



PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

DRAFT

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

Fevereiro de 2025



Fevereiro de 2025

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
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
6.1. Resumo da forma como o PEPI será monitorado e comunicado	33
6.2. 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

SIGLAS E ACRÓNIMOS

AIA	Avaliação do Impacto Ambiental
AS	Assédio Sexual
ASSS	Ambiente, Social, Saúde e Segurança
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	Normas Ambientais e Sociais número 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

TERMOS E DEFINIÇÕES

Plano de Engajamento das Partes Interessada (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 socioeconômica de grupos de pessoas com poucos recursos financeiros, de moradia, educação e acesso a oportunidades para seu desenvolvimento enquanto cidadão.
Quadro de Políticas de Gestão Ambiental e Social	Documento guia que serve para orientar a conceção das componentes e intervenções do projeto proposto para garantir que elas não afetam negativamente o ambiente natural e social e até que se otimizem os efeitos positivos

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, 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 interessadas, assegurando uma abordagem participativa, inclusiva e alinhada com os objetivos do projecto , a legislação nacional e a Norma Ambiental e Social 10 do Banco Mundial.

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
- Componente 2: Aumentar o acesso à eletrificação fora da rede e soluções de cozinha limpa
- 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.
Instalações 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**, 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. O **MIREME** será responsável pelas atividades relacionadas à **Componente 4a**.

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 Comitê 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

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 elétrica para melhoria de qualidade de vida e serviços essenciais. Serviço confiável e ininterrupto, preços competitivos, fontes de energia limpas e sustentáveis e futuramente transparente.
	- População nas províncias do norte (Cabo Delgado, Nampula, Niassa, Zambézia)	Desenvolvimento econômico e social das províncias com menor acesso à eletricidade
	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 projeto	Populações que vivem nas áreas onde o projeto será implementado e que podem ser diretamente afetadas pelas mudanças 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

Componente	Parte Interessada	Interesse/ Motivo do Engajamento
	Governo e autoridades locais	Entidades que receberão suporte para implementar e gerenciar projetos.

2.2.2. Análise das 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, desenvolvimento sustentável e direitos do consumidor.
	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.
	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.
2. Aumentar o Acesso à eletrificação fora da rede e cozinhas limpas	Sindicatos do setor energético	Salários justos, segurança no emprego, segurança do trabalhador e representação nos processos de tomada de decisão.
	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 off-grid, fabricantes de fogões limpos)	Expansão de mercado e geração de receita Incentivar a distribuição de tecnologias off-grid 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

2.2.3. 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.
- **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.
- **Pessoas Idosas:** Indivíduos que enfrentam barreiras adicionais devido à idade avançada, incluindo vulnerabilidades econômicas e sociais.
- **Pessoas com Deficiências ou Doenças Crônicas:** Indivíduos que necessitam de cuidados adicionais e para os quais a falta de energia confiável pode representar um impacto crítico na saúde e qualidade de vida.
- **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.
- **Mulheres Viúvas:** Frequentemente enfrentam dificuldades econômicas e sociais devido à perda do suporte familiar e discriminação.

- **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.

3. PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

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

Devido ao curto prazo de preparação e às circunstâncias excepcionais de preparação do programa, não foi possível realizar as consultas previstas. No entanto, as instituições se comprometem em cumprir com os requisitos estabelecidos na Norma Ambiental e Social 10 (NAS 10) do Banco Mundial. Portanto, está planeada a realização das consultas necessárias em durante o mês de Dezembro a Fevereiro, garantindo assim a conformidade com as diretrizes e a inclusão das partes interessadas no processo de desenvolvimento do programa. Ressaltar que data proposta para as consultas pode sofrer alterações devido ao estágio actual das recentes manifestações que têm ocorrido no país.

Para assegurar um engajamento abrangente e inclusivo, a EDM e FUNAE realizarão 11 consultas provinciais ao longo de 6 semanas, cobrindo todas as províncias do país. As consultas estão organizadas por região (Norte, Centro e Sul), com um total de 2 a 3 consultas por semana, respeitando a logística necessária para deslocamentos e realização das actividades.

As consultas estavam inicialmente previstas para os meses de janeiro e fevereiro. No entanto, devido a questões administrativas, como o envio tardio dos convites às partes interessadas em razão das manifestações, além da necessidade de alinhar a disponibilidade dos participantes, foi necessário reprogramá-las.

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

Tabela 3 : Cronograma de consultas provinciais do PEPI

Semana	Período (Datas)	Região	Província(s)	Número de Consultas
Semana 1	23/03 a 28/03	Norte	Niassa, Cabo Delgado	2
Semana 2	06/04 a 11/04	Norte	Nampula	1
Semana 3	13/04 a 18/04	Centro	Zambézia, Tete	2
Semana 4	20/04 a 25/04	Centro	Manica, Sofala	2
Semana 5	27/04 a 05/05	Sul	Inhambane, Gaza	2
Semana 6	06/04 a 08/05	Sul	Maputo Província, Maputo Cidade	2

3.2. 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 PI&As;	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 a	- 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 mitigação - Sensibilização quanto ao MGR e aspectos de VBG/EAS/AS - Avaliação de percepção do programa	Rádio: nacional e rádios comunitárias; Televisão: Nacional e emissoras provinciais, jornais nacionais e locais; jornais online; website e mídia social; Brochuras, folhetos, cartazes; Encontros formais, reuniões individuais e grupos de discussão; Questionários Necessidades linguísticas: língua portuguesa e local.	EDM, FUNAE, Gestor do Fundo +ENERGIA, MIREME	Rádio: uinzenal; Televisão: Quinzenal; Jornais: mensais Brochuras, folhetos e cartazes a serem atualizados anualmente Encontros 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 ações 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, 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 conceção 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
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 de encerramento e no fim)

3.3. 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 efluentes 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;
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;

Partes Vulneráveis/ Desfavorecidas	Medidas
	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
Mulheres e raparigas	Envolvimento das mulheres por meio de grupos específicos de engajamento, de forma contínua ao longo do ciclo de vida do program, 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.

4. 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 off-grid 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 **IVA (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

RESPONSABILIDADE	FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
EDM	Especialista Social da UIP	<ul style="list-style-type: none"> • 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 o mecanismo de gestão de reclamações (MGR) do projeto • Monitoria e avaliação do PEPI e do MGR e relatório semestral.

RESPONSABILIDADE	FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
		<ul style="list-style-type: none"> • Mobilização das partes interessadas, incluindo atividades de sensibilização e de reforço de capacidades • Promoção de maior participação e inclusão no âmbito das atividades do projeto • Organizar e participar das reuniões de coordenação com as demais instituições para alinhar as atividades de engajamento com as partes interessadas
	ONG de Engajamento Comunitário	<ul style="list-style-type: none"> • -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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
	Comitês Locais de Gestão de Reclamações	<ul style="list-style-type: none"> • Resolução de queixas apresentadas em primeira instância no âmbito do MGR
	Governo Distrital	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • - 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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;

RESPONSABILIDADE	FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
		<ul style="list-style-type: none"> • 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,	<ul style="list-style-type: none"> • Representar e defender os interesses dos seus membros, comunidades, associações e outras entidades da área junto do Estado, proponente e empreiteiros, etc.
FUNAE	Especialista Social	<ul style="list-style-type: none"> • 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 atividades de sensibilização e de reforço de capacidades • Promoção de maior participação e inclusão no âmbito das atividades 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 atividades de engajamento com as partes interessadas
	Consultores Ambientais e Sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Produção de relatórios • Mobilização e realização das atividades 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Resolução de queixas apresentadas em primeira instância no âmbito do MGR
Gestor do Fundo +ENERGIA	Coordenação Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
IVA (Agente de Verificação Independente)	Verificação Independente dos Resultados no Campo	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

RESPONSABILIDADE	FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
		<ul style="list-style-type: none"> Garantir a integridade e precisão dos dados reportados, seguindo as normas internacionais de auditoria e verificação.
MIREME	Especialista Ambiental e Social	<ul style="list-style-type: none"> - 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 estimado para a preparação e implementação do PEPI pela EDM é de **950.000 USD**. Dado que a maior parte das atividades do componente 2 de monitoramento em campo será liderada pelo Gestor do Fundo +ENERGIA e o Independent Verification Agent no âmbito das ações off-grid, os recursos financeiros devem ser alocados proporcionalmente entre as entidades.

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

O orçamento detalhado será revisado 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.

5. 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 hábil.

•

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 queixa. 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 off-grid 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 diretrizes ambientais e sociais. 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 MGR, processo ou procedimento não impedirá o acesso a recursos judiciais ou administrativos. O Mutuário informará as partes afetadas pelo programa sobre o processo de queixas no decurso das suas atividades de envolvimento comunitário e disponibilizará publicamente um registo documentando as respostas a todas as queixas recebidas; e o tratamento das queixas será feito de maneira culturalmente apropriada e será discreto, objetivo e sensível e recetivo às necessidades e preocupações das partes afetadas pelo programa. Igualmente, o MGR permitirá que reclamações anônimas sejam levantadas e tratadas.

5.1. 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:

- a. Pessoalmente
 - a. Entrega pessoal nos endereços/números a determinar
 - b. Entrega aos pontos focais/ consultores ambientais e sociais/ ONG de ligação comunitária

- b. Por telefone
 - a. À UIP¹
 - 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): O MIREME criará uma conta email 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.
 - b. SMS gratuitos
- c. 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 participar no 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): Secretário Permanente, António Eugenio Manda, mandamueda@gmail.com, ou à Sua Excelência, o Ministro Mr Carlos Zacarias, zacarovskicar@gmail.com
 - b. Correio postal
 - c. Fax ou
 - d. Do website do programa (<https://energiaparatodos.co.mz/>)
 - e. 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
 - f. das 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.

Ao nível dos locais de intervenção do programa, um livro de registo de reclamações, formulários de reclamação e uma caixa de reclamações serão disponibilizados ao público de forma permanente. Estes últimos serão depositados no gabinete administrativo (da Localidade, Posto Administrativo, distrito, assim como na liderança das comunidades) ou no gabinete de ligação do programa.

5.2. 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 on-grid**, liderada pela EDM, e **eletrificação 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 através de OLC

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 baseados em resultados (RBF). 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.

5.2.3. *Papel do MIREME*

O MIREME gerenciará um **MGR interno** 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 e das demais partes interessadas.

5.3. **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: também serão criados mecanismo para os trabalhadores através de políticas de recursos humanos ou em conformidade com acordos de negociação colectiva e no âmbito das obras a serem realizadas no projeto por parte dos empreiteiros;
- 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.
- Queixas EAS/AS: os protocolos e procedimentos específicos para lidar com este tipo de queixa, seguindo a abordagem centrada no sobrevivente e as leis nacionais, foram descritos na sessão 5.4.

Qualquer queixa deve seguir o percurso das seguintes etapas obrigatórias:

Tabela 5: Procedimentos de Gestão de Reclamações

Etapa	Ação	Responsável (EDM, FUNAE, MIREME)	Tempo
Apresentação	Apresentação da reclamação usando um dos canais de comunicação apresentados conforme estabelecido neste PEPI	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)	Comité de Gestão de Reclamações Consultor Áreas de Serviço relevante Coordenador local/Técnico de Saúde e Segurança pu pessoa designada	Imediato a 1 dia
Registo e Documentação	Registar a reclamação usando os formulários de MDR Manter a confidencialidade e segurança da informação recebida para reclamações relacionada com VBG	Comité de Gestão de Reclamações Consultor Áreas de Serviço relevante Coordenador local/Técnico de Saúde e Segurança pu 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.		
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 selecionada 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.		

Etapas	Ação	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 e fechar a queixa no sistema de gestão de reclamações.	Comité de Gestão de Reclamações Consultor Áreas de Serviço relevante Coordenador local/Técnico de Saúde e Segurança ou pessoa designada	1 semana após a investigação
	Entrega de uma carta de encerramento para a pessoa afetada ou parte interessada;		

5.4. 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 caráter 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 sobreviventes 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.

5.4.1. 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 avanço sexual indesejado, pedido de favores sexuais e outras condutas verbais ou físicas de carácter sexual.
- 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".
- A VBG é a violência dirigida contra uma pessoa devido ao seu género ou a violência que afecta desproporcionadamente pessoas de um determinado género.

5.4.2. *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 4 da secção 5.2.2. 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.
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).
4. 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.

5. 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.
6. 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.
7. As alegações de EAS/AS devem ser tratadas no prazo de 24 horas após a recepção da queixa. 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.

5.4.3. 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, esta 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.
3. 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 ao empregador, 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; 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.

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 segurança, a 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.

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 Risk Management Procedure da facilidade. Essas empresas, selecionadas por meio de um processo rigoroso de 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.

5.5. 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 Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR) 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 e de ter sido dada à Administração do Banco a oportunidade de responder.

Para obter informações sobre como apresentar queixas ao MGR, 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

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, FUNAE e MIREME irão 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, FUNAE e MIREME 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 e 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 da 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, os média sociais pelo seu amplo alcance e dos técnicos afectos às 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,
- Média, 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.

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 para o indicativo é baseado na experiência da EDM e, portanto, sujeita 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 MRD (LUMP SUM)	Nacional	1	6500	6500
Divulgação dos Relatórios de MRD (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	10,500
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
Salários				
Consultores Ambientais e Sociais		13	25500	314000
Pontos Focais Ambientais e Sociais		12	13000	156000
ONG de Ligação Comunitária		12	10000	120000
TOTAL				1655000
CONTIGENCIAS (10%)				165500
GRANDE TOTAL				10820000

Anexo 3 – Monitoria e Relatório 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	Trimestral
		Consultores A&S	Mensal
Número, % e localização das reuniões informais/espontâneas por tema	Actas de reuniões	Especialista A&S da UIP	Trimestral
		Consultores A&S	Mensal
Número, % e local das reuniões de sensibilização ou de formação da comunidade	Actas de reuniões	Especialista A&S da UIP	Trimestral
		Consultores A&S	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	Trimestral
		Consultores A&S	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	Trimestral
		Consultores A&S	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	Trimestral
		Consultores A&S	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	Organização do Reclamante	Contactos do Reclamante
	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 que será investigada. Entraremos em contacto consigo dentro de 3 dias úteis desta confirmação. Entretanto, caso tenha alguma questão adicional, por favor entre em contacto com o nosso Oficial de Reclamação, identificado abaixo.		
	ID Reclamação	Data	Registado por:
	Nome do Reclamante	Nome e contacto do Oficial de Reclamação	

Anexo 5 – Formulário de Investigação e Resolução

MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES			
FORMULÁRIO DE INVESTIGAÇÃO E RESOLUÇÃO			
Nome do Reclamante		ID Reclamação	
Chefe da Investigação (EDM, FUNAE, MIREME)		Data	
Investigação da Reclamação <i>(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)</i>			
Acções propostas para a Resolução da Reclamação <i>(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)</i>			
Acção		Data estimada de implementação	Data estimada de encerramento
1.			
2.			
3.			
Acções propostas comunicadas ao reclamante <i>(por favor anexe prova da comunicação ao reclamante)</i>	Por		
	Data		

Anexo 6 – Formulário de Encerramento

MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES					
FORMULÁRIO DE ENCERRAMENTO					
Nome do Reclamante		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 (<i>por favor marque com X</i>)	Si m	Nã o	O reclamante está satisfeito com as acções (<i>por favor marque com X</i>)	Sim	Não
<p>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</p> <p>Nome do Reclamante:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Assinatura do Reclamante:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Encerramento final do chefe/comité da investigação:</p> <p>Nome:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Assinatura:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					

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.

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)

SECÇÃO 2: Detalhes do incidente

Data do incidente: ____/____/____

Breve descrição do incidente:

SECÇÃO 3 Detalhes do acusado

Nome do Empreiteiro: _____ Lot nº:

Gênero: ☐ Masculino ☐ Feminino

SECÇÃO 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 ☐

SECÇÃO 5: Qualquer outra