



© Denise Nicolau

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DO MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÕES PARA O PROJECTO MOZRURAL (MDR)

Abril, 2024

LISTA DE ABREVIATURAS

AC – Áreas de Conservação

AS – Assédio Sexual

BM – Banco Mundial

CAI – Centro de Atendimento Integrado

CGRN – Comité de Gestão de Recursos Naturais

EAS – Exploração e Abuso Sexual

IPAZ – Instituto do Patrocínio e Assistência Jurídica

GdM – Governo de Moçambique

MozRural – Programa de Economia Rural Sustentável

MDR – Mecanismo de Dialogo e reclamações

GAFW – Gabinete de Atendimento à Família Vítima de Violência

PNM – Parque Nacional de Magoé

PCTT – Programa Comunitário de Tchuma Tchato

SDAE – Serviço Distrital de Actividades Económicas

SAS – Salvaguardas Ambientais e Sociais

SDPI – Serviço Distrital de Planeamento e Infra-Estruturas

SDEJT – Serviço Distrital de Educação Juventude e Tecnologia

VBG – Violência Baseada no Género

Índice	Páginas
1. INTRODUÇÃO	4
1.1. OBJECTIVOS	4
2. GRUPOS ALVO DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO	5
2.1. RESPONSÁVEIS PELA GESTÃO DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO	5
3. CONTEÚDOS PARA DIVULGAÇÃO E LÍNGUAS ADOPTADAS	6
3.1. MEIOS DE DIVULGAÇÃO	6
4. MONITORIA E AVALIAÇÃO	7
CRONOGRAMA PARA A IMPLEMENTACAO DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO	8
Orçamento para implementação das actividades	11
ANEXO I: CONTEÚDO DOS INSTRUMENTOS DE DIVULGAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO	14
Exemplo de conteúdo de folhetos	14
Exemplo de conteúdo das brochuras	15
Conteúdo da peça radiofónica	17
Exemplo de conteúdo de folhetos sobre VBG/EAS/AS	20

1. INTRODUÇÃO

O Governo de Moçambique (GdM) juntamente com o Banco Mundial (BM) estão a implementar o Programa de Economia Rural Sustentável (MozRural) com objectivo de melhorar a gestão sustentável dos recursos naturais e meios de subsistência das comunidades em áreas selecionadas, incluindo Áreas de Conservação (AC). A BIOFUND é agência fiduciária para as actividades das áreas de conservação, sendo que as áreas de abrangência na Província de Tete são o Parque Nacional de Magoé e o Programa Tchuma Tchato.

O mecanismo de Dialogo e reclamações (MDR) é um mecanismo através do qual as pessoas e comunidades afectadas pelas actividades desenvolvidas no âmbito do Projecto podem reclamar, colocar questões ou fazer sugestões relativas ao referido Projecto. Para a implementação do Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR), elabora-se a presente Estratégia de Comunicação de MDR. Pretende-se com a mesma definir as acções necessárias para se proceder à divulgação e sensibilização do MDR, incluindo o conteúdo a ser publicado, as linhas de divulgação, os grupos alvos do conteúdo a ser publicado e o respectivo cronograma de implementação das acções.

Importa referir que, a Estratégia de Comunicação de MDR é um documento evolutivo, podendo ser alterado e actualizado conforme surgirem necessidades para melhorar a eficiência e eficácia do processo de comunicação.

1.1. OBJECTIVOS

O principal objectivo da estratégia de comunicação é divulgar o MDR sensível à VBG destinado às comunidades afectadas nas áreas de implementação dos projectos. São objectivos específicos os seguintes:

- Garantir a divulgação do MDR sensível à VBG aos grupos alvos, através de informações sobre o funcionamento e objectivos do MDR e sobre os procedimentos e canais acessíveis para apresentar as suas reclamações sobre o projecto MozRural;
- Delinear o cronograma de implementação das acções desenvolvidas no âmbito da estratégia de comunicação;
- Orçamentar o valor das actividades de divulgação do MDR de forma a garantir disponibilidade de fundos para estas actividades;
- Criar documentos de divulgação simples e claros (exemplo: folhetos, brochuras, peças de teatro radiofónicas, peças de teatro presenciais) para distribuir, comunicar e sensibilizar as comunidades afectadas;
- Adaptar os conteúdos a serem divulgados às partes afectadas, bem como os meios de divulgação utilizados, tendo em conta o contexto onde se encontram inseridas as mesmas;
- Garantir a monitoria e avaliação da implementação da estratégia de comunicação às partes afectadas e recomendar abordagens de melhoria.

2. GRUPOS ALVO DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

Os grupos aos quais se destina a presente estratégia de comunicação correspondem às pessoas ou grupo de pessoas que tenham alguma relação com o projecto ou que possam ver-se afectadas pelas suas actividades, nomeadamente:

- Comunidade em Geral: Incluindo todos os residentes das áreas de implementação do projeto,
- Mulheres e raparigas: Foco especial em mulheres e raparigas, através de reuniões independentes com este grupo alvo específico, com as facilitadoras para liderar as discussões nos lugares seguros e confidenciais.
- Líderes Comunitários: Capacitação de líderes comunitários para atuarem como multiplicadores de informação.
- Trabalhadores do Projeto: Formação específica para todos os trabalhadores do projeto sobre os procedimentos do MDR e a importância de reportar casos de EAS/AS, incluindo sessões dedicadas e separadas para mulheres trabalhadoras em espaço seguros.

Em geral as comunidades e seus membros que se encontram dentro e ao redor das áreas de conservação serão as mais afectadas pelas actividades do projecto, mas também poderão apresentar questões os provedores de serviços, as ONGs, os governos locais e qualquer indivíduo ou grupo afectado pelo projecto. Também são aceites sugestões, comentários, bem como reclamações anónimas.

2.1. RESPONSÁVEIS PELA GESTÃO DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

A gestão do MDR e da estratégia de comunicação é da responsabilidade da BIOFUND, através da Direcção de Programas em coordenação com as Áreas de Conservação abrangidas pelo projecto. Ao nível das Áreas de Conservação, a gestão do MDR será realizada pelos Oficiais de desenvolvimento Comunitário, sob orientação do oficial de salvaguardas ambiental e social. O oficial de desenvolvimento comunitário é responsável por divulgar os materiais de divulgação para as partes interessadas.

Como forma de garantir confiança no mecanismo, será indicado um ponto focal , não associado a paisagem de implementação do projecto para receber as ocorrências e registar no MDR e o oficial de salvaguarda ambiental e social é responsável por disponibilizar o material de divulgação, fazer a supervisão dos mecanismos de divulgação e sua abrangência e dar seguimento às ocorrências registadas.

3. CONTEÚDOS PARA DIVULGAÇÃO E LÍNGUAS ADOPTADAS

Depois dos principais actores (Pontos focais de SAS, oficiais comunitários, técnicos do SDAE e dos provedores de serviços e outros pontos focais) receberem formação relativa ao funcionamento do MDR e após o término do desenvolvimento e implementação do sistema, o projecto deverá lançar uma campanha de informação sobre o mecanismo que deve incluir os seguintes detalhes:

- Objectivo do MDR;
- Tipo de reclamações que se podem submeter;
- Canais para submeter as reclamações: telefone, email, formulários (onde encontrá-los), reuniões comunitárias e directamente a pessoas indicadas;
- O processo que seguirá a reclamação e os prazos;
- As opções que tem o reclamante se não estiver satisfeito com o resultado (inclusive a jurídica);
- A oportunidade de resolver problemas com o pessoal do projecto;
- A seriedade do sistema e a importância de juntar documentos e informação e de apresentar queixas em boa fé e antes de deixar que os problemas se agravem;

Para casos sensíveis de Violência Baseada no Género (VBG), Exploração e Abuso Sexual (EAS)/Assédio Sexual os conteúdos a serem disseminados devem incluir:

- Explicação clara e detalhada dos passos sobre como apresentar uma reclamação de má conduta de EAS/AS através do MDR, incluindo os canais disponíveis e o processo de acompanhamento;
- Explicação como o MDR pode ajudar a reportar e como as denúncias serão tratadas de forma segura e confidencial, incluindo referenciamento aos serviços de assistência caso o/a denunciante o deseje;
- Informação sobre os direitos dos denunciante de queixas de EAS/AS e as proteções garantidas durante o processo de reclamação, incluindo o direito a confidencialidade e consentimento informado de forma a proteger as sobreviventes e os denunciantes.

Para todas as sensibilizações ou consultas comunitárias organizadas sobre as questões da VBG ou o funcionamento do MDR, o projeto deve ter as informações sobre os serviços disponíveis nas zonas de projeto pertinentes antes de começar as atividades de sensibilização, caso os membros das comunidades procurem uma assistência durante essas atividades.

3.1. MEIOS DE DIVULGAÇÃO

Para a divulgação da estratégia de comunicação serão priorizadas línguas locais (Shona, Nhungwe, etc.) e Português; e utilizar canais apropriados para que a mensagem chegue aos grupos vulneráveis, como rádio comunitária, peças

de teatro, vídeos, reuniões comunitárias, posters, folhetos, brochuras nas áreas populares do projecto, reuniões específicas com oficiais comunitários, líderes locais, mulheres e raparigas, escolas, etc.

Serão elaborados materiais impressos, medias e programas de rádio com conteúdos específicos de comportamento proibidos de EAS/AS e canais de denúncia disponíveis. Distribuição de folhetos, cartazes, e brochuras em locais estratégicos como Comitês de Gestão dos Recursos Naturais, escolas, etc. Parcerias com provedores de serviços de apoio (Saúde, Acção Social, Instituto do Patrocínio e Assistência Jurídica - IPAZ, Gabinete de Atendimento à Família Vítima de Violência – GAFVV, Centro de Atendimento Integrado -CAI), para garantir uma resposta coordenada.

A abordagem de disseminação do MDR, deverá assegurar que todas as partes envolvidas estejam bem informadas e engajadas, promovendo um ambiente seguro e receptivo para reportar e tratar questões de EAS/AS no âmbito do projeto

Algumas mensagens importantes deverão ser repetidas periodicamente:

- As reclamações são gratuitas, isto é, não têm custos para a entidade manifestante/reclamante;
- As manifestações são tratadas de maneira confidencial e os remetentes não são sancionadas por as submeterem;
- Proteger e apoiar as vítimas: Garantir que todas as pessoas que sofreram VBG possam relatar suas experiências de maneira segura e confidencial, recebendo o apoio necessário, incluindo acesso a serviços de saúde, apoio psicológico e orientação legal;
- Ouvir as pessoas: Para permitir que todos possam expressar suas preocupações ou problemas.
- Resolver problemas: Para encontrar soluções rápidas e justas para as queixas apresentadas.
- Garantir transparência: Mostrar que estamos dispostos a ouvir e resolver problemas de forma aberta e honesta.
- Proteger os direitos: Assegurar que os direitos de todos sejam respeitados e protegidos
- As manifestações são bem-vindas porque melhoram a prestação de serviços.

4. MONITORIA E AVALIAÇÃO

A monitoria será realizada pelo pessoal de salvaguarda da BIOFUND e visa assegurar o acompanhamento regular da implementação da estratégia de comunicação para garantir que os conteúdos estão sendo bem disseminados e compreendidos. A monitoria incluirá mecanismos para recolher feedback das comunidades sobre a eficácia da comunicação e possíveis melhorias, com consultas específicas às mulheres e raparigas.

A avaliação consiste em analisar as informações disponíveis sobre as reclamações para tomar decisões estratégicas e operacionais na implementação dos projectos e decisões políticas para evitar ações que ocasionem reclamações similares no futuro.

Os resultados chave do sistema e da monitoria (número de reclamações recebidas, percentagem de reclamações resolvidas, resumo genérico, e sem informação pessoal, dos temas tratados e como foram abordados...) serão difundidos entre as comunidades para aumentar a transparência, credibilidade e confiança no sistema. Se utilizarão diversos meios para sua difusão: brochuras, folhetos, panfletos rádios comunitárias e reuniões com as comunidades.

CRONOGRAMA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

No	Actividade	Sub-actividade	Responsável	Cronograma Trimestral (2024)			
				1	2	3	4
1	<p>Elaboração e Produção dos materiais de informação sobre MDR e distribuição (Produzidos e distribuídos 200 Folhetos, 100 brochuras, 140 posters e 2 cadernos em 8 comunidades do PNM e 23 comunidades do PCTT)</p> <p>Em produção para distribuição (400 Folhetos, 300 brochuras, 500 posters e 4 cadernos com folhas de formulários para 42 comunidades do PCTT e 23 comunidades do PNM)</p>	<p>Produção de Cartazes, Folhetos, Brochuras, cadernos com folhas de formulários</p> <p>Camisetas com dizeres e números de MDR (para identificação dos oficiais)</p>	Salvaguardas/BIOFUND	x			x
2	Treinamento sobre salvaguardas ambientais e sociais & Género e VBG a nível institucional e nas paisagens do MozRural (Equipa técnica, provedores de serviço e partes interessadas)	Divulgação do MDR aos participantes	Especialista de Salvaguarda	x	x	x	x
3	Formação, classificação e estruturação das equipas de fiscalização do PNM	Divulgar o MDR ao nível dos fiscais e facilitadores	Salvaguardas/ ou Oficial de Desenvolvimento Comunitário		x	x	
4	Criação dos CGRN e fortalecimento das suas capacidades para funcionamento	Divulgar o MDR nas comunidades e nos Comités	Oficial de Desenvolvimento Comunitário das paisagens e Provedores de Serviço		x	x	x
5	Treinamento em abordagem SAPA aos agentes de implementação	Divulgar o MDR aos agentes de implementação	Oficial de Desenvolvimento Comunitário das paisagens e Provedores de Serviço		x	x	

No	Actividade	Sub-actividade	Responsável	Cronograma Trimestral (2024)			
				1	2	3	4
6	Implementação de SAPA e produção de PADC	Garantir a divulgação do número do MDR	Especialista de Salvaguardas ou oficiais das ACs	x	x	x	x
7	Sensibilização e promoção de campanhas de Educação Ambiental (Clubes Ambientais, Clubes da rapariga)	Produção de peças de teatro com referência ao MDR	Oficiais das ACs Salvaguardas	x	x	x	x
8	Promoção de Bolsas de Estudo	Divulgar o MDR às alunas bolsistas e encarregados de educação	Salvaguardas ou oficiais das ACs	x	x	x	x
9	Reabilitação e manutenção de Escolas (Melhoramento das condições de saneamento)	Divulgação do MDR nas obras de manutenção	Salvaguardas ou oficiais das ACs		x	x	
10	Sensibilização e divulgação de medidas de prevenção a conjuntivite ao nível das comunidades	Divulgação do MDR nas comunidades	Salvaguardas ou oficiais das ACs	x	x		
11	Aquisição de equipamento e treinamento para mitigação de conflito homem e fauna bravia	Divulgação do MDR aos participantes	Salvaguardas ou oficiais das ACs		x	x	
12	Consultas públicas para implementação de sub-projectos e delimitação de áreas comunitárias	Divulgação do MDR nas comunidades	Salvaguardas ou oficiais das ACs			x	x
13	Divulgação das potencialidades do PNM e do PCTT	Divulgação do MDR às partes interessadas	Salvaguardas ou oficiais das ACs	x	x	x	
14	Promoção de parceria para co-gestão	Garantir a divulgação do MDR	Salvaguardas ou oficiais das ACs	x	x		

No	Actividade	Sub-actividade	Responsável	Cronograma Trimestral (2024)			
				1	2	3	4
15	Formação em MDR	Formação em MDR à Equipa Técnica (Salvaguarda e Ofícias comunitários)	Salvaguardas	x	x	x	x
		Formação em MDR a Equipa Técnica (Extensionistas SDAE, SDPI, SDEJT)	Salvaguardas		x		x
16	Reciclagem dos usuários da plataforma do MDR (Registo e Classificação de registo e descarte de informação, actualização, etc)	Reciclagem sobre a plataforma do MDR	Especialista de Salvaguardas e Oficiais das ACs	x			x
17	Socialização do Código de Conduta contra VBG, EAS/AS	Divulgação do MDR	Especialista de Salvaguardas, Oficiais de Desenvolvimento Comunitários das ACs	x	x	x	x
18	Produção de peças de teatro radiofónicas sobre o MDR	Divulgação das peças de teatro	Oficiais das ACs e comunidades		x	x	x
19	Emissão de peças de teatro radiofónico	Divulgação das peças de teatro	Oficiais das ACs e rádios comunitárias		x	x	x

Orçamento para implementação das actividades

No	Actividade	Sub-actividade	Orçamento (MT)	Total (USD)	Grupo alvo
1	Em produção para distribuição (400 Folhetos, 300 brochuras, 500 posters e 4 cadernos com folhas de formulários para 42 comunidades do PCTT e 19 comunidades do PNM)	Produção de Cartazes, Folhetos, Brochuras, cadernos com folhas de formulários Camisetas com dizeres e números de MDR (para identificação dos oficiais)	258,120.00	4,000.00	Trabalhadores do projecto, comunidade em Geral, mulheres e raparigas, líderes comunitários, trabalhadores do Projeto.
2	Treinamento da equipa do projecto, provedores de serviço e partes interessadas sobre salvaguardas ambientais e sociais & Género e VBG	Divulgação do MDR aos participantes	410,000.00	6,417.05	Trabalhadores do projecto e Provedores de serviço

No	Actividade	Sub-actividade	Orçamento (MT)	Total (USD)	Grupo alvo
3	Formação, classificação e estruturação das equipas de fiscalização do PNM	Divulgar o MDR no treinamento dos fiscais	198,000.00	3,093.75	Fiscais do PNM e do PCTT
4	Criação dos CGRN e fortalecimento das suas capacidades para funcionamento	Divulgar o MDR nas comunidades e nos Comités	-	-	Comunidades em geral, Líderes comunitários etc.
5	Treinamento em abordagem SAPA aos agentes de implementação	Divulgar o MDR aos agentes de implementação	800,340.00	12,402.60	Trabalhadores do projecto, Provedores de serviços representantes das comunidades e do Governo local, e outras partes interessadas
6	Implementação de SAPA e produção de Plano de Ação de Desenvolvimento Comunitário (PADC)	Garantir a divulgação do número do MDR	-	-	Trabalhadores do projecto, representantes das comunidades e membros do Governo local
7	Sensibilização e promoção de campanhas de Educação Ambiental (Clubes Ambientais, Clubes da rapariga)	Produção de peças de teatro com referência ao MDR	225,000.00	3,515,63	Comunidade em geral, pontos focais do programa Educa + promotores, clubes ambientais e de raparigas, alunos,
8	Promoção de Bolsas de Estudo	Divulgar o MDR às alunas bolsistas e encarregados de educação	375,000.00	5,868.25	Comunidades em geral e o Governo local
9	Reabilitação e manutenção de Escolas (Melhoramento das condições de saneamento)	Difusão do MDR nas obras de manutenção	275,000.00	4,304.12	Governo, SDEJT, escolas, comunidade
10	Sensibilização e divulgação de medidas de prevenção a conjuntivite ao nível das comunidades	Divulgação do MDR nas comunidades	210,000.00	3,286.78	Comunidades dentro e ao redor das AC's, escolas

No	Actividade	Sub-actividade	Orçamento (MT)	Total (USD)	Grupo alvo
11	Aquisição de equipamento e treinamento para mitigação de conflito homem e fauna bravia	Divulgação do MDR aos participantes	-	-	Comunidade em Geral
12	Consultas Comunitárias para implementação de Sub-projectos e delimitação de áreas comunitárias	Divulgação do MDR nas comunidades	304,000.00	4,758.00	AC's, Governo local, Comunidades em geral
13	Divulgação das potencialidades do PNM e PCTT	Divulgação do MDR às partes interessadas	299,000.00	4,679.75	AC's, Governo , Comunidades em geral
14	Promoção de parceria para co-gestão	Divulgação do MDR	-	-	
15	Formação em MDR	Formação em MDR à Equipa Técnica (Salvaguardas e Oficiais comunitários)	199,110.00	3,116.34	Trabalhadores do projecto
16	Reciclagem de usuários da plataforma MDR (em Registo e Classificação de registo e descarte de informação, actualização, etc	Reciclagem sobre a plataforma do MDR	199,110.00	8,713.79	Usuários da Plataforma do MDR (Salvaguardas e Oficiais de Desenvolvimento comunitário)
17	Socialização e assinatura do Código de Conduta	Garantir que todos colaboradores, beneficiários e parceiros assinam o CC	210,000.00	3,286.78	Todos trabalhadores do projecto, provedores de serviço, beneficiários e parceiros
18	Produção de peças de teatro radiofónicos	Divulgação das peças de teatro	4,000.00	61.99	Todos os stakeholders do projecto
19	Emissão de peças de teatro radiofónico	Divulgação das peças de teatro	40,000.00	619.87	
Total			4,006,680.00	64,609.07	

Nota : As actividades cujos custos não foram estimados estão cobertos pelos provedores de serviços

ANEXO I: CONTEÚDO DOS INSTRUMENTOS DE DIVULGAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

Exemplo de conteúdo de folhetos

(Foto de fundo adequado ao projecto)

(Em destaque o nome do Folheto) **Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR) – Programa de Economia Rural Sustentável (MozRural)**

Preocupa-se com as consequências das actividades desenvolvidas pelo Projecto?

Através do MDR você pode apresentar as suas reclamações, dúvidas ou sugestões relacionadas com o Projecto MozRural!

Pode faze-lo por telefone gratuito “Linha verde” ou enviar um e-mail. Existem outros canais de informação, como por exemplo:

- Formulário – disponível em diversos locais, tais como Sede da Administração das Áreas de Conservação, Sede dos Postos Administrativos, Sede dos CGRN, Sede da localidade, escola e outros lugares de alta frequência seleccionados pela comunidade.
- Encontros Comunitários - realizados com líderes tradicionais a nível das aldeias ou dos Comitês de Gestão de Recursos Naturais (CGRNs) e também em encontros promovidos pelos oficiais comunitários.
- Pessoalmente – com assistência do oficial comunitário, provedores de serviços, pessoal das ONGs e os técnicos dos governos locais caso tenha dificuldades para escrever ou sem acesso ao telefone.

Contactos:

Ligue para o número – 800 900 300

Envie um e-mail para – mdr@fnds.gov.mz ou mdr@biofund.org.mz

As chamadas telefónicas são gratuitas.

As reclamações ou sugestões podem ser feitas de forma anónima, mas é importante apresentar evidências da reclamação!

Exemplo de conteúdo das brochuras

(Foto de capa adequada aos projectos)

(Nome dos Projectos) Breve introdução sobre os projectos – objectivos e actividades

O que é o **Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR)**?

É um mecanismo através do qual as pessoas e as comunidades afectadas pelas actividades desenvolvidas no âmbito do Projecto MozRural podem reclamar, colocar questões ou fazer sugestões relativas ao referido Projecto.

Tem como finalidade:

- Responder a questões e reclamações;
- Esclarecer dúvidas;
- Recolher sugestões;
- Resolver problemas.

Quais os objectivos do MDR?

- Incentivar a participação e o envolvimento dos parceiros nos projectos;
- Fornecer sugestões práticas de forma a melhorar a implementação das actividades e aumentar a transparência;
- Detectar problemas ainda na sua fase inicial, de forma a que os mesmos não se agravem;
- Resolver os problemas detectados, minimizando os riscos;
- Esclarecer dúvidas e questões.

Quem pode apresentar uma sugestão ou reclamação?

Qualquer pessoa ou grupo de pessoas que esteja relacionada com os projectos ou seja afectada pelas suas actividades poderá apresentar uma questão, queixa ou reclamação. As reclamações podem ser efectuadas de forma anónima.

Onde apresentar as sugestões ou reclamações?

As sugestões e reclamações poderão ser submetidas ao nível das comunidades, aldeias, distritos, províncias e até mesmo a nível nacional, através dos seguintes canais de informação:

- Telefone gratuito (Linha Verde): 800 900 300
- E-mail: mdr@fnnds.gov.mz ou mdr@biofund.org.mz

- Formulário – disponível em diversos locais, tais como Sede da Administração das Áreas de Conservação, Sede dos Postos Administrativos, Sede dos CGRN, Sede da localidade, escola e outros lugares de alta frequência seleccionados pela comunidade.
- Encontros Comunitários - realizados com líderes comunitários a nível das aldeias ou dos Comités de Gestão de Recursos Naturais (CGRNs) e também em encontros promovidos pelos oficiais comunitários.
- Pessoalmente – com assistência do Ponto focal do MDR, oficial comunitário, provedores de serviços, pessoal das ONGs e os técnicos dos governos locais caso tenha dificuldades para escrever ou sem acesso ao telefone.

Níveis de resolução dos problemas do MDR

O MDR dá prioridade a soluções amigáveis para resolver os problemas, sendo possível estabelecer acordos ao nível local.

O MDR tem 4 níveis de resolução de problemas:

1. Nível 1 – Comunitário;
2. Nível 2 – Técnico (Administrador do Parque em coordenação com a Unidade de Salvaguardas da BIOFUND);
3. Nível 3 – Independente (mediador);
4. Nível 4 – Tribunal (sistema judicial).

O reclamante tem o direito de submeter a reclamação ao nível que lhe é conveniente, contudo, incentiva-se a resolução dos conflitos recorrendo ao Nível 1 através do estabelecimento de abertura a diálogo, paciência em ouvir e explicar cuidadosamente, apresentando uma resposta rápida e, se for o caso, resolução imediata do problema identificado pelo reclamante.

Se o reclamante recorrer ao nível 1 e não estiver satisfeito com a solução proposta, o caso avança para os outros níveis.

Serviço de Reclamações do Banco Mundial (GRS)

Como financiador do projecto, o Banco Mundial também fornece um serviço independente para receber e responder a reclamações relacionadas com o projecto chamado GRS. Contudo, as reclamações enviadas através do GRS não podem ser anónimas. Se solicitado, a identidade do reclamante será mantida em sigilo, mas não serão aceites reclamações anónimas. As reclamações podem ser enviadas por e-mail, fax, carta ou pode ser entregue em mão ao GRS na Sede do Banco Mundial em Washington ou na Representação do Banco Mundial em Maputo. Os reclamantes podem utilizar os seguintes meios de comunicação:

- E-mail – grievances@worldbank.org
- Por carta – entregue a qualquer Escritório no mundo do Banco Mundial ou na Sede do Banco Mundial em Washington:
 - The World Bank Grievance Redress Service (GRS)
MSN MC 10-1018

1818 H St NW
Washington DC 20433, USA

Conteúdo da peça radiofónica

MDR: Script para produção de uma peça radiofónica para o Projecto MozRural

1 – Introdução das Personagens para a apresentação na rádio: Maria e José.

Maria tem 40 anos de idade, é casada, mãe de 4 filhos e cresceu em Magoe, onde vive até hoje. Juntamente com a sua família, a Maria dedica-se à agricultura como meio de subsistência.

José tem 38 anos de idade e também vive em Magoe. Dedica-se também à prática de agricultura como meio de subsistência.

Os terrenos de cultivo da Maria e do José são próximos.

Cenas	Locução	Sonorização
Cena I	<p>José: Boa tarde Senhora Maria! Já viu o que está a acontecer nos nossos terrenos de cultivo?</p> <p>Maria: Olá Senhor José! Não, o que se está a passar?</p> <p>José: (alarmado) Passei por lá de manhã e vi que estão a construir uma infra-estrutura de fiscalização. Faz parte do novo projecto que estão a implementar na nossa zona. Mas estão a ocupar uma parte dos nossos terrenos. Estou muito preocupado, pois a nossa área de cultivo ficará reduzida.</p> <p>Maria: (preocupada) Não, isso não pode acontecer! Já foi fazer queixa?</p> <p>José: Queixa? Como podemos fazer isso?</p>	Sons de passos; Canto dos pássaros; Barulho de crianças a brincar ao longe.
Cena II	<p>Maria: Podemos apresentar uma reclamação através do Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR)!</p>	

	<p><u>José:</u> MDR? O que é isso?</p> <p><u>Maria:</u> Ainda não teve oportunidade de ver os folhetos que nos entregaram? O MDR (Mecanismo de Diálogo e Reclamação) é um sistema que podemos usar para esclarecer dúvidas, fazer sugestões e apresentar reclamações sobre as actividades desenvolvidas pelo Projecto MozRural. Todas as pessoas afectadas pelas actividades do projecto podem apresentar uma reclamação.</p> <p><u>José:</u> Então e a quem podemos apresentar a reclamação?</p> <p><u>Maria:</u> De acordo com o folheto que distribuíram, existem várias maneiras de apresentar uma reclamação: pode ser através de um telefonema para o número 800 900 300, a chamada é gratuita. Também se pode enviar um e-mail para mdr@fnds.gov.mz ou mdr@biofund.org.mz. E pode-se ainda preencher formulários que estão disponíveis em vários sítios, como: Serviços Distritais de Actividades Económicas (SDAE), Serviços Distritais de Educação Juventude e Tecnologia (SDEJT), Sede dos Postos e Localidades, sede do nosso Comitê de Gestão dos Recursos Naturais (CGRN).</p> <p><u>José:</u> (aliviado) Ah que bom! Então mas e para quem não tem acesso a telefone e nem sabe escrever? Como pode fazer?</p> <p><u>Maria:</u> Não se preocupe Senhor José. O Ponto Focal do MDR ou os técnicos do governo local irão ajudá-lo a preencher o formulário. Como falei antes, esses formulários estão disponíveis nos locais como: Serviços Distritais de Actividades Económicas (SDAE), Sede dos Postos e Localidades, Sede do nosso Comitê de Gestão dos Recursos Naturais (CGRN), e outros e lá pode pedir ajuda para os preencher.</p> <p><u>José:</u> Ainda bem! É que eu não sei escrever, por isso preciso de ajuda para apresentar a reclamação.</p> <p><u>Maria:</u> Pode ainda apresentar a sua queixa ou expressar as suas preocupações nas reuniões comunitárias com os líderes locais a nível das aldeias ou nos encontros promovidos pelos pontos focais dos projectos.</p>	
--	---	--

	<p><u>José:</u> (intrigado) Isso significa que conseguem resolver logo os problemas na hora?</p> <p><u>Maria:</u> O MDR dá prioridade a soluções amigáveis para resolver os problemas, sendo possível resolvê-los a nível local. Contudo, se o reclamante não ficar satisfeito com a solução proposta, o caso avança para os outros níveis.</p>	
Cena III	<p><u>José:</u> Penso que já percebi como posso fazer a partir de agora quando surgir este tipo de problemas. Mas, só tenho mais uma questão Senhora Maria, espero não a estar a maçar.</p> <p><u>Maria:</u> Não Senhor José, está à vontade para colocar questões. Temos de nos ajudar uns aos outros.</p> <p><u>José:</u> Muito obrigado! No caso de apresentarmos a nossa reclamação e não for possível resolver o problema no imediato, como funciona?</p> <p><u>Maria:</u> Boa questão! Se a reclamação avançar para os próximos níveis, o reclamante é contactado nos 15 dias úteis a seguir a ter apresentado a reclamação. E tenta-se arranjar uma solução em conjunto com todos os envolvidos.</p> <p><u>José:</u> Obrigado Maria! Estou muito mais esclarecido. Pode vir comigo procurar o sítio para apresentar a reclamação?</p> <p><u>Maria:</u> Não tem de quê! Claro que sim, temos de expressar as nossas preocupações! O objectivo do projecto não é prejudicar ninguém, mas sim ajudar a nossa comunidade. Vamos lá!</p>	

Exemplo de conteúdo de folhetos para prevenção de VBG/EAS/AS

(Foto de fundo adequado ao projecto)

(Em destaque o nome do Folheto) **Violência Baseada no Género, Exploração Assedio Sexual & Abuso Sexual (VBG/EAS/AS) – Programa de Economia Rural Sustentável (MozRural)**

Diga Não

Aos Casamentos Prematuros

Se ela não me obedecer,
vou devolvê-la e levar
meu dinheiro.

Filha! Respeita o teu marido.
Sabes que não temos sustento.
Confio em ti filha.

800 900 300
DENUNCIE!

A lei de Prevenção e Combate as Uniões e Prematuras pune com penas de prisão a quem favorece uniões de menores de 18 anos.

Se presenciou ou foi vítima de um caso de união prematura numa área de implementação dos nossos projectos, denuncie!

mdr@biofund.org.mz

Diga Não

Ao Assédio Sexual Nas Relações De Trabalho

De todas as trabalhadoras,
tu és a mulher mais bonita.
Nem mereces estar aqui,
sabes?

800 900 300

DENUNCIE!

Os actos de Exploração, Abuso e Assédio Sexual são um crime e que a BIOFUND proíbe tais actos nos seus projectos.

Se presenciou ou foi vítima de um acto desses numa área de implementação dos nossos projectos, denuncie!

mdr@biofund.org.mz



Diga NÃO

À exploração de mulheres vulneráveis

Bom dia meu senhor!
Venho pedir trabalho
no seu
empreendimento.

Não tem problema minha
senhora. Depois vamos
descansar juntos.

800 900 300

DENUNCIE!

Se presenciou ou foi vítima de um acto
desses numa área de implementação dos
nossos projectos, denuncie!

Os actos de Exploração, Abuso e Assédio
Sexual são um crime e que a BIOFUND
proíbe tais actos nos seus projectos.

mdr@biofund.org.mz

