram envolvimento activo das comunidades e entidades locais conforme evidenciado nas figuras abaixo.

Engajamento Comunitário	
Província de Nampula – Distrito de Mecuburi, posto administrativo de Namina: contou com a participação de mais de 150 pessoas, incluindo jovens, mulheres, líderes comunitários e idosos.	
 A	 B
Província de Nampula – Localidade de Nooré: contou com a participação de mais de 250 pessoas, incluindo jovens, mulheres, líderes comunitários, idosos e crianças.	



Província da Zambézia – Distrito de Inhassunge, Localidade de Abreu: contou com a participação de mais de 150 pessoas, incluindo jovens, mulheres, líderes comunitários, idosos e crianças



Província de Sofala – Distrito de Dondo



Província de Manica – Bairro Francisco Maianga



Província de Tete - Tete no bairro Matundo em Nhaufa e Maroera em Songo



Província de Inhambane- no Bairro Conguiana-Manhandza



Anexo 10- Listas das áreas para a fase 3 na EDM

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
Sofala	Beira	Beira	Nhangoma
			Inhamizua Povua
	Beira	Nhangau	Nhangau-Floresta
	Dondo	Mafambisse	Brandao
	Dondo	Mafambisse	Bloco 9
	Dondo	Mafambisse	Mutua 1º Maio
	Dondo	Mafambisse	Mutua-Regulo Mafambisse
	Dondo	Savane	Thundane
	Dondo	Savane	Nhampupue
	Dondo	Savane	Milha 14
	Muanza	Galinha	Nhanssato
	Muanza	Galinha	Chenapaminba
	Muanza	Galinha	Mussapassua
	Nhamatanda	Tica	Muda Mufa
	Nhamatanda	Tica	Chirassicua
	Nhamatanda	Siluvo	Matenga
	BUZI	Nova Sofala	Chissinguana
	BUZI	Nova Sofala	Ampara
	BUZI	Nova Sofala	Tchingamidje
	BUZI	Nova Sofala	Ussigue
	BUZI	Nova Sofala	Marcacao Nova Sofala
	BUZI	Nova Sofala	Candeia Povo
	BUZI	Nova Sofala	Begaja
	BUZI	Nova Sofala	Inhadjou
	BUZI	Nova Sofala	Barrada Cais
	BUZI	Nova Sofala	Bandua Reacentamento 2021
	BUZI	Guara-Guara	Mucinemo
	BUZI	Guara-Guara	Muchemedje
	BUZI	Guara-Guara	Nhamichindo
	BUZI	Estaquinha	Gurudja
	Chibabava	Muxungue	Pandja
	Chibabava	Muxungue	Mucheve
	Chibabava	Gonda	Mutindire
	Chibabava	Gonda	Toronga
	Chibabava	Gonda	Revue
	Chibabava	Muxungue	Nhawabua

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Chibabava	Muxungue	Mamono
	Chibabava	Muxungue	Matcheme
	Chibabava	Muxungue	Massacassiro
	Chibabava	Muxungue	Zove
	Chibabava	Muxungue	Matindire
	Chibabava	Sede	Mafuco
	Chibabava	Sede	Mavuloacuchena
MANICA	Barue	Nhassacara	Nhagorongo
	Barue	Nhampassa	Nhatutu
	Barue	Vila	CHISSANO
	Barue	Vila	SABAO(CATANGA)
	Barue	Vila	TONGOGARA
	Barue	Honde	INHAZONIA/MATUNDE
	Barue	Nhampassa	EXPANSAO
	Barue	Nhassacara	Futuro Melhor
	Barue	Vila	NHUZI
	Barue	Crz Macossa	1º de Maio
	Barue	Honde	INHAZONIA/VILA NOVA
	Barue	Honde	MANDELA
	Barue	Honde	Nhazitoto
	Barue	Inhazonia	Chindengue
	Barue	Honde	INHAZONIA/MACOSSA
	Barue	Honde	MASSEGUERE
	Barue	Honde	NHAMUZINGA
	Barue	Honde	NHANCAGALE
	Barue	Honde	NHUZI
	Barue	Nhampassa	Cruz Macossa
	Barue	Vila	CMC- ZONA CEMITERIO
	Barue	Vila	CMC-DEPOIS DE ECA
	Barue	Vila	SAMORA MACHEL
	Barue	Honde	CHUALA
	Barue	Nhampassa	Cruz Macossa
	Barue	Nhampassa	Cruz Macossa
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Chissui
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Herois Moçambicanos (jatrofa)
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Sitanya Pina
	Chimoio	Cidade de Chimoio	1º de Maio (Chiongo

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
			Cachoeira)
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Bengo
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Chizombero
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Citembwe (Piloto)
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Hombwa
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Nyawuriri
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Sitanya Bhikha
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Francisco Manyanga
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Herois Moçambicanos
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Nhamaonha
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Trangapasso
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Cianga
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Chissui
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Agostinho Neto
	Chimoio	Cidade de Chimoio	Samora Machel
	Gondola	Amatongas	Nhambonda2
	Gondola	Gondola	Mazicuera
	Gondola	Amatongas	Amatongas-Mussunza
	Gondola	Amatongas	Nhambonda1
	Gondola	Amatongas	Ramal Maforça 1
	Gondola	Cafumpe	Cafumbi-Dewe
	Gondola	Cafumpe	Noia
	Gondola	Gondola	Bela vista 2
	Gondola	Gondola	Nhambonda-Mapifi
	Gondola	Cafumpe	Cafumpe Nazario
	Gondola	Cafumpe	Cafumpe Rainha Investiment1
	Gondola	Cafumpe	Cafumpe Rainha Investiment2
	Gondola	Amatongas	Ramal Maforça 2
	Guro	Vila de Guro	1º de Maio B
	Guro	Vila de Guro	Samora Machel B
	Guro	Guro	Santungira
	Guro	Guro	Tseretse kama A
	Guro	Vila de Guro	1º de Maio A
	Guro	Vila de Guro	Nhansana
	Guro	Vila de Guro	Nyusi
	Guro	Vila de Guro	Samora Machel A
	Guro	Vila de Guro	Sanga1

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Guro	Vila de Guro	Sanga2
	Guro	Vila de Guro	Tongogara A
	Guro	Vila de Guro	Tseretse kama B
	Guro	Vila de Guro	Joaquim Chissano
	Guro	Vila de Guro	Tongogara
	Guro	Vila de Guro	Tseretse kama C
	Guro	Vila de Guro	Guebuza
	Macate	Marera (Muconde)	Marera
	Macate	Marera	Mukonje (Via Ropungue)
	Macate	Marera (Sede)	Marera
	Macate	Marera (Centro Saude)	Marera
	Macate	Macate	Macate
	Macate	Macate	Maconha
	Macate	Marera	Marera
	Macate	Zembe	Kamba2
	Macate	Chissassa	Chissassa
	Macate	Ndenguene2	Ndenguene
	Macossa	Pandira	Pandira
	Macossa	Nguawala	Dunda
	Macossa	Nguawala	Dunda
	Macossa	Nhamatica	Nhamatica
	Manica	Vila de Manica	7 de Abril
	Manica	Vila de Manica	7 de Abril
	Manica	Vila de Manica	Nhaconza
	Manica	Vila de Manica	Vumba
	Manica	Messica	Chissano/ Messica
	Manica	Messica	Muchane/ Bandula
	Manica	Messica	Chimoio
	Manica	Messica	Garuzo/ Bandula
	Manica	Messica	Paipiline/ Bandula
	Manica	Messica	25 de Setembro
	Manica	Penhalonga	Chua
	Manica	Penhalonga	Nhamachato
	Manica	Penhalonga	Nhamukwarara
	Manica	Vila de Manica	Socere
	Mossurize	Dacata	Nhanhemba
	Mossurize	Dacata	Muchenedze
	Mossurize	Dacata	Dacata-Vila

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Sussundenga	Dombe	Bunga
	Sussundenga	Vila de Sussundenga	Nhamezara
	Sussundenga	Vila de Sussundenga	Morozia
	Sussundenga	Rotanda	Rotanda- Fronteira
	Sussundenga	Vila de Sussundenga	Nhamarenza
	Sussundenga	Vila de Sussundenga	Nhamawaia
	Sussundenga	Munhinga	Chingundo1
	Sussundenga	Munhinga	Chingundo2
	Sussundenga	Munhinga	Chingundo3
	Sussundenga	Munhinga	Chingundo4
	Sussundenga	Munhinga	Chingundo5
	Sussundenga		Mavuzi Hydrocast1
	Sussundenga		Mavuzi Hydrocast2
	Sussundenga		Mavuzi Hydrocast3
	Tambara	Nhacolo	8 congresso
	Tambara	Nhacolo	cassica
	Tambara	Nhacolo	nbudue
	Tambara	Sabeta	sachinda
	Tambara	Chiremera	Checha
	Vanduzi	Chiremera	Ed. Mondlane
	Vanduzi	Chiremera	Samora Machel (embaixada)
	Vanduzi	Vila de Vanduzi	Chibata IMAP
	Vanduzi	Chiremera	5º Congresso (Postagem)
	Vanduzi	Chiremera	Nhandemba
	Vanduzi	Matsinho	Dongo
	Vanduzi	Matsinho	Vila de Matsinho (Campo Futebol)
	Vanduzi	Chiremera	1 De Maio
	Vanduzi	Chiremera	Matsinho
	Vanduzi	Chiremera	Nhamaonha-Chigodore
	Vanduzi	Chiremera	Samora Machel (Moagem Ferro)
	Vanduzi	Chiremera	Tembwe (quinta ceu)
	Vanduzi	Chiremera	Mrongorongo 2
	Vanduzi	Chiremera	Nhamatiquite-Chigodore
	Gondola	Inchope	Doeroi

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Gondola	Inchope	Muda Serração
	Manica	Machipanda	25 de Setembro
	Manica	Machipanda	Munene
	Manica	Machipanda	Mogoriondo
	Manica	Machipanda	Chicueia
	Manica	Machipanda	Nhamatanda
	Manica	Machipanda	Chizipa
Tete	Cidade de Tete	Chingodzi	Kabhadhe
	Cidade de Tete	Matundo	Chimbonde
	Cidade de Tete	Matundo	Celeste
	Angonia	Ulongue	Thomo
	Angonia	Ulongue	Ntchenga
	Angonia	Ulongue	Matewere
	Angonia	Ulongue	Maphiri
	Angonia	Ulongue	Chizuzu
	Angonia	Ulongue	Filipe Samuel Magaia
	Angonia	Ulongue	Ndundu
	Angonia	Ulongue	Povoado de Borge
	Angonia	Ulongue	Macuanguala
	Magoé	Magoé	Bairro 1
	Magoé	Magoé	Bairro 2
	Magoé	Magoé	Bairro 3
	Magoé	Povoado de Daque	Bairro Daque
	Magoé	Povoado de Daque	Daque Cambunze
	Magoé	Povoado de Daque	Macacate
	Magoé	Povoado de Daque	Cazindira
	Mucumbura	Mucumbura	Malifonde
	Mucumbura	Mucumbura	Cheta
	Mucumbura	Mucumbura	Massala
	Mucumbura	Mucumbura	Bairro Fim da Pista
	Mucumbura	Mucumbura	Mapalo
	Mucumbura	Mucumbura	Nhabando
	Macanga	Furancungo	Povoado de Cachere
	Macanga	Furancungo	Povoado de Nteme
	Macanga	Furancungo	Povoado de Biwi
	Manje	Chiuta	Chimpocha
	Manje	Chiuta	Camulambe 2
	Manje	Chiuta	Povoado de Catchola

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Manje	Chiuta	Zuze Canhama
	Manje	Chiuta	Zuze Lipakwe
	Manje	Chiuta	Povoado de Cacalauthe
	Manje	Chiuta	Povoado Chiritse
	Manje	Chiuta	Povoado Malolo
	Manje	Chiuta	Povoado Chincoue
	Manje	Chiuta	Povoado Canhane
	Manje	Chiuta	Povoado Cachulu
	Mutarara	Mutarara	Vila nova da fronteira
	Mutarara	Mutarara	Povoado de Njanjanja
	Mutarara	Mutarara	Povoado Nguni
	Mutarara	Mutarara	Bande
	Mutarara	Mutarara	Nculeche mercado
	Mutarara	Mutarara	Nculeche Sede
	Mutarara	Mutarara	Dovu
	Mutarara	Mutarara	Chuva
	Mutarara	Mutarara	Nhumbo1
	Mutarara	Mutarara	Nhumbo2
	Mutarara	Mutarara	Mandua1
	Mutarara	Mutarara	Mandua2
	Mutarara	Mutarara	Tchencha
	Mutarara	Mutarara	Povoado 3 de Fevereiro
	Mutarara	Mutarara	Macani 2
	Mutarara	Mutarara	Mpani 1
	Mutarara	Mutarara	Roque
	Mutarara	Mutarara	Mimphanje
	Mutarara	Mutarara	Ndzie-Ndziwe
	Mutarara	Mutarara	Agriza 2
	Mutarara	Mutarara	Baue 6
	Mutarara	Mutarara	Baue 7
	Mutarara	Mutarara	Cruzamento Tsucamiala
	Mutarara	Mutarara	Tsucamiala barracas
	Mutarara	Mutarara	Tsucamiala 3
	Mutarara	Mutarara	Mdede
	Mutarara	Mutarara	Canga

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Mutarara	Mutarara	Mafunga
	Mutarara	Mutarara	Chilembue 1
	Mutarara	Mutarara	Chilembue 2
	Mutarara	Mutarara	Samarucha
	Mutarara	Mutarara	Ndere
	Mutarara	Mutarara	Tomo
	Maravia	Maravia	Povoado de Cassambale
	Maravia	Maravia	Povoado de Chitucula
	Maravia	Maravia	Povoado de Chimate
	Maravia	Maravia	Povoado de Chicata
	Maravia	Maravia	Povoado de Mwalandzi
	Maravia	Maravia	Bairro Camuacucu
	Maravia	Maravia	Chimpoco
	Maravia	Maravia	Bairro do Aeroporto
	Chitima	Chitima	Cancono
	Chitima	Chitima	Boroma
	Chitima	Chitima	Guebuza (Cadongolo)
	Chitima	Chitima	Chissua (Escola)
	Chitima	Chitima	Nhaminhe
	Chitima	Chitima	Chicoa nova
	Chitima	Chitima	Chinoca
	Chitima	Chitima	Povoado 1 de Maio (Escola anexa)
	Chitima	Chitima	Catondo (Lider Orlando)
	Chitima	Chitima	Catondo (Igreja Beteriana)
	Chitima	Chitima	Povoado 25 de Junho
	Chitima	Chitima	Cotondo (Colega Pinto)
	Moatize	Moatize	Chithantha
	Moatize	Moatize	25 de Setembro
	Moatize	Moatize	Povoado de Mpoane
	Moatize	Moatize	Bagamoio
	Moatize	Zobue	Canhungue Mussacama
	Moatize	Zobue	Zona da Barreira

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
Zambezia	Quelimane	Maquival	Mudenga/Maquival
	Quelimane	Maquival	Maquival Rio/Maquival
	Quelimane	Maquival	Seresse/Maquival
	Quelimane	Maquival	Tamande/Mugogoda
	Quelimane	Maquival	Miguerrine/Maquival
	Quelimane	Maquival	Naquecha/Madal
	Quelimane	Maquival	Milato/Madal
	Quelimane	Maquival	Navilembo/Madal
	Quelimane	Maquival	Mussuluga/Madal
	Quelimane	Maquival	Mucoia/Madal
	Quelimane	Maquival	Varela/Madal
	Quelimane	Maquival	Irregone/Madal
	Quelimane	Maquival	Tebuerebue/Madal
	Quelimane	Maquival	Gazelas/Madal
	Quelimane	Maquival	Marrongane
	Quelimane	Maquival	Colongone
	Quelimane	Maquival	longe
	Quelimane	Maquival	Murrocue
	Nicoadala	Nicoadala Sede	Oela/Nicoadala
	Nicoadala	Nicoadala Sede	Murrua/Nicoadala
	Nicoadala	Nicoadala	Povoado de Muarrua (SE Cerâmica)
	Nicoadala	Nicoadala	Povoado de Mirremene
	Nicoadala	Nicoadala	Povoado de Irrugo
	Nicoadala	Nicoadala	C. Reassent de Nantete
	Nicoadala	Nicoadala	Povoado Mutonga
	Nicoadala	Nicoadala	Nhafuba
	Derre	Derre	Localidade de Machindo
	Derre	Derre	Localidade de Nambui
	Derre	Derre	Localidade Sede
	Mopeia	Campo	Campo Sede
	Mopeia	Campo	Localidade de Lua Lua
	Mopeia	Mopeia	Povoado de Muriua (Reg S. Francisco)
	Mopeia	Mopeia	Povoado de Nhalumbanda

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Mopeia	Mopeia	Localidade de Rovuma
	Mopeia	Mopeia	Povoado de Marruma
	Mopeia	Mopeia	Bairro 8 de Março (Reassentamento)
	Mopeia	Mopeia	Reassentamento de Nhamirere
	Mopeia	Mopeia	Reassentamento de Noere
	Luabo	Luabo Sede	Localidade de Samora Machel
	Luabo	Luabo Sede	Localidade de Rovuma
	Luabo	Luabo Sede	Povoado de Localidade de Rovuma
	Luabo	Chimbazo	Localidade de Maginge
	Chinde	Chinde	Povoado de Jorge
	Chinde	Chinde	Localidade de Pambane
	Chinde	Chinde	Localidade de Matilde
	Chinde	Micaune	Reas. do Magodo - Micaune Sede
	Chinde	Micaune	Danda - Micaune Sede
	Chinde	Micaune	Alfane Dinba - Micaune sede
	Chinde	Micaune	Alfane Algodão
	Chinde	Micaune	Povoado Murimba-Micaune sede
	Chinde	Micaune	Povoado Matotombo - Micaune Sede
	Chinde	Micaune	B. Ngoroyo - Micaune Sede
	Chinde	Micaune	Danda Salicuaga - Micaune Sede
	Chinde	Micaune	Localidade de Namatamanga
	Chinde	Micaune	Localidade de Mitange-Sede
	Chinde	Micaune	Reas. do Maleva - loc. de Mitange
	Chinde	Micaune	Localidade de Magaza - Sede
	Chinde	Micaune	Reacentamento do Magaza

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Chinde	Micaune	Localidade de Arijuané -Sede
	Morrumbala	Morrumbala Sede	Localidade de Boroma
	Morrumbala	Morrumbala Sede	Muandua
	Morrumbala	Morrumbala Sede	Povoado Nangir
	Morrumbala	Chire	Murire
	Morrumbala	Chire	Gorro
	Morrumbala	Chire	Chilomo
	Morrumbala	Morrumbala	Bairro João Ntara - Régulo Mecange
	Morrumbala	Morrumbala	Bairro Aeroporto II
	Morrumbala	Morrumbala	Bairro Adje
	Morrumbala	Chire	Localidade Chire Sede,
	Morrumbala	Morrumbala	Localidade de Boroma
	Morrumbala	Morrumbala	Povoado de Longoze (Pedreira)
	Morrumbala	Morrumbala	Povoado de Ngone
	Morrumbala	Morrumbala	P. de Catandagira, loc. de Sabe
	Morrumbala	Morrumbala	Povoado de Coutinho I, loc. de Sabe
	Morrumbala	Morrumbala	Povoado de Coutinho II, loc. de Sabe
	Morrumbala	Morrumbala	Povoado de Catandachira
	Morrumbala	Morrumbala	Povoado de Menduro
	Morrumbala	Megaza	Localidade de Megaza Sede
	Morrumbala	Megaza	Localidade de Pinda
	Morrumbala	Megaza	Povoado de Chipanga
	Morrumbala	Megaza	Povoado de Roda
	Namacurra	Namacurra Sede	Loc. De Malei
	Namacurra	Macuse	Musseliua/Mbaua
	Namacurra	Macuse	Tomodo/Mbaua
	Namacurra	Macuse	Mueia/Mbaua
	Namacurra	Macuse	Machaua/Mbaua
	Namacurra	Macuse	Cabaia/Mbaua
	Namacurra	Macuse	Batela/Furquia
	Namacurra	Macuse	Mutange
	Namacurra	Macuse	Namatida Rio/Mexixine

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Namacurra	Macuse	Namatida Central/Mexixine
	Namacurra	Macuse	Mitulane/Mexixine
	Namacurra	Namacurra Sede	Maulate/Namacurra
	Inhassunge	Mucupia	Bingagira
	Inhassunge	Mucupia	Ilova
	Inhassunge	Mucupia	Povoado de Cuvunga/Mucupia
	Inhassunge	Mucupia	Massingir/Chirimane
	Inhassunge	Mucupia	Ocone/Chirimane
	Inhassunge	Mucupia	Namiringe/Chirimane
	Inhassunge	Mucupia	C. Ressentamento Olinda/Chirimane
	Inhassunge	Gonhane	Abreu Rio/Gonhane
	Inhassunge	Mucupia	Milolane/Chirimane (Ilha de Olinda)
	Inhassunge	Mucupia	Mualane/Chirimane (Ilha de Olinda)
	Inhassunge	Mucupia	longone/Chirimane (Ilha de Olinda)
	Inhassunge	Mucupia	Carungo I/Mucupia
	Inhassunge	Mucupia	Carungo II/Mucupia
	Inhassunge	Mucupia	Mirerene/Mucupia
	Mocuba	Conono	Munhiba
	Mocuba		Imperrussa 1
	Mocuba		Imperrussa 2
	Mocuba	Namanjavira	Chipuere-Nibalaga
	Mocuba	Namanjavira	Cubeliua
	Mocuba		Mussoloni
	Mocuba	Mugeba	Namuto
	Mocuba		Macuvine
	Lugela		Musegane
	Lugela		Nigao
	Lugela		Murayawa
	Lugela		Nantuto
	Lugela		Tacuane
	Lugela		Potine
	Maganja	Tacuane	Mutange
	Maganja		Nante em Mugoloma
	Maganja		Landinho
	Maganja		

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Maganja		Mapira
	Maganja		Nhafuba
	Maganja		Sige
	Maganja		Inlabe
	Maganja		Muiebe
	Maganja		Djisse
	Maganja		Monea
	Mocubela	Bajone	Gurai
	Mocubela	Bajone	Namete
	Mocubela	Bajone	Missale
	Mocubela	Bajone	Bairro Novo
	Mocubela	Bajone	Tagana
	Mocubela	Bajone	Antigo Bajone
	Mocubela	Bajone	Mugagara
	Mocubela	Bajone	Tomeia
	Mocubela	Bajone	Namardague
	Mocubela	Bajone	Aerodromo
	Mocubela	Bajone	Expansão
	Mocubela	Bajone	Captão
	Mocubela	Bajone	Nabrigo
	Mocubela		4 de Outubro
	Mocubela		Mucarua (Sabão)
	Mocubela		Munene
	Mocubela		Centro
	Mocubela		Samora Machel
	Pebane		Magiga
	Pebane		Ratata
	Pebane		Malinde
	Pebane		Murateia
	Pebane		Puzungo
	Pebane		Mujode
	Pebane		Misser
	Pebane		Maiaia Mussuara
	Pebane		Baixo Cone
	Pebane		Mujode
	Pebane		Mulela Localidade
	Pebane		25 de Junho
	Mulevala		Nipiode
	Mulevala		Acampamento ANE

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Mulevala	Chiraco	Marropino
	Mulevala	Chiraco	Inturo
	Mulevala	Chiraco	Inturo Localidade
	Mulevala	Chiraco	Chiraco
	Mulevala	Chiraco	Santa
	Mulevala	Chiraco	Milela
	Mulevala	Chiraco	Parapara
	Mulevala	Chiraco	Cungurro
	Ile		Socone Waissone
	Ile		Mussagura
	Ile		Namaria
	Namarroi		Walasse
	Namarroi		Central
	Namarroi		Cimento
	Guruè		Nacuo
	Guruè		Aeroporto EPC
	Guruè		Serra UP5
	Guruè		Nari Expansão
	Guruè		Murrece
	Guruè		Alverca
	Guruè		Muagiua
	Guruè		Magige
	Guruè		Warelo
	Guruè		Warelo2
	Guruè		Warelo3
	Guruè		Tetete
	Guruè		Povoado Tetete
	Guruè		Warelo de Lioma
	Guruè		S. Machel de Lioma
	Guruè		Namicusse
	Guruè		5º Congresso
	Guruè		Crumaria
	Guruè		1º de Maio
	Guruè		Ruasse Pista
	Guruè		Napuatxe
	Guruè		Mavola
	Molumbo		3 de Fevereiro
	Molumbo		Mpeme
	Molumbo		Coromana

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
	Molumbo		Captamor Povoado
	Molumbo		Captamor Localidade
	Molumbo		Nacomage
	Molumbo		Marongane
	Molumbo		Mutie
	Molumbo		Botare
	Molumbo		Txendjeza
	Molumbo		Impura
	Molumbo		Milato Quilimanjaro
	Milange		Irumba
	Milange		Lease
	Milange		12 de Outubro
	Milange		Mboze
	Milange		Ntengua
	Milange		Belua
	Milange		Cimbe-Ntengua
	Milange		Txema
	Milange		Dulanha
	Milange		Lopa-Mongue
	Milange		Povoado Mongue
	Alto Molocué		Povoado Marista
	Gilé	Khayane	Mutequela
	Gilé		Tavera
	Gilé		Namua
	Gilé		Mukaroane
	Gilé		Mutxora-Moneia
	Gilé		Nakarara
	Gilé		Nauilhelhe
	Gilé		Mukolocoteni
	Gilé		Nihame - Nanhope
Sofala	Caia	Caia	Nhambalo Camba Crua
	Caia	Caia	Nhambalo Camba Crua-Monho
	Caia	Caia	Nhambalo-Chaveca
	Caia	Caia	Nhambalo-Chipende
	Caia	Murraça	Chimo(nos Tomates)
	Caia	Murraça	Deve(Sapanda Isac)
	Caia	Sena	Tchetcha1
	Caia	Sena	Tchetcha1(Sapanda

Provincia	LOCALIZAÇÃO		
	Distrito	Posto Administrativo	Bairro/Localidade
			Orlando)
	Caia	Sena	Murema
	Caia	Sena	Npanco
	Caia	sena	Nhacazizi-1
	Caia	Sena	NHacazizi-2
	Chemba	Mulima	Calamo
	Chemba	Mulima	Xavier
	Marromeu	Chupanga	Jucum
	Marromeu	Chupanga	Nensa- Regulo Nensa
	Marromeu	Marromeu	Nhanssawa-Jumica
	Marromeu	Marromeu	
	Marromeu	Marromeu	Bairro 25 de Setembro
	Marromeu	Marromeu	Marromeu-Regulo Nhane
	Cheringoma	Inhaminga	Bairro Matadouro
	Cheringoma	Inhaminga	Bairro Josina Machel
	Cheringoma	Inhaminga	Povoado de TipiTipi
	Caia	Caia	Ndoro
	Marromeu	Chupanga	Nponda
	Maringue	Maringue	Nhapaza-Povoado de Matombo
	Maringue	Maringue	Nhamapaza- Zona da Escola Secundaria
	Maringue	Maringue	Palame
	Maringue	Maringue	Senga Senga
	Maringue	Maringue	Combalsai
	Maringue	Maringue	Nhamapaza-Nhagundo
	Maringue	maringue	Nhamapaza-somotho
	Gorongosa	Nhamazi	Moura
	Gorongosa	Gorongosa	Mutambo-nas Batatas
	Gorongosa	Nhamazi	Stunga
		Gorongosa	Moniqueira
	Gorongosa	Gorongosa	Machawe
	Gorongosa	gorongosa	Madzi Machena
	Gorongosa	Gorongosa	Pungue II Bairro
	Gorongosa	Gorongosa	Pungue-Matenga(Infumo Abel)
	Gorongosa	Gorongosa	Matenga-Localidade